



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Engagement y productividad de los empleados en CHIFA –
POLLERIA EL FRIANO – Piura, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Aguilar Montoya, Carlos Leonardo (orcid.org/0000-0001-9390-9325)
Chunga Cordova, Herminia Emperatriz (orcid.org/0000-0001-8323-6833)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (orcid.org/0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios Jehová, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, nuestros padres y mis hijas quienes nos apoyaron y motivaron para convertirnos en lo que somos.

Agradecimiento

A Dios Jehová a nuestros padres y hermanos por ayudarnos a luchar en cumplir nuestros objetivos profesionales y personales enseñándonos el verdadero valor del sacrificio que son la clave del éxito. Al propietario del Chifa- Pollería el Friano por su colaboración desinteresada A nuestra asesora Dra. Karin Rojas por estos seis meses de formación profesional para cumplir esta etapa de nuestro trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráfico y figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo y unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis del cruce de la variable Engagement y productividad de los empleados	17
Tabla 2 Correlación entre el Engagement y productividad de los empleados en Chifa– Pollería El Friano – Piura, 2022	18
Tabla 3 Análisis del cruce de la dimensión vigor productividad de los empleados	19
Tabla 4 Nivel de correlación de Vigor y productividad de los empleados en Chifa	20
Tabla 5 Análisis del cruce de la dimensión dedicación y productividad de los empleados	21
Tabla 6 Nivel de correlación de la Dedicación con la productividad de los empleados en Chifa	22
Tabla 7 Análisis del cruce de la dimensión absorción y productividad de los empleados.	23
Tabla 8 Nivel de correlación de la Absorción con la productividad de los empleados en Chifa	24
Tabla 9: Prueba de normalidad Kolmogórov – Smirnov	25
Tabla 10: Validación de expertos	40
Tabla 11: Escala de Valoración del coeficiente Alpha de Cronbach	41
Tabla 12: Alfa de Cronbach para la variable Engagement	42
Tabla 13: Alfa de Cronbach para la variable Productividad de los empleados	43
Tabla 14 Interpretación de correlación de Rho de Spearman	44

Índice de gráfico y figura

Figura 1 Histograma de la reiteración del cruce de la variable Engagement y productividad de los empleados	17
Figura 2 Histograma de la reiteración del cruce de la variable Vigor y productividad de los empleados	19
Figura 3 Histograma de la reiteración del cruce de la dimensión dedicación y productividad de los empleados	21
Figura 4 Histograma de la reiteración del cruce de la dimensión absorción y productividad de los empleados	23

Resumen

La importancia del Engagement en la organización es alcanzar conocimientos que les permite a los empleados realizar de manera eficiente y eficaz sus funciones garantizando el éxito, con el propósito de alcanzar una productividad favorable, generando rentabilidad y por ende sea beneficioso en su remuneración a cada uno de los involucrados. El objetivo fue: *Determinar la relación entre el Engagement y la Productividad del empleado*. La metodología que se aplicó fue de tipo aplicada, no experimental, correlacional, transversal con un enfoque cuantitativo. La población fue de 48 empleados de la chifa-Pollería, como instrumento se aplicó el cuestionario. Los resultados descriptivos e inferenciales del objetivo general es una relación fuerte positiva de 0.917 aplicando la técnica de Rho. Spearman con un porcentaje de medición (Sig. 0,000<0,05) quedando confirmado la hipótesis general del trabajo en estudio. Concluyendo así que el Engagement es de vital importancia porque va permitir que los colaboradores obtengan mejores aptitudes para la organización creando lazos de compromiso organizacional, mientras que la Productividad es la clave del éxito de la organización porque los empleados tienen la responsabilidad de cumplir los objetivos de la organización

Palabras clave: Dedicación, Engagement, Productividad, Vigor

Abstract

The importance of Engagement in the organization is to achieve knowledge that allows employees to perform their functions efficiently and effectively, guaranteeing success, with the purpose of achieving favorable productivity, generating profitability and therefore being beneficial in their remuneration to each one. of those involved. The objective was: Determine the relationship between Engagement and Employee Productivity. The methodology that was applied was applied, non-experimental, correlational, cross-sectional with a quantitative approach. The population was 48 employees of the Chifa - Pollería, as an instrument the questionnaire was applied. The descriptive and inferential results of the general objective is a strong positive relationship of 0.917 applying the Rho technique. Spearman with a measurement percentage (Sig. 0.000<0.05), confirming the general hypothesis of the work under study. Thus, concluding that Engagement is of vital importance because it will allow employees to obtain better skills for the organization by creating organizational commitment ties, while Productivity is the key to the success of the organization because employees have the responsibility of meeting the objectives of the organization

Keywords: Dedication, Engagement, Productivity, Vigor

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, son muchos las cualidades que intervienen en la búsqueda de nuevo personal que logren incrementar y optimizar la productividad, pues hoy en día las organizaciones confrontan muchas causas del Engagement, como un mal desempeño laboral, insatisfacción laboral, y la poca motivación, todas estas variables no mejora el desenvolvimiento de las funciones de los trabajadores en la organización.

En cuanto a esto desde una perspectiva global, afirmamos que contamos con estadísticas internacionales que muestran que aproximadamente 12000 trabajadores de 17 estados, o el 37% de la población local, no están comprometidos con sus puestos de trabajo, lo que repercute directamente en una baja productividad para el crecimiento organizacional. (Steelcase, 2018), dado que la entrega y el compromiso favorecen al 85% de la organización (Edenred, 2018). Además, descubrimos que el Per se ubica en la posición 14 en el ranking de 20 naciones, lo que demuestra que esta nación tiene los niveles más bajos de compromiso en el lugar de trabajo a escala mundial (State of the globalworkplace, 2018).

Al mismo tiempo en el contexto internacional; el estudio de Aon Hewitt, (2017) en su artículo nos deja como evidencia que, las organizaciones latinoamericanas, requieren estrategias para así conseguir un índice de alto liderazgo para lograr direccionar el compromiso de la organización, dado este motivo es que existe un riesgo muy elevado en el ROI debido a la existencia de un incremento dentro de los recursos humanos y financieros; inclusive, aun cuando aproximadamente el 70% a los cuales se les consulto, reconocieron que el compromiso de los empleados es fundamental y de gran importancia para la función de la empresa, sin embargo, para los líderes de la organización, solo el 60% no tienden a crear estrategias legales para empleados dentro del Engagement, lo cual es aceptado por el mínimo soporte de la empresa generando iniciativas de Engagement; por tal motivo la compañía Aon Hewitt indica que Latinoamérica demuestra un alto incremento a nivel del Engagement, logrando así un 72% en 2015 y hasta un 75% en 2016.

Ahora desde un punto de vista nacional, en el Perú, se lograron obtener los siguientes datos, el 21,0 % de trabajadores activamente dentro de una cultura organizacional que practica el Engagement, un 17,0% conoce sobre el Engagement solo como teoría lo que conlleva a que no se ponga en práctica y un 62,0% que no conoce nada en relación al tema del Engagement. Asimismo, podemos mencionar que una organización con un alto nivel de Engagement logra conseguir un personal que llega a ser un 18,0% más productivo, lo que genera que se pueda conseguir un 12,0% más de rentabilidad (Salanova & Schaufeli, 2018).

En el panorama Local, nuestra empresa en estudio, es un restaurante encargado de la elaboración de chifa y pollo a la brasa de marca el Friano que viene ofreciendo su servicio desde el año 2010, dirigido por su propietario Yoel Córdova Mondragón; situado en el sector Castilla - Piura; contando con 3 amplios locales donde observamos muchas deficiencias como es el poco compromiso de sus trabajadores en cada función que desempeñan, lo mismo que genera que la empresa en la actualidad no tenga buenas referencias en base a la buena atención que brindan y obteniendo como resultado un 18% sea deficiente; pero se ha logrado demostrar que la marca desde sus inicios ha sido reconocido por las constantes ofertas que ofrece dentro del ámbito local y esto ha generado que sea asociada con facilidad con los clientes.

La empresa ha estado lidiando con numerosos problemas recientemente debido a la emergencia médica y, al mismo tiempo, ha tenido que cubrir costos adicionales para retener a los clientes. Como resultado, la utilidad del servicio que brinda ha disminuido en un 45% en comparación con años anteriores. Por otro lado, ante una crisis sanitaria, los empleados solo velan por su propia integridad sin preocuparse por el origen de su salario. Como resultado, el gerente ha determinado que la comunicación es la cualidad esencial para manejar los asuntos comerciales y que los empleados carecen de lealtad cuando solo realizan sus funciones sin importarles la satisfacción de los clientes y el mantenimiento de la reputación de la organización.

Por lo mencionado, nos conlleva a plantearnos el problema general que se ha identificado es: ¿Cómo se relaciona el Engagement con la productividad de los empleados en Chifa – Pollería El Friano – Piura, 2022?, por lo cual sus problemas específicos son: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre el vigor y la productividad

de los empleados?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la dedicación y la productividad de los empleados?, (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la absorción y la productividad de los empleados?

A la luz de esto, la base teórica del estudio se basa en la afirmación de los autores Gebauer y Lowman (2018) de que, a través del Engagement, podemos aprovechar las metas individuales compartidas por los miembros del equipo para lograr el nivel de éxito deseado y, al mismo tiempo, ampliar las brechas entre ellos. Esto se debe a que el vigor está determinado por los altos niveles de fortaleza mental y energía que se gastan durante el trabajo, y las metas personales son las que impulsan el compromiso. (Mendoza y Gutiérrez, 2018). También interviene la Dedicación, esto va referido al involucramiento, desempeño y esfuerzo de las acciones que se realizan frente a los objetivos que tiene la organización. (Mendoza & Gutiérrez, 2018) y, por último, tenemos la Absorción que tiene referencias a la capacidad para concentrarse y conseguir una mayor satisfacción al realizar las tareas y funciones que son encargadas en la organización. (Mendoza & Gutiérrez, 2018)

Ahora bien, mediante la presente investigación podemos justificar de diferentes formas: según su conveniencia el material apoyara al propietario del Chifa-pollería para optar un mejor Engagement y la Productividad; también ayudar a los estudiantes que están interesados a conocer las variables de investigación, y de qué manera influyen estas en las organizaciones y cómo podemos así mejorarlas. (Méndez, 2018)

Justificación práctica porque estamos tratando de establecer una relación entre las dos variables, esta encuesta nos dirá si los servicios que brinda el chifa-pollería son de alta calidad y si tenemos clientes fieles, y estos resultados ayudará al propietario a mejorar su negocio y a obtener una mayor rentabilidad. (Arias, 2018)

Justificación metodológica se formula a través del método científico, porque obtenemos preguntas relevantes y confiables en nuestro estudio. (Baena, 2017). Para generar solución a los problemas antes ya presentados se establece el objetivo general: Determinar la relación entre el Engagement y productividad de los empleados en Chifa – Pollería El Friano – Piura, 2022, teniendo como objetivos específicos: (1) Determinar la relación entre el Vigor y la productividad de los trabajadores (2) Determinar la relación entre la Dedicación y la productividad de los

trabajadores (3) Determinar la relación entre la Absorción y la productividad de los trabajadores del chifa-pollería.

Finalmente se plantea la hipótesis general: Determinar el nivel de significancia directa entre el Engagement y la Productividad de los empleados en Chifa – Pollería El Friano – Piura, 2022, y siendo las hipótesis específicos: (1) Determinar el nivel de relación entre el Vigor y la productividad de los empleados, (2) Determinar el nivel de la relación entre la Determinación y la Productividad de los empleados, (3) Determinar el nivel de la relación entre la Absorción y la Productividad de los empleados.

II. MARCO TEÓRICO

En la actualidad, son muchos las cualidades que intervienen en la búsqueda de nuevo personal que logren incrementar y optimizar la productividad, pues hoy en día las organizaciones confrontan muchas causas del Engagement, como un mal desempeño laboral, insatisfacción laboral, y la poca motivación, todas estas variables no mejora el desenvolvimiento de las funciones de los trabajadores en la organización.

En este segundo acápite se mostrará puntos de vista de trabajos de investigación vinculadas a nuestro estudio, porque desarrollaremos la descripción de las variables, dimensiones e indicadores.

Mendoza y Gutiérrez (2017) examinó la relación entre el Engagement de los empleados y el rendimiento laboral en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado con respecto al enfoque nacional .Su investigación consistió en una correlación transversal descriptiva .Mediante un cuestionario de desempeño laboral con 50 ítems tipo Likert y nivel Utrecht , se calcularon 17 ítems de compromiso con dimensiones de entusiasmar, comprometer y absorber .La exposición estuvo compuesta por 194 empleados del hospital .El procesamiento de los datos se realizó con el programa estadístico SPSS versión 20 .Como resultado, hubo una conexión directa entre la vitalidad dimensional por encima del 91 %, la dedicación dimensional por encima del 87 % y la absorción dimensional por encima del 87 %.Esto sugiere que debería haber una correlación positiva entre el compromiso y el desempeño laboral .

Bobadilla, Callata, & Caro, (2018) con la teoría "Engagement Laboral y Cultura Organizacional: El Rol De La Orientación Cultural En Una Organización General" adquiriendo el nivel de Magíster, en la Universidad del Pacifico del Perú. La conclusión general obtenida fue: "Apunto a fortalecer la cultural Misión en la empresa con la finalidad de optimar el grado del Engagement en los trabajadores, teniendo como manifiesto la ubicación cultural independiente". Ejecuto su investigación con un diseño tipo cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional no probabilístico teniendo como muestra de 219 trabajadores que colaboraron de manera voluntaria, poseyendo un enfoque inferencial correlacional, que diferencie el nivel de la asociación entre las dimensiones con el objetivo de investigar la correlación de las variables; para la variable Engagement manejo el

Utrecht Work Engagement (UWES) Schaufeli y Bakker (2017), en la variable Cultura organizacional Denison y Neale (2018).

Además, Espinosa (2017) en su tesis nombrada como el “Engagement Laboral y su impacto en la productividad en la organización de servicios”, establecer la conexión entre el compromiso, la guía JD-R Schaufeli , y la productividad es su objetivo principal .Su estudio empleó un diseño correlativo transversal no experimental con un enfoque cuantitativo y utilizó la escala UWES-S , que tuvo 425 evaluaciones globales .El autor concluye que los empleados que tuvieron altos niveles de compromiso fueron los que mostraron un alto nivel de interés y compromiso, destacando el impacto del vigor en la productividad. La investigación fue crucial para los esfuerzos del estudio actual para mejorar el compromiso de la variable con cada una de sus dimensiones, como lo demuestran los resultados obtenidos a través del uso de la herramienta UWES -S y su análisis, así como el enfoque del estudio en los proveedores de servicios en lugar de que las empresas en general.

Por otro lado, desde el enfoque internacional tenemos a Tolosa (2018), con su investigación no experimental y transversal llamado “Engagement, resiliencia y clima laboral en la organización de telefonía en la localidad de Mar de plata, Argentina”, teniendo como objetivo general, establecer la correlación existente entre Engagement, resiliencia y clima laboral, Utilizando tres instrumentos, entre ellos el UWES-S, que permite calcular el compromiso, la Escala de Resiliencia de Connor Davidson y toda la comunidad, compuesta por 40 empleados. Estos hallazgos mostraron que el 30,0% de los encuestados reportaron estar comprometidos y que existe una correlación moderadamente directa entre el compromiso y el desempeño laboral (coeficiente de correlación de Pearson: 0,567). En particular, la investigación determinó que el 17,5 % demostró un alto nivel de vigor, el 5,0 % demostró niveles de dedicación intensa y el 0 % demostró un nivel sorprendentemente alto de absorción. Al demostrar un nivel de compromiso general del 45,0 %, la tesis contribuye significativamente al desarrollo continuo investigar.

Además, Sucuy & Meza (2018), en su investigación de tipo no experimental y transaccional, llamada “Los efectos del Engagement en el desarrollo del talento humano en la organización Blue Card Ecuador S.A-Quito”, determino como objetivo general establecer la influencia del Engagement en la mejora laboral en el talento

humano de la mencionada organización. Por esta razón, se utilizó el Test de Hewitt y la Fórmula de Evaluación del Desempeño en 24 empleados, que eran representativos del área. Según su investigación, existe una correlación positiva entre el compromiso y el crecimiento del talento humano. Debido a la naturaleza de la investigación, hace una contribución positiva demostrable al avance del estudio. En consecuencia, la conclusión del estudio implica la aceptación de la hipótesis planteada durante la investigación.

En un estudio realizado sobre la variable Productividad en una empresa ecuatoriana, según Cadena (2019) indica con su estudio correlacional cuantitativo, transversal y descriptivo de Sociología Displayhook con una muestra de 50 empleados que los resultados muestran que las necesidades de autoestima, autonomía, protección y seguridad de los empleados aún son moderadas, mientras que sus necesidades de socialización y personal atribución son bajas. Cuando se trata de productividad basada en competencias, el calibre del trabajo es realmente efectivo. En conclusión, puede haber un vínculo entre el compromiso y la productividad en el lugar de trabajo.

Con relación al marco teórico del presente estudio, se desarrollarán los conceptos que fundamentan las variables. Se Iniciará con la variable Engagement Gebauer & Lowman, (2018) Es una meta personal que los empleados vayan más allá de lo que se requiere para lograr el éxito deseado, lo que requiere una conexión amplia y profunda entre ellos. Por otro lado, Caldas (2017) establece que el Engagement depende del estado emocional del empleado. Por ejemplo, si uno está en un estado positivo marcado por el vigor, el compromiso y la eficiencia. Este empleado altamente comprometido trabaja con diligencia y eficacia para lograr resultados comerciales positivos.

Asimismo, se describen las dimensiones del Engagement, primeramente, tenemos a la dimensión considerando al (a) Vigor, indicando Mendoza & Gutiérrez, (2018) en el que predomina la fuerza moral y la capacidad intelectual en el trabajo, así como el deseo de convertir la diligencia en trabajo frente a los desafíos. Ante ello, presentamos los indicadores que la integran, (a.1) Niveles de energía, según Baltazar, (2017) indica, maximizarse y extraer esa energía que se siente, se percibe y tiene un impacto positivo en los demás, (a.2) Resiliencia Mental, Atkinson, (2021) afirma que es una forma en que lidiamos con la incomodidad, obstáculos y desafíos.

(a.3) Esfuerzo, indica Villaseca, (2017) es el resultado de enfrentar varios desafíos con el objetivo de vencerlos para alcanzar la meta arbitraria. (a.4) Persistencia, señala Mills, (2018) pone énfasis en la capacidad de una persona para llevar a cabo una actividad específica siempre que sea necesario para cumplir una meta o una necesidad prevista. Como segunda dimensión tenemos (b) Dedicación que se refiere a la participación, el esfuerzo o el logro en un comportamiento que promoverá las metas de la organización mientras demuestra entusiasmo e inspiración por el trabajo. (Mendoza & Gutiérrez, 2018), igualmente presentamos los indicadores que conforman esta dimensión, (b.1) Entusiasmo, señala Zafra (2017) es un estado mental que muestra un gran interés y motivación por algo, lo que resulta en un esfuerzo por investigar, aprender, descubrir o hacer algo al respecto. (b.2) Orgullo, afirma Sánchez (2021) Es un sentimiento de felicidad ante un buen trabajo ejecutado y ante el éxito de un ser querido. (b.3) Reto, es un objetivo difícil de conseguir a nivel personal pero no imposible para aquellos que quieren demostrarse a sí mismos que pueden luchar por un desafío que requiere bastante esfuerzo. (Jolley, 2019).

Y por última dimensión tenemos a la (c) Absorción que es la habilidad para concentrarse en las tareas o funciones asignadas en la institución para obtener compensaciones salariales. (Mendoza & Gutiérrez, 2018). asimismo, presentamos a los indicadores que la conforman, (c.1) Felicidad de los trabajadores, según Cerezo (2018) considera que es la plenitud del estado emocional que experimentamos cuando alcanzamos nuestras metas laborales dentro de una organizacional. (c.2) Equilibrio emocional, hace referencia a la estabilidad requerida para lograr un estado de calma y armonía. (Cruz, 2021).

Con referencia a las variables en estudio detallaremos a la Productividad, según Hernández y Rodríguez, (2018), indica que la productividad es el resultado del correcto uso de los recursos vinculados con las fuerzas de los trabajadores mediante la creación de productos y servicios. Por otro lado, Dessier y Varela (2018) aducen que son los esfuerzos producidos por un conjunto de personas mediante la fuerza laboral para lograr las metas de una organización.

Siguiendo con la descripción de las dimensiones de la Productividad se tiene los (a) Motivación, según Chiavenato, (2018) nos indica que genera comportamientos de búsqueda y encuestas dirigidos a identificar objetivos e

incentivos que satisfacen las necesidades laborales dentro de la organización. segmentando esta dimensión detallaremos los indicadores. (a.1) Identificación de objetivos, deben ser medibles para que pueda evaluar el rendimiento y tomar las medidas necesarias para redefinir su estrategia si es necesario, dentro del conjunto de metas marcadas que se pretenden alcanzar en el futuro. (a.2) Retroalimentación, estimula a los trabajadores a repetir comportamientos que conducen a resultados positivos. (a.3) Identificación de resultados, este es el proceso de registrar y analizar su nivel de desempeño en actividades relacionadas con metas específicas (Chiavenato, 2018).

De igual forma, como segunda dimensión tenemos al (b) Conocimiento, según Chiavenato, (2018) se trata de un conjunto de actividades y procesos que fortalecen a los empleados vinculados a sus experiencias, aumentando los datos específicos o más objetivos de la organización. Esta dimensión está conformada por los indicadores que la componen. (b.1) Experiencia laboral, es el conjunto de habilidades y conocimientos adquiridos por un individuo. (b.2) Trabajo en equipo, es un grupo pequeño de personas que muestran persistencia con otras, que la conforman de manera abierta, (Chiavenato, 2018).

Como tercera dimensión tenemos a (c) Habilidad, según Chiavenato, (2018), afirma que es la capacidad de realizar actividades y comportamientos específicos en nuevas condiciones creadas sobre la base de conocimientos y hábitos previamente adquiridos. Entre los indicadores encontramos, (c.1) Rendimiento, Es la conducta de un trabajador en la búsqueda de la meta establecida formando la estrategia individual para obtener los objetivos deseados. (c.2) Habilidades de Comunicación, son aptitudes o capacidades de una persona para recibir y transmitir valiosa información para la empresa durante el desenvolvimiento de sus funciones o en la búsqueda de personal y quien las posee puede tener mayor posibilidad de ascender en su carrera (Chiavenato, 2018).

III. METODOLOGÍA

En este apartado metodológico nos basamos en Arias, (2018), quien sostiene que es un método empleado para solucionar problemas de investigación a través de la recolección de datos empleando varias técnicas, brindando interpretaciones de los datos seleccionados y obteniendo conclusiones de la investigación. Por lo tanto, detallaremos los factores metodológicos que integran esta investigación.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

Por su parte Hernández & Mendoza, (2018) Afirman que el estudio será de la variedad aplicada porque busca producir soluciones para el análisis de un tema particularmente complejo y abordar preguntas e inquietudes específicas planteadas por la investigación, construyendo sobre esta conceptualización para estar de acuerdo con el autor y establecer que el estudio fue del tipo antes mencionado.

3.1.2. Diseño

Por lo tanto, se utilizará un diseño no experimental porque el fenómeno se demostrará en un período de tiempo claramente definido y porque la información se obtuvo mientras el ambiente aún era natural. Adicionalmente, el diseño tendrá características transversales debido a que la investigación se recogerán en un momento determinado y se definirán de acuerdo con las circunstancias, sabiendo que su finalidad es describir las variables. (Hernández, 2018).

Por otro lado, su enfoque será cuantitativo, porque proporcionará el correcto uso de las actividades guiados por normas y estándares, que permitan ser representadas por porcentajes analizados por los procesos estadísticos. (Hernández, 2018).

El tipo de análisis es de nivel descriptivo correlacional donde investigamos la relación de las variables Engagement y productividad en los empleados, la misma que nos permite entender que las dos variables muestran una correlación, porque al manipular una variable la otra de la misma manera se verá alterada. (Hernández, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Definición Engagement

Tomaremos como fundamento teórico a Gebauer & Lowman, (2018), donde sostiene el autor que, para lograr el éxito deseado, los miembros del equipo deben ir más allá de lo razonable a través del compromiso, lo que requiere un vínculo fuerte y amplio entre ellos.

Definición operacional

Esta variable se medirá el cuestionario sobre Engagement 34 ítems y 3 dimensiones, según Mendoza & Gutiérrez, (2018) que los clasifica como: (a) Dimensión vigor: nos dice que está dominado por la energía valiosa y el poder intelectual en el trabajo, y el deseo de transformar la diligencia en el trabajo que se realiza en caso de problemas. (b) Dimensión dedicación: Se refiere a la participación, esfuerzo o logro en un comportamiento que va en contra de las metas de la organización, demostrando entusiasmo, dedicación e inspiración por el trabajo. (c) Dimensión absorción: Es la habilidad para concentrarse y contentarse con las tareas o funciones asignadas a la institución.

Así mismo los Indicadores: Niveles de energía, Resistencia mental, Esfuerzo, Persistencia, Entusiasmo, Orgullo, Reto, Felicidad y el Equilibrio emocional. Teniendo a la escala de medición de Likert que presentará una escala de tipo ordinal, porque concederá los datos clasificados y ordenados los cuales serán mostrados con la técnica de la encuesta que se ejecutará a los empleados de la organización.

Definición Productividad

Según Hernández y Rodríguez, (2018), la cual indica que la productividad es el resultado de utilizar adecuadamente los recursos conectados a los trabajadores a través del desarrollo de bienes y servicios.

Operacionalización

Revisando esta variable se evaluará a través del cuestionario de productividad; conformada por 34 ítems y tiene 3 dimensiones, según Chiavenato, (2018) que integra de la siguiente manera: (a) Dimensión motivación, nos dice que genera comportamientos de búsqueda y encuestas dirigidos a identificar objetivos e incentivos. (b) Dimensión conocimiento: trata de una colección de procedimientos y actividades que fortalecen a los empleados que están conectados con su

desempeño pasado al potenciar los datos precisos o más objetivos. (c) Dimensión habilidad: es la capacidad de llevar a cabo tareas particulares y comportarse de maneras particulares en circunstancias completamente nuevas que se construyen sobre la base de conocimientos y hábitos previamente adquiridos.

Los Indicadores que la integran: Trabajo en equipo, calidad de servicio, atención, recursos humanos, evaluación e infraestructura, teniendo a la medición de Likert donde se demostrará una escala de tipo ordinal, porque se autorizará los datos catalogados sistemáticos que serán mostrados en la técnica de la encuesta que se efectuará.

3.3. Población, muestra y muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población:

Según, Hernández (2018) indica que son conjuntos de individuos que tienen ciertas peculiaridades congruentes o similares entre sí. Ante ello la población del estudio de investigación fue de 48 empleados del CHIFA POLLERÍA EL FRIANO.

3.3.2. Muestra:

Tamayo y Tamayo (2018), define que es el conjunto de operaciones ejecutadas para examinar la distribución de características específicas dentro de una población, o grupo de poblaciones, empezando con la observación de un subconjunto de la población que se estudia. (p.176). La muestra está constituido por un total de 48 empleados del CHIFA – POLLERIA EL FRIANO.

3.3.3. Muestreo:

Por su parte, Hernández (2018), se nos dice que es una serie de actividades cuidadosamente planificadas que nos permitirán examinar cuántas características diferentes se distribuyen en toda la población a través de las observaciones de una pequeña parte de la población. En este estudio se utilizó la muestra no probabilística ya que los participantes fueron elegidos por sus características únicas que facilitarían la culminación de la investigación .

3.3.4. Unidad de análisis

Según Goode Hatt, (2018), se trata de buscar una muestra que sea comprehensiva y que, a su vez, tengan en cuenta las debilidades y fortalezas, basándose en los conocimientos y buena capacidad de la información. Está formada por los empleados del CHIFA – POLLERIA EL FRIANO.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Partiendo de la teoría de Palella & Martins, (2018), En este trabajo se utilizó una metodología que consiente en recolectar información de varias personas interesadas en la opinión del autor. Además, es una habilidad para mostrar directa o indirectamente a aquellos cuyas habilidades, comportamientos o peculiaridades se relacionan con la investigación.

Instrumento:

Asimismo, el autor antes mencionado indica que el instrumento adecuado para el trabajo en estudio es el cuestionario donde se tomará utilizará la encuesta a 48 trabajadores de la empresa, cuya finalidad es obtener respuestas por parte de los encuestados entre los 18 y 50 años de edad. Por lo tanto, se elaboró dos cuestionarios para cada variable de nuestra investigación.

El cuestionario pertenece a la encuesta donde se desarrollan una serie de preguntas cuidadosamente realizadas con el fin de obtener información sobre el tema de estudio de manera sistemática y organizada. Además, las encuestas fueron cruciales para obtener la información y los datos de apoyo que son esenciales para nuestra investigación. (Palella & Martins, 2018),

La herramienta utilizada fue un cuestionario cuyo objetivo era recoger los datos desarrollando una serie de preguntas destinadas a los trabajadores para poder obtener una respuesta para así obtener una respuesta; que vaya encaminada a los trabajadores, en respuesta a la escala Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Validación por expertos:

La validación del cuestionario de este estudio de investigación fue analizada por tres jueces con amplios conocimientos en cada variable investigada. cumpliendo con todos los requerimientos profesionales, contando con la titulación y la experiencia necesaria que se muestra en el anexo.

3.5. Procedimientos

En este acápite detallaremos la forma en que hemos realizado nuestro estudio investigativo; el mismo que inicia con la aceptación del documento enviado del área académica de nuestra universidad al propietario del Chifa – Pollería, para el permiso correspondiente de la realización de nuestra tesis; posterior a ello procedimos al recojo de datos informativos que nos permitan ser objetivos y pretender dar soluciones al problema planteado, tomando en consideración otras fuentes teóricas para evaluar los indicadores mediante expertos en validación para poder aplicarlos en nuestro estudio; se logró la autorización de la publicación de información de esta empresa ya que son datos confidenciales.

También se aplicó el listado de preguntas a los colaboradores en escala ordinal para nuestras variables en estudio para garantizar que son datos exactos y fiables teniendo en cuenta su inclusión en el procesador SPSS V26.0; para analizar e interpretar la información y mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach para obtener las conclusiones y recomendación precisas.

3.6. Método de análisis de datos

A través del recoger de datos se ejecutó la encuesta, dicho instrumento de medición se efectuó a través del cuestionario (Ver Anexo 7), esta herramienta de recojo permanecieron asentadas las respuestas de manera anónima de los empleados escogidos.

Después de ello, con los datos recolectados, se procedió a su tratamiento examinando minuciosamente la información recolectada, teniendo en cuenta la imparcialidad de los criterios a evaluar de acuerdo a la escala de Likert, basadas sobre su nivel de desacuerdo y acuerdo para el conjunto de afirmaciones en las preguntas realizadas en el instrumento, para la etapa descriptiva se empleó el Excel donde cuadre toda la información obtenida. Teniendo la información completa en su totalidad con los datos recolectados en la muestra, se procede a elaborar la base de datos y así proseguir con la fase inferencial donde se hará uso del programa IBM SPSS, el cual nos permitió generar diferentes tablas de frecuencia para el análisis descriptivo de todos los datos, adicionalmente a través de los histogramas los gráficos de cada pregunta elaborada a cada variable con su respectiva dimensión.

Finalmente, mediante el coeficiente de correlación Pearson, efectué los análisis que corresponden a mis variables; ante ello para las tres dimensiones de la primera variable con la segunda variable. Sin embargo, las variables del presente estudio son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal. Los resultados los detallare y comentare en la cuarta parte de este trabajo investigativo.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio se desarrollara de acuerdo a lo que indica el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, donde aplica los principios generales, como son la autonomía, beneficencia, competencia profesional o científica, no maleficencia, probidad, etcétera.

Según Domingo (2018), el código de ética en los trabajos de investigación genera perfección a la misma, porque requiere de normas y estándares que guíen el propio conocimiento que se obtiene o trasfiere para promover las mejoras prácticas vinculadas con los puntajes de similitud alcanzados. competencia profesional o científica, no maleficencia, probidad, etcétera.

Morales (2017) sostiene que la ética tiene una particularidad especial en la que se muestra una variedad en todos los estudios al citar referencias, especialmente cuando provienen de autores como los considerados en este estudio, lo que hace que el manejo de la información sea inequívocamente transparente.

Cumpliendo con cada uno de los objetivos establecidos en este estudio se busca establecer la correlacion del engagemet y la productividad de los trabajadores del Chifa -Polleria "El Friano", basandonos en fuentes confiables, ademas mencionamos a los autores correspondientes a nuestra investigacion, con citas bibliograficas consultadas; por ello esta investigacion es confidencial y original, porque se informo a los partícipes para obtener su concentimiento de manera voluntaria respetando los aspectos eticos de la misma. Ademas de ello este estudio se realizó de acuerdo con las normas de la APA 7^a establecidas por la Universidad César Vallejo y las respectivas referencias que pertenecen a los autores de las fuentes estudiadas en la investigacion.

Por lo tanto, se garantizará que el proyecto está libre de plagio y es totalmente original con la declaración de autenticidad del autor y el consultor. Asimismo, cabe resaltar que otro aspecto importante es que se aplica el modelo

APA, por lo que se respeta la información de libros, revistas, artículos u otros documentos. (Baca, 2018). Está de acuerdo a las normas de la APA 7ª edición.

Para finalizar, mantendremos la confidencialidad para proteger el anonimato de los colaboradores entrevistados y cualquier otro dato que transgreda la imagen de la empresa (Valducea, 2019).

Ante ello como autores de esta investigación lo que pretendemos es generar beneficios a los trabajadores de esta organización Chifa-Pollería el Friano en el departamento de Piura, teniendo en cuenta que siempre pretendimos salvaguardar su salud física y psicológica con mucho respeto, sin preferencias personales o de género y claramente sin discriminación.

IV. RESULTADOS

En este acápite se desarrolló, las ilustraciones conseguidas en este trabajo investigativo representados a través de imágenes y tablas exactas de entendimiento factible cuya finalidad es resaltar el nivel de aceptación mediante las variables en la empresa Chifa-Pollería El Friano

1. Resultados descriptivos

Tabla 1

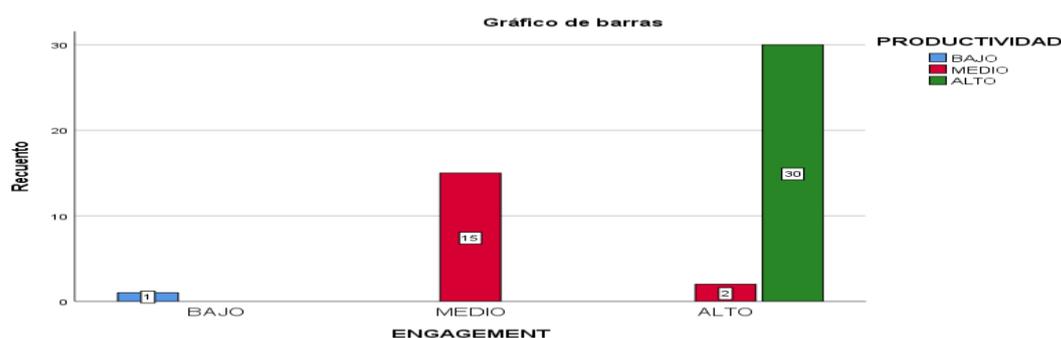
Análisis del cruce de la variable Engagement y productividad de los empleados

		PRODUCTIVIDAD			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
ENGAGEMENT	BAJO	2,1%			2,1%
	MEDIO		31,3%		31,3%
	ALTO		4,2%	62,5%	66,7%
Total		2,1%	35,4%	62,5%	100,0%

Nota: se representa las proporciones que se generaron por medio de la ejecución de la intersección del Engagement y la productividad de los empleados

Figura 1

Histograma del cruce del Engagement y productividad de los empleados



Nota: En la figura se obtiene visualizar que en la tabla 1 y figura 1 el 2.1% los niveles bajos generales de productividad de los empleados, posteriormente se alcanzó un promedio medio del 31.3% finalmente su promedio fue 62.5% de productividad en los colaboradores, lo que conlleva a una diferencia de 31.20%. Se identifica claramente que, al efectuar la intersección, mejora la productividad del Chifa – Pollería en 29.10 puntos porcentuales.

2. Determinar la relación entre el Engagement y productividad de los empleados en Chifa – Pollería El Friano – Piura, 2022

Tabla 2

Apreciación del Engagement y productividad de los empleados en Chifa – Pollería El Friano – Piura, 2022

		Engagement	Productividad
Rho de Spearman	Engagement	Coefficiente de Correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,917**
		N	,000
	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48

Nota: En la tabla 2, se considera que no consigue evaluar adecuadamente el nivel de significancia de ambas variables. Esto indica que la distribución es normal. Señalando, que se está utilizando estadísticas paramétricas para aprobar la hipótesis, visualizamos al Engagement y la productividad alcanzada poseen una relación positiva alta. Una correlación de Rho de Spearman de ,917** indicando la motivación es muy alta y que la productividad mejore continuamente.

3. Determinar la relación entre el vigor y productividad de los empleados en Chifa – Pollería El Friano – Piura, 2022

Tabla 3

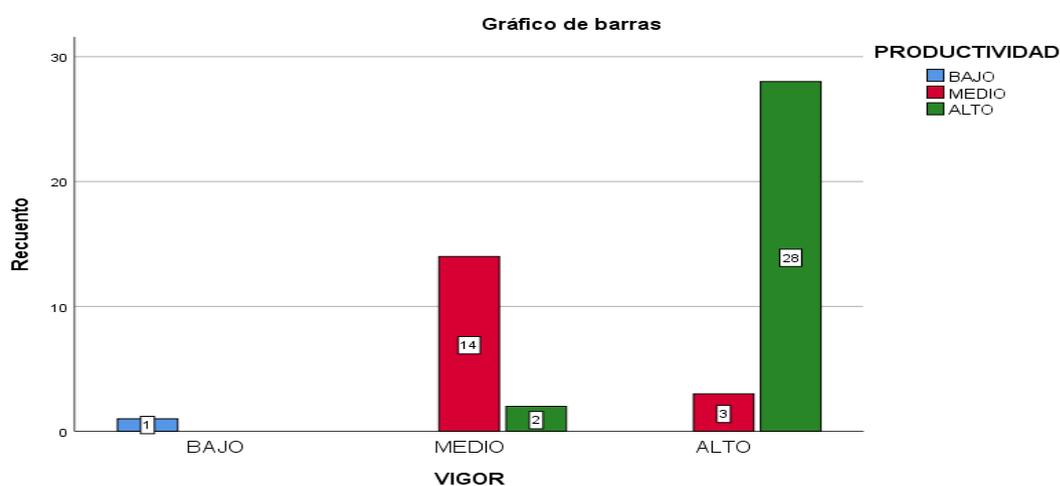
Apreciación del vigor y productividad de los empleados

		PRODUCTIVIDAD			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
VIGOR	BAJO	2,1%			2,1%
	MEDIO		29,2%	4,2%	33,3%
	ALTO		6,3%	58,3%	64,6%
Total		2,1%	35,4%	62,5%	100,0%

Nota: La tabla personifica los porcentajes mediante el desarrollo del vigor y la productividad de los empleados.

Figura 2

Histograma de la relación del vigor y productividad de los empleados



Nota: El gráfico se logra visualizar la table 3 y figura 2, el 2.1% es de nivel bajo de productividad de los empleados, posteriormente se alcanzo un porcentaje medio de 29.2% finalmente obtuvimos un porcentaje del 58.3% de productividad de los empleados, demostrando la diferencia del 29.10%. Especifica claramente que, mejora la productividad del Chifa – Pollería en 29.10 puntos porcentuales.

Prueba de hipótesis específica 1:

Ha: Existe correlación del vigor y la productividad de los empleados en Chifa – Pollería El Friano – Piura, 2022

Tabla 4

Nivel de correlación del Vigor con la Productividad de los colaboradores del laboratorio

			Vigor	Productividad
Rho de Spearman	Vigor	Coeficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Productividad	Coeficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Nota: En la tabla 4 demuestra que conserva la asociación positiva grande con la productividad logrando un 0.788, ante ello la significancia bilateral fue menor a 0.05 indicando que la distribución es anormal, empleando una estadística no paramétrica de regresión ordinal para experimentar la hipótesis.

4. Determinar la relación entre la Dedicación y la productividad de los trabajadores del Chifa-Pollería

Tabla 5

Análisis del cruce de la dimensión dedicación y productividad de los empleados

		PRODUCTIVIDAD			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
DEDICACIÓN	BAJO	2,1%	16,7%		18,8%
	MEDIO		18,8%	14,6%	33,3%
	ALTO			47,9%	47,9%
Total		2,1%	35,4%	62,5%	100,0%

Nota: Observamos las proporciones obtenidas mediante la elaboración del cruce de la dedicación y la productividad de los empleados.

Figura 3

Histograma de la dedicación y la productividad de los empleados.



Nota: Se visualiza que en la tabla 5 y figura 3 el 2.1% es de nivel bajo del total de productividad de los empleados, posteriormente obtuvimos un porcentaje medio de 18.8% finalmente se adquirió un promedio de 47.9% de productividad de los colaboradores, obteniendo una diferencia de 29.10%. Se identifica claramente que, al efectuar la intersección, mejora la productividad del Chifa – Pollería en 29.10 porcentual.

Prueba de hipótesis específica 2:

Ha: Existe correlación de la Dedicación y la Productividad de los empleados en Chifa – Pollería El Friano – Piura 2022

Tabla 6

Nivel de correlación de la Dedicación con la productividad de los empleados en Chifa

		Dedicación	Productividad	
Rho de Spearman	Dedicación	Coeficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Productividad	Coeficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Nota: Se visualiza que conserva una asociación positiva con la productividad lográndose un 0.808, obteniendo una significancia bilateral menor a 0.005 indicando que la distribución es anormal, indicando que empleamos una estadística no paramétrica para experimentar la hipótesis.

5. Determinar la relación entre la Absorción y la productividad de los trabajadores del Chifa-Pollería

Tabla 7

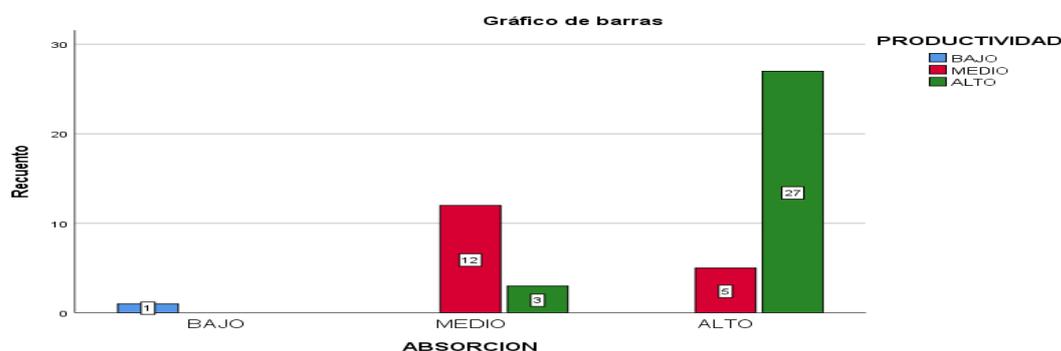
Apreciación de la absorción y productividad de los empleados

		PRODUCTIVIDAD			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
ABSORCIÓN	BAJO	2,1%			2,1%
	MEDIO		25,0%	6,3%	31,3%
	ALTO		10,4%	56,3%	66,7%
Total		2,1%	35,4%	62,5%	100,0%

Nota: Se representa las proporciones que se generaron por la ejecución de la dedicación y la productividad de los empleados.

Figura 4

Histograma de la absorción y productividad de los empleados



Nota: Se visualiza la tabla 7 y figura 4 el 2.1% su nivel es bajo del total de productividad en los empleados, posteriormente obtuvimos un porcentaje medio de 29.2% finalmente se consiguió un porcentaje de 58.3% de productividad de los colaboradores, con una diferencia de 29.10%. Se identifica claramente que, ha mejorado la productividad del Chifa – Pollería en 29.10 puntos porcentuales.

Prueba de hipótesis específica 3:

Ha: Existe correlación de la Absorción y la productividad de los empleados en Chifa – Pollería el Friano – Piura, 2022

Tabla 8

Nivel de correlación de la Absorción con la productividad de los empleados en Chifa

		Absorción	Productividad
Rho de Spearman	Absorción	Coefficiente de correlación	,658**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48
	Productividad	Coefficiente de correlación	,658**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48

Nota: Se visualiza que conserva una asociación positiva con la productividad logrando un 0.658, obtuvo una significancia bilateral menor a 0.05 indicando que la distribución es anormal, empleando una estadística no paramétrica para experimentar la hipótesis.

Tabla 9*Prueba de normalidad Kolmogórov - Smirnov*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ENGAGEMENT	,416	48	,000	,637	48	,000
VIGOR	,406	48	,000	,649	48	,000
DEDICACIÓN	,300	48	,000	,767	48	,000
ABSORCIÓN	,416	48	,000	,637	48	,000
PRODUCTIVIDAD	,395	48	,000	,660	48	,000

Nota: En la tabla 9 se verifico el procesamiento de la data a través del SPSS lo que logra identificar la muestra resultante de 48 empleados del CHIFA – POLLERIA EL FRIANO - Piura. Asimismo, ambas proporciones de repartimiento normal; Kolmogórov y Shapiro, lo que determina que si es < 50 , se procede a utilizar la prueba de Shapiro, es por ello que el nivel de significancia es ,000, siendo menor al 5% de la hipótesis alternativa, y se rechaza la hipótesis nula, significando que se manipularon las pruebas no paramétricas para dicho trabajo investigativo.

V. DISCUSIÓN

Se obtuvo los resultados mediante el programa SPSS v. 25, en la tabla 3 visualizamos que el nivel de significancia es de 0.05 indicando que la distribución es anormal. Quiere decir, que utiliza una estadística no paramétrica llamada regresión ordinal para experimentar la hipótesis, el Engagement alcanzó el Rho de Spearman de 917**, lo que indica que hay un alto Engagement que mejora permanentemente la productividad.

Esta información confirma lo indicado por Bobadilla, Callata, & Caro, (2018) encontrando que el Engagement es muy alta es como una aspiración personal ya que aquí los trabajadores para conseguir un objetivo se deben esforzar para poder conseguirlo y trabajar como equipo, haciendo que se cumpla con todos los objetivos y que además hubiera una relación entre la variable Engagement y Productividad. Es por eso por lo que el Engagement también depende de cómo se siente el trabajador porque si tenemos un trabajador animado, optimista se rendirá mejor en su ámbito laboral y personal con la intención de cumplir con todas las metas propuestas por la empresa.

La información obtenida con el software del SPSS v. 25 en la tabla 4 indicando que el vigor mantiene una asociación positiva alta con la productividad obteniendo un Rho de Spearman de 0,788, consiguiendo una sigma bilateral menor a 0.05 mostrando que la distribución es anormal, que significa que se utiliza la estadística no paramétrica nominada regresión ordinal para estudiar la hipótesis.

Con respecto a estos datos informativos se afirman lo indicado por Mendoza y Gutiérrez, (2017) encontrando que el Vigor es alta, porque en toda organización el nivel de energía que debe poseer el trabajador además del nivel de intelecto hace que el trabajador pueda solucionar las distintas situaciones que se presenten durante su trabajo. En efecto, se obtuvo un Rho = 0.779, indicando que el Vigor sostiene relación con la productividad, encontrándose una relación alta.

Según el estudio en la hipótesis específica 1, se estableció que coexiste relación significativa entre el Vigor y la productividad de los empleados del CHIFA – POLLERIA EL FRIANO – Piura, 2022. Igualmente se afirmó por el resultado derivado en el coeficiente de Spearman ($\rho = 0$), con un nivel de significancia menor ($p = 0.000 < 0,05$). demostrando que coexiste una correlación positiva alta entre la dimensión Vigor y la variable productividad, indicando que, un mejor Vigor hará que al presentarse un problema él tenga las herramientas necesarias para poder afrontar y darle solución, logrando una mayor eficacia en la productividad.

Los resultados logrados mediante el uso del software SPSS v. 25 en la tabla 7 indicando que la Dedicación sostiene una asociación positiva alta con la productividad porque adquirieron un Rho de Spearman de 0,808, asimismo se obtuvo una sigma bilateral menor a 0.05 demostrando que la distribución es anormal, lo que simboliza que se utiliza una estadística no paramétrica conociendo sé cómo regresión ordinal para probar la hipótesis.

Esta información afirman lo indicado por Espinosa, (2017), encontrando que la Dedicación es alta, Debido a que cada empresa requiere que sus empleados demuestren tanto esfuerzo como compromiso para lograr las metas establecidas por la empresa y hacerlo de una manera que sea más satisfactoria para ellos en sus trabajos , es importante que los resultados de cada empresa demuestren cómo el entusiasmo, el orgullo y el desafío trabajan juntos para ayudar a los empleados a desempeñar mejor sus funciones dentro de la organización y permitirles alcanzar sus propias metas.. Es por ello que se ha obtenido un $\rho = 0.808$. indicando que la Dedicación está altamente correlacionada con la productividad.

Según la investigación en la hipótesis específica 2, demostró que existe una correlación significativa entre la Dedicación y la productividad en los empleados del CHIFA – POLLERIA EL FRIANO – Piura, 2022. Es por ello que se confirma el resultado logrado en el coeficiente de Spearman ($\rho = 0$), con un nivel de significancia menor ($p = 0.000 < 0,05$), detallando que coexiste una correlación positiva alta de la dedicación y productividad, manifestando que la

dedicación hará que el empleado mantenga en mente lo que quiere obtener, para desarrollarse de manera entusiasta y así conseguir sus metas y objetivos, para lograr una mayor productividad.

Esto mantiene relación con lo que dice Hernández & Rodríguez, (2018), aduciendo que la productividad es el resultado del correcto uso de los recursos relacionados con las fuerzas de los trabajadores mediante la creación de productos y servicios. Por último, Dessier y Varela (2018) Argumentan que es a través de los esfuerzos relacionados con el trabajo que se logran las metas organizacionales. También describen los métodos utilizados para capacitar a la fuerza laboral y evaluar el comportamiento del trabajador en relación con sus objetivos de manera continua porque al hacerlo les permitirá identificar mejor los objetivos de la organización y satisfacer sus necesidades. Además, argumentan que los trabajadores deben ser conscientes de los diversos procedimientos que se deben seguir cuando se trabaja con diferentes personas.

Igualmente, los resultados conseguidos mediante el uso del software SPSS v. 25 en la tabla 9 indicando que la Absorción sostiene una asociación positiva alta con la productividad porque consiguieron un Rho de Spearman de 0, 658, asimismo se alcanzó una sigma bilateral menor a 0.05 demostrando que la distribución es anormal, indicando que se utiliza una estadística no paramétrica conocida como regresión ordinal para probar la hipótesis, manifestando una Absorción moderada.

Esta información afirma lo indicado por Tolosa, (2018), encontrando que la Absorción es moderada, se complementan de manera efectiva, cada empleado de la empresa debe enfocarse en las tareas o deberes que se le asignan para recibir una compensación monetaria, esto es porque los empleados felices producen un mejor trabajo, y los empleados felices también tienden a ser más pacientes con varios desafíos. De esta manera, se obtuvo un $Rho = 0, 658$. indicando que la Absorción está altamente correlacionada con la productividad.

La hipótesis específica 3, detallo que preexiste una correlación

significativa entre la absorción y la productividad de los empleados del CHIFA – POLLERIA EL FRIANO – Piura, 2022. Lo que confirma que el resultado conseguido en el coeficiente de Spearman ($\rho = 0$), con un nivel de significancia menor ($p = 0.000 < 0,05$). Esto muestra que coexiste una correlación positiva alta entre la absorción y productividad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se estableció que el Engagement se vincula de forma positiva alta con la Productividad de los empleados del CHIFA – POLLERIA EL FRIANO. Porque el estudio señaló que la sig. (Bilateral) adquirida es de 0,000; mínimo al margen de error, siendo su correlación favorable con un resultado de 0,917, pues indica que cuando mas se utiliza el Engagement, se incrementara la productividad cumpliendo asi los objetivos.

Segundo: Se determina que el Vigor mantuvo relacion de forma significativa alta con la productividad del CHIFA – POLLERIA EL FRIANO; los resultados alcanzados son de 0.000 que esta por el margen de error de 0,05 equivalentemente al grado de correlación positiva alta con el 0,788; revelando que los empleados con una buena energía positiva.

Tercero: Se determino evidenciar que la dedicación corresponde positivamente y significativamente con la productividad de los empleados del CHIFA – POLLERIA EL FRIANO – Piura. Porque se obtuvo 0,000 menor al margen de error de 0,05; por ende, el grado de correlación fue positiva alta teniendo un resultado de 0,808. Aclarando asi que, si los empleados cuanta más participación tengan logran favorecer a la organización.

Cuarto: Finalmente se demostró que la absorción si corresponde positivamente y significativamente con la Productividad de los empleados del CHIFA – POLLERIA EL FRIANO – Piura. Por esto se obtuvo 0,000 menor al margen de error de 0,05. También, el grado de correlación fue moderada obteniendo un resultado de 0,658. Aclarando asi, que mientras los empleados estén concentrados en su ámbito laboral se les hará más rápido desarrollarlas y si lo hacen de manera adecuada su recompensa será un incremento en su salario.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere al gerente del Chifa - Pollería que actualice las estrategias laborales a través de la creación de programas de Engagement, ya que ello permitirá a los empleados mejorar su comportamiento frente a las tareas, metas y objetivos asignados. Alcanzar una alta productividad resultará en un valor económico positivo para la empresa.

Segundo: Se sugiere al gerente del chifa-pollera realizar un análisis y fomentar la competencia entre las empresas utilizando los incentivos más atractivos para alcanzar las metas y objetivos planteados por la organización, lo que conlleva al aumento de la productividad y, en consecuencia, una mayor rentabilidad que ayuda en el crecimiento de este último.

Tercero: Se sugiere al gerente del Chifa - Pollería, fomentando la comunicación asertiva y gestionando el equipo bajo su dirección para desarrollar un estilo de liderazgo que permita a cada miembro crecer de manera más efectiva, destacando continuamente su cooperación y responsabilidad en cada una de sus tareas. Esto conducirá a una productividad exitosa, actuando como piedra angular o herramienta esencial para aumentar la rentabilidad tanto para el empleador como para el empleado.

Cuarto: Se recomienda al gerente del Chifa - Pollería, que promueva o desarrolle un conjunto de estándares que permitan resolver conflictos entre los integrantes del equipo causados por la frecuente falta de coordinación entre ellos, así como recordar a los miembros del equipo que sus tareas asignadas deben ser completadas en tiempo y forma para no molestar a los clientes. Todo ello con el fin de optimizar la productividad individual y colectiva dentro del Chifa-Pollería el Friano.

REFERENCIAS

- Acar, P., & Yener, M. I. (2018). Theoretical Journey of talent management: egalitarian and elitist approach. *Journal of Management, marketing and Logistics*, 3(3), 284-290.
<https://doi.org/10.17261/Pressacademia.2016321984>
- Aon Hewitt (2017): El nivel de “engagement” de los empleados desciende en todo el mundo. <http://www.equipostrytalento.com/noticias/2017/03/31/aon-hewitt-el-nivel-de-engagement-de-los-empleados-desciende-en-todo-el-mundo>
- Baca (2018). Consideraciones éticas en la investigación. Extraído Julio 06, 217, de la *World Wide Web*: [file:///C:/Users/Admin/Downloads/Consideraciones%20e&%23769%3Bticas%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/Consideraciones%20e&%23769%3Bticas%20(6).pdf)
- Bernal, A. (2018). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3ª ed.). Colombia: Pearson.
- Bobadilla, M; Callata, C. y Caro, A. (2018) en su tesis “Engagement Laboral y Cultura Organizacional: El Rol De La Orientación Cultural En Una Empresa Global” para obtener el grado de Magíster, en la Universidad del Pacífico del Perú.
http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/Magali_Tesis_materia_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cadena, K. (2019). La Motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]
- Caldas, B. (2015) Prevención de riesgos laborales en el sector docente. Gobierno de España.
- Cardona, N. & Calderón 2018. Confianza en las interacciones del trabajo investigativo. Un estudio en grupos de investigación en una universidad pública colombiana. *Cuadernos de administración*, 23(40) 69-93.

- Coo, C., y Salanova, M. (2018). Mindfulness Can Make You Happy-and-Productive: A Mindfulness Controlled Trial and Its Effects on Happiness, Work Engagement and Performance. *Journal of Happiness Studies*, 19(6), 1691-1711.
- Dessier; A & VALERA, O. (2018). El desempeño de los individuos en las organizaciones. Caracas: Ediciones IESA
- Domingo, A. (2018). *Ética de la investigación: Éticas Aplicadas*. Herder Editorial.
- Edenred (2018). 10 estadísticas sobre motivación laboral para Recursos Humanos. Endered España. <https://blog.edenred.es/estadisticas-motivacion-laboral/>
- Espinosa, S. (2017) en su tesis “El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios” para obtener el grado de maestro en la Universidad Peruana de Ciencia Aplicadas Lima, Perú. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinosa_qj.pdf;jsessionid=F908D03CFAF0880DF78EC6252709B766?sequence=5
- Forastieri (2018). Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud. Oficina Regional para Centroamérica, Haití, Panamá y República Dominicana. OIT.
- Furxhi, G. (2021). Employee’s Resistance and Organizational Change Factors. *European Journal of Business and Management Research*. Obtenido de: <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/759>
- Gallup. (2020). Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación. *Informe Especial COVID-19*, 1 Gil-Beltrán, E., Llorens, S., y Salanova, M. (2020). Employees’ physical exercise, resources, engagement, and performance: A Cross-sectional study from HERO model. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 36(1), 39-47.
- Guerra, J, (2017) Chief Marketing officer, GOIntegro Resultados Estudio Latinoamericano Employee Engagement. <http://blog.gointegro.com/resultados-estudiolatinoamericano-employee-engagement>

- Goode Hatt, W. (2018). *Métodos de investigación Social*. Mexico: Editorial F. Trillas
- S. AGuija, M., & Guija, R. (2019). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Guigraf E.I.R.L.
- Harter, J., Schmidt, F. y Hayes, L. (2020). Business-unit-level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268–279.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). “Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta”. Ciudad de Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. Obtenido de: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hu, Q., Schaufeli, W., Taris, T., Hessen, D., Hakanen, J., Salanova, M., y Shimazu, A. (2018). East is East and West is West and never the twain shall meet: Work Engagement and Workaholism across Eastern and Western Cultures. *Journal of Behavioral and Social Sciences*, 1, 6-24.
- Info Capital Humano,. (13 de Junio de 2019). *Tendencias Globales de Capital Humano 2020*. Obtenido de: <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/humancapital/articles/tendencias-globales-de-capital-humano-2020.html>
- Keyko, K., Cummings, G., Yonge, O. y Wong C. (2018). Work engagement in professional nursing practice: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 61,142–164
- Knight, C., Patterson, M., y Dawson, J. (2018). Building work engagement: A systematic review and meta-analysis investigating the effectiveness of work engagement interventions. *Journal of Organizational Behavior*, 38(6), 1–21.
- Kumar, S., & Saranga, H. (2017). Sustainable supply chains for supply chain sustainability: impact of sustainability efforts on supply chain risk. 56(17), 5820-5835. doi:<https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1456695>

- Lisbona, A., Palaci, F., Salanova, M., y Frese, M. (2018). The effects of work engagement and self-efficacy on personal initiative and performance. *Psicothema*, 30(1), 89-96
- McGuire , D. (2018). The Workforce View in Europe. *The Workforce View in Europe*, 32.
- Mendoza, L. & Gutiérrez, A. (2017). Motivación y satisfacción laboral. Lima: Ecogrup S.A
- Morales, J. (2017). Ética en la Investigación Científica. *Revista Scielo*.
- Muhammad, S., Kamran, A., & Farooq, S. (2018). Impact of supply chain risk on agility performance: Mediating role of supply chain integration. 205, 118-138. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.08.032>
- Palella , S, & Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa (4ta Edición)*. Caracas: FEDUPEL.
- PWC. (2019). La responsabilidad social de la empresa en America Latina. *PWC*, 468. Obtenido de: <https://www.pwc.com/cl/es/publicaciones/assets/la-responsabilidad-social-de-la-empresa-en-america-latina.pdf>
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2018) El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión. Madrid Alianza Editorial, S. A;(2009)
- State of the global workplace (2017), “Private Households: Employing the Nation’s Invisible Workforce” [en línea]. <https://www.qualityinfo.org/-/private-households-employingthe-nation-s-invisible-workforce>.
- Steelcase (2018). El compromiso y el espacio de trabajo global. Informe global de Steelcase. <https://www.steelcase.com/eues/comunicados-de-prensa/uno-de-cada-tres-espanoles-califica-suespacio-de-trabajo-como-estresante/>
- Tamayo y Tamayo, M. (2018). Técnicas de Investigación. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Valducea, M. (2019). Metodología de la investigación. Obtenido de: https://selinea.unidep.edu.mx/files/528to832_r649220160427120000289061.pdf

Van den Berg, J., Mastenbroek, N., Scheepers R., y Jaarsma D. (2017). Work engagement in health professions education, *Medical Teacher*, 39(11), 1110-1118.

Workforce of 2020 de Oxford Economics. (2020). Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido. *Observatorio de RRHH*.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

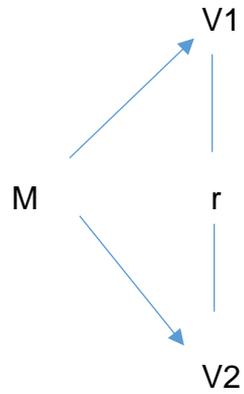
Engagement y Productividad de los empleados en CHIFA – POLLERIA EL FRIANO – Piura, 2022						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General				
¿Qué relación existe entre el Engagement y productividad de los empleados en Chifa – Pollería El Friano – Piura, 2022?	Determinar la relación entre el Engagement y productividad de los empleados en Chifa – Pollería El Friano – Piura, 2022	Existe relación entre el Engagement y productividad de los empleados en Chifa – Pollería El Friano – Piura, 2022	V1: Engagement	Vigor	Niveles de energía Resiliencia mental Esfuerzo Persistencia Entusiasmo	Tipo de Investigación * Básica - Aplicada
				Dedicación	Orgullo Reto Felicidad de los trabajadores	Nivel de Investigación * Descriptiva – Correlacional
				Absorción	Equilibrio emocional Identificación de objetivos	Población * N = 48 empleados del Chifa
			V2: Productividad	Motivación	Retroalimentación Identificación de resultados	Muestra Muestreo Censal → n = 48 empleadores
¿Qué relación existe entre la Dedicación y la productividad de los empleados del chifa?	Determinar la relación entre la Dedicación y la productividad de los empleados del chifa	Existe relación entre la Dedicación y la productividad de los empleados del chifa		Conocimiento	Experiencia laboral	Técnicas e Instrumentos * Encuesta y Cuestionario.
¿Qué relación existe entre la Absorción y la productividad de los empleados del chifa?	Determinar la relación entre la Absorción y la productividad de los empleados del chifa	Existe relación entre la Absorción y la productividad de los empleados del chifa		Habilidad	Trabajo en equipo Rendimiento Habilidades de comunicación	Procesamiento de Datos * Estadística y SPSS.v. 25

Nota: Elaboración Propia

Anexo 2

Diseño de investigación

Representación esquemática:



De donde:

M = 48 empleados en CHIFA – POLLERIA EL FRIANO

V1 = Variable Engagement

V2 = Variable Productividad de los empleados

r = Relación entre las variables de estudio

Anexo 3

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Engagement	Gebauer & Lowman, (2018), donde sostiene el autor que nos refiere que mediante el Engagement es como un deseo individual que los colaboradores deben dar más de lo deseable para alcanzar el éxito esperado, lo que requiere un vínculo amplio y profundo entre ellos.	El análisis del Engagement se dimensiona en: Vigor, Dedicación y Absorción de las cuales será evaluado mediante la técnica encuesta y utilizará como instrumento un cuestionario con escala ordinal.	Vigor	Niveles de energía Resistencia mental	1,2,3,4 5,6,7,8
			Dedicación	Esfuerzo	9,10,11,12
				Persistencia	13,14,15,16
			Absorción	Entusiasmo	17,18,19,20
				Orgullo	21,22,23,24
			Reto	25,26,27,28	
Felicidad de los trabajadores	29,30,31,32				
Productividad	Hernández y Rodríguez, (2018), la cual indica que la productividad es el resultado del correcto uso de los recursos vinculados con los trabajadores mediante la creación de productos y servicios.	El análisis de la Productividad se dimensiona en: Motivación, conocimiento y la habilidad, las cuales será evaluado mediante la técnica encuesta y utilizará como instrumento un cuestionario con escala ordinal.	Motivación	Identificación de objetivos	1,2,3,4
			Conocimiento	Retroalimentación	5,6,7,8
				Identificación de resultados	9,10,11,12
			Habilidad	Experiencia laboral	13,14,15,16
				Trabajo en equipo	17,18,19,20
			Rendimiento	21,22,23,24	
Habilidades de conocimiento	25,26,27,28				

Nota: Elaboración propia

Anexo 4

Tabla 10: Validación de expertos

N.º	Experto	Calificación	Especialidad
A	Dra. Lupe Esther Graus Cortez	Aplicable	Especialista metodóloga
B	Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas	Aplicable	Doctor en ciencias Administrativas
C	Dr. Luis Torres Cabanillas	Aplicable	Especialista estadístico

Nota: Esta tabla presenta cada uno de los expertos que validaron el instrumento

Anexo 5

Tabla 11: Escala de Valoración del coeficiente Alpha de Cronbach, (Ruiz, 2018).

Rangos	Confiabilidad
>0,90	Excelente
0,80 a 0,90	Alta
0,70 a 0,80	Moderada
0,60 a 0,70	Baja
0,50 a 0,60	Muy Baja
<0,5	Inaceptable

Nota: La tabla indica la escala de valoración del coeficiente de Alpha de Cronbach, tomado de Ruiz (2018).

Anexo 6

Tabla 12: ALFA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE ENGAGEMENT

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	48	100,0

Estadísticas de fiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
,836	36

Nota: Resultado del Engagement

Anexo 7

Tabla 13: ALFA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido	0	,0
Total		48	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	28

Nota: Resultado de la Productividad de los empleados

Anexo 8

Tabla 14

Martínez & Campos (2018): Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta.
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta.
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta.
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada.
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja.
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja.
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja.
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada.
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta.
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta.
1	Correlación positiva grande y perfecta.

Nota: Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Anexo 5

Base de datos de la variable Engagement

VARIABLE 1: ENGAGEMENT																																									
Dimensión	D1																D2								D3					TOTAL VARIABLE											
Indicador	I1				I2				I3				I4				I6				I8				I7				I8												
preguntas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D1	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	D2	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	D3		
1	5	3	4	5	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	5	59	4	3	5	4	3	3	5	4	3	4	3	5	46	5	4	3	2	3	4	4	3	28	288		
2	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	3	5	4	82	3	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	48	3	5	4	5	4	3	5	4	33	238	
3	2	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	5	3	5	81	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4	3	4	5	47	4	3	3	3	4	5	3	5	30	278	
4	4	2	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	81	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	47	4	3	4	5	4	3	5	4	32	230	
5	3	4	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	82	3	3	4	5	3	4	2	3	4	3	4	5	4	48	5	5	3	4	5	3	4	3	32	230	
6	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	80	5	4	2	3	4	4	2	3	5	5	2	4	2	41	3	4	4	5	2	2	3	4	27	268	
7	4	3	2	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	59	3	5	4	3	3	3	2	3	4	3	5	4	3	41	3	4	3	4	5	3	5	3	30	280	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	34	2	3	2	2	2	2	2	2	17	188	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	218	
10	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	88	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	4	5	48	3	4	5	4	5	4	4	5	34	304		
11	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	5	61	4	1	3	3	4	4	3	5	3	5	3	4	42	5	3	3	3	4	5	3	4	30	288	
12	3	1	5	4	5	3	4	3	2	1	5	3	3	4	5	55	3	3	5	4	4	3	1	5	3	4	2	4	3	40	4	5	1	5	3	3	4	5	30	260	
13	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	1	4	4	3	3	59	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	47	5	4	4	1	4	4	3	3	28	288	
14	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	3	3	4	81	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	1	2	3	38	4	3	5	3	5	3	5	4	32	294
15	2	1	3	5	4	1	3	5	3	4	3	4	4	1	3	51	4	1	4	4	5	1	2	3	5	4	4	3	4	41	3	4	4	3	4	1	3	5	27	233	
16	3	3	4	3	3	5	3	4	2	3	3	4	3	4	5	80	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	41	5	3	3	4	3	5	4	3	30	282	
17	4	5	2	4	2	3	5	3	4	2	5	3	4	3	3	52	5	3	4	1	3	3	4	2	4	4	2	4	4	44	4	5	4	2	5	2	3	4	28	260	
18	3	2	2	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	57	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2	1	40	3	4	3	4	3	4	5	3	28	262	
19	4	5	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	52	5	5	4	1	3	5	4	2	4	5	3	4	44	4	5	4	2	5	2	3	4	28	260		
20	3	3	4	1	3	4	5	4	2	3	4	5	4	3	4	55	2	3	5	4	3	2	1	3	1	4	5	4	37	2	3	3	3	4	5	4	3	27	233		
21	4	5	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	52	5	5	4	1	3	5	4	2	4	5	3	3	44	4	5	4	2	5	2	3	4	28	260		
22	3	4	3	1	3	5	3	3	4	5	3	3	4	2	3	53	3	4	3	5	4	3	5	4	3	3	2	4	1	41	5	4	5	3	3	4	2	3	28	248	
23	4	5	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	52	5	5	4	1	3	5	4	2	4	5	3	3	44	4	5	4	2	5	2	3	4	28	260		
24	3	4	1	2	4	5	3	5	4	3	4	5	3	2	3	53	1	4	3	5	4	3	2	3	3	5	1	3	4	38	5	3	3	4	5	3	2	3	28	233	
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	40	2	2	2	2	2	2	2	2	4	31	240	
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	40	2	2	2	2	2	2	2	2	4	31	240	
27	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	84	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	48	5	4	4	5	3	3	5	4	33	292	
28	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	84	5	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	48	3	4	5	3	4	4	3	4	30	234	
29	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3	5	3	4	5	3	84	3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	1	4	3	4	48	4	5	3	5	3	5	4	5	34	238
30	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	88	5	3	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	47	5	4	4	4	5	3	5	4	34	294		
31	5	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	81	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	3	5	48	3	5	5	5	3	4	3	5	33	238		
32	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	88	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	48	4	3	3	4	4	5	5	3	31	280	
33	3	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	84	4	5	3	3	5	5	3	4	5	3	4	5	48	3	4	4	5	3	5	4	4	32	280		
34	5	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	5	85	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	47	5	3	3	4	4	4	3	5	31	232		
35	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	83	4	5	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	48	4	5	4	5	3	5	4	3	33	290		
36	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	87	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	48	3	4	5	4	5	4	5	5	4	33	293	
37	4	5	3	5	3	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	84	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	46	5	3	3	4	4	5	3	5	31	230	
38	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	85	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	51	3	5	4	5	4	5	4	5	36	303	
39	3	5	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	80	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	48	5	4	4	3	4	3	3	5	31	274	
40	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	82	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	5	48	3	3	3	5	3	5	4	4	30	232	
41	3	5	4	3	5	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	83	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	47	4	5	4	3	5	4	3	5	33	238		
42	4	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	73	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	4	4	46	3	5	4	5	4	5	5	5	38	303		
43	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	82	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	28	233		
44	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	82	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	47	5	3	4	5	5	3	4	3	32	232	
45	5	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	81	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	5	3	5	48	3	5	5	3	4	3	5	3	33	238	
46	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	86	5	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	48	4	3	3	4	4	5	5	3	31	290	
47	3	5	4	3	5	4</																																			

Anexo 10

Base de datos de la variable Productividad

VARIABLE 2: Productividad																															
Dimensión	D1												D2								D3										
Indicador	I1				I2				I3				I4				I5				I6				I7						
preguntas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D1	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D2	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	D3
1	5	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	3	43	4	4	3	5	4	3	5	4	32	3	3	5	4	3	4	3	5	30
2	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	48	3	5	4	4	3	5	3	5	32	4	5	3	4	4	3	5	4	32
3	2	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	43	5	3	5	5	4	4	5	3	34	3	4	5	3	4	3	4	5	31
4	4	2	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	48	3	5	4	3	4	5	4	4	32	3	5	3	4	3	4	5	3	30
5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	43	2	4	3	4	4	3	3	4	29	5	4	3	4	3	4	3	4	51
6	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	43	2	3	3	4	2	3	3	4	25	4	2	3	5	5	4	2	5	27
7	4	3	2	4	3	4	3	5	4	3	4	3	44	3	5	3	4	3	4	3	30	3	5	2	3	1	5	4	3	28	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	4	2	5	4	5	2	28
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	53	4	4	5	3	4	5	4	4	33	5	3	5	3	4	3	4	5	32
11	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	44	5	3	4	5	4	1	3	3	28	4	4	3	5	3	5	3	4	31
12	3	1	5	4	5	3	4	3	3	3	1	5	39	3	4	5	4	3	3	3	3	31	3	5	3	3	4	2	4	3	25
13	4	3	3	5	4	5	4	3	4	3	1	5	44	4	3	3	3	4	3	4	3	31	4	5	3	4	5	3	3	4	31
14	3	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	47	3	5	4	2	3	4	3	4	28	3	4	5	3	4	1	2	3	25
15	2	1	3	5	4	1	3	5	3	4	3	4	38	1	3	5	4	4	1	4	5	27	1	2	3	5	4	3	4	5	27
16	3	3	4	3	3	5	3	4	5	3	4	3	43	3	4	3	5	3	2	5	3	30	5	4	3	4	3	3	4	3	28
17	4	5	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	40	2	3	4	3	5	5	4	1	27	3	5	4	2	4	5	3	3	28
18	3	3	2	3	4	5	3	4	2	3	3	3	41	4	5	3	4	4	3	3	4	31	4	3	3	4	4	5	3	2	25
19	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	40	3	3	3	4	3	3	3	3	27	3	3	4	4	4	3	3	3	28
20	3	3	4	1	3	4	5	4	3	3	3	4	39	3	4	3	4	2	3	3	5	30	3	2	1	3	1	4	5	4	23
21	4	3	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	40	2	3	4	3	3	3	3	4	27	3	5	4	2	4	5	3	3	28
22	3	4	3	1	3	5	3	3	3	4	5	3	40	4	2	3	4	3	4	3	3	28	4	3	5	4	3	2	4	1	28
23	4	5	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	40	2	3	4	3	5	5	4	1	27	3	5	4	2	4	5	3	3	28
24	3	4	1	2	4	5	3	3	5	4	3	4	43	3	2	3	2	1	4	3	5	28	4	3	2	3	5	1	3	4	25
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	4	5	4	4	3	5	3	4	32	2	3	3	4	5	3	4	3	25
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	49	3	5	4	3	3	4	5	4	31	5	4	3	5	4	5	4	5	33
28	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	4	49	4	3	4	4	3	3	4	3	30	4	5	4	4	3	5	4	4	33
29	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3	5	3	47	5	4	5	3	3	4	5	5	34	3	3	5	4	1	4	3	5	28
30	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	50	3	5	4	4	4	3	3	4	31	5	4	3	5	3	3	4	5	32
31	5	3	3	5	3	4	3	4	3	5	5	3	48	4	3	5	3	4	4	3	5	31	4	3	5	4	4	5	3	5	33
32	3	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	49	5	5	3	4	3	3	3	4	34	3	4	4	5	3	4	5	3	31
33	3	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	43	4	4	4	3	4	4	3	3	31	5	5	3	4	5	3	4	5	34
34	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	47	4	3	5	4	3	4	5	4	32	3	4	5	3	4	5	3	4	31
35	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	48	5	4	3	3	4	5	3	5	32	5	3	4	5	3	4	5	3	32
36	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	50	3	5	4	5	3	3	4	3	31	4	5	3	4	5	4	4	5	35
37	4	5	3	5	3	5	4	3	3	3	3	4	47	5	3	5	4	5	4	3	4	33	3	4	5	3	3	4	3	4	29
38	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	52	4	5	4	3	4	5	4	5	34	4	3	3	5	4	5	4	5	33
39	3	5	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	44	3	3	5	3	4	3	4	4	30	5	4	5	4	3	4	3	4	32
40	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	47	5	4	4	2	4	5	4	3	31	4	5	4	3	3	4	4	5	33
41	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	47	4	3	5	4	3	4	5	4	32	3	3	3	4	3	4	4	5	31
42	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	54	5	5	5	4	3	4	4	3	33	3	4	5	3	3	4	4	4	31
43	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	48	4	3	4	5	4	5	5	5	35	5	5	4	4	3	5	3	5	34
44	4	5	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	47	3	4	5	3	5	4	3	4	31	4	3	3	5	4	3	5	4	31
45	5	3	3	5	3	4	3	4	3	5	5	3	49	4	3	5	4	4	3	3	5	31	4	3	3	5	4	4	5	3	33
46	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4	49	5	5	3	4	5	3	3	4	34	3	4	4	5	4	5	3	5	31
47	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	43	5	4	4	3	4	5	3	3	31	5	5	3	4	5	3	4	5	34
48	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	47	4	3	5	4	3	4	3	4	32	3	4	3	4	5	3	4	5	31

Nota: Elaboración propia de la recolección de la encuesta

Anexo 11



Dueño del Chifa – Pollería firmando la carta de autorización



Encuesta a una de las empleadas del Chifa - Pollería



Anexo 12
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado (a) mediante el siguiente cuestionario se pretende recolectar información acerca del Engagement y Productividad de los empleados en CHIFA – POLLERIA EL FRIANO – Piura, 2022, para ello se debe utilizar la siguiente escala

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Marque con una x la alternativa que le resulte la más adecuada de los siguientes ítems recuerde, que no hay preguntas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta con total sinceridad.

Dimensión	Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
D1 Vigor	1	Considera usted que las actividades asignadas le generan menos cansancio cuando realizan el trabajo con sus compañeros	1	2	3	4	5
	2	Visualiza usted que la calidad de servicio depende de su estado de animo	1	2	3	4	5
	3	Considera usted que la atención al cliente le genera el agotamiento físico	1	2	3	4	5
	4	Considera la evaluación de salud ocupacional importante ya que se detecta inmediatamente indicadores de salud y bienestar para la labor que realiza	1	2	3	4	5
	5	Cree usted que la depresión puede perjudicar el trabajo en equipo en el desarrollo de sus funciones	1	2	3	4	5
	6	Considera usted que la calidad servicio depende mucho del estado mental de la persona	1	2	3	4	5
	7	Cree usted que el compromiso laboral es un factor fundamental para un ascenso dentro de la organización	1	2	3	4	5
	8	Considera usted que el desánimo influye directamente a los criterios de evaluación de su trabajo	1	2	3	4	5
	9	Considera que el esfuerzo que aporta usted a la organización contribuye al trabajo en equipo que se le asigna para cumplir con las metas establecidas	1	2	3	4	5
	10	Cree usted que la calidad de servicio que brinda la organización es gracias al esfuerzo que realiza	1	2	3	4	5
	11	Considera usted que la atención al cliente es excelente gracias al su esfuerzo de cumplir los detalles de satisfacción del cliente	1	2	3	4	5
	12	Visualiza usted que la evaluación de desempeño laboral ayuda a brindar un excelente servicio en el personal que labora	1	2	3	4	5
	13	Considera que la infraestructura que posee la empresa es adecuada para desarrollarse en el área con esmero y esfuerzo	1	2	3	4	5
	14	Cree usted que la buena calidad de servicio ofrecida es gracias a la firmeza que demuestra en la empresa	1	2	3	4	5
	15	Cree usted que los buenos resultados en la buena atención a los clientes son causa de la persistencia que realiza	1	2	3	4	5
	16	Cree usted que el compromiso laboral influye en la tenacidad de cumplir con las metas propuestas por la organización	1	2	3	4	5
	17	Usted cree que depende de una buena evaluación de desempeño laboral para su continuidad en la organización					
D2 Dedicación	18	Considera la satisfacción de su trabajo cuando lo realizan en equipo de trabajo	1	2	3	4	5
	19	Usted cree que la calidad de servicio que ofrece la empresa lo hace con el mismo fervor que la de su competencia	1	2	3	4	5
	20	Cuando usted lo evalúa el jefe de la organización lo admira por la labor que realiza	1	2	3	4	5
	21	Cree usted que la infraestructura que tiene la empresa actualmente le va a ayudar a trabajar con la misma pasión de siempre	1	2	3	4	5
	22	Considera estar orgulloso por trabajar en la empresa por que brinda una buena calidad de servicio	1	2	3	4	5
	23	Considera usted que la atención ofrecida por la empresa lo hace sentir orgulloso	1	2	3	4	5
	24	Usted cree que la evaluación de personal realizada por la empresa hace que este conforme por los resultados	1	2	3	4	5
	25	Usted cree que la infraestructura ayuda a que el personal trabaje de manera complacida	1	2	3	4	5
	26	Considera que los objetivos estratégicos planteados se alcanzan con el trabajar en equipo	1	2	3	4	5
	27	Considera que dar una buena calidad de servicio es un desafío para usted	1	2	3	4	5
	28	Usted se siente capaz de superar todas las adversidades propuestas por la organización	1	2	3	4	5
	29	Considera usted que una buena evaluación de personal lo incita a usted a mejorar cada día mas	1	2	3	4	5
D3 Absorción	30	Usted al momento de trabajar se siente contento cuando le asigna el trabajo en equipo	1	2	3	4	5
	31	Considera usted que la infraestructura cumple con el bienestar de los trabajadores	1	2	3	4	5
	32	Usted cree tener un equilibrio emocional ante la presión de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos de su área	1	2	3	4	5
	33	Usted cree que al momento de evaluarlo lo hace de manera sensata cuando ven su desempeño	1	2	3	4	5
	34	Usted en su puesto de trabajo se siente cómodo a momento de laborar	1	2	3	4	5

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 13



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado (a) mediante el siguiente cuestionario se pretende recolectar información acerca del Engagement y Productividad de los empleados en CHIFA – POLLERIA EL FRIANO – Piura, 2022, para ello se debe utilizar la siguiente escala

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Marque con una x la alternativa que le resulte la más adecuada de los siguientes ítems recuerde, que no hay preguntas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta con total sinceridad.

Dimensión	Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
D1 Motivación	1	Su trabajo realizado con esfuerzo aporta a cumplir los objetivos planteados en la organización	1	2	3	4	5
	2	Visualiza usted que la perseverancia de sus compañeros aporta de manera positiva para el cumplimiento de los objetivos	1	2	3	4	5
	3	Realiza usted con pasión la labor encomendada ya que son parte importante de las metas propuestas para la empresa	1	2	3	4	5
	4	Considera usted que es satisfactorio el cumplimiento de los objetivos identificados	1	2	3	4	5
	5	Usted se siente feliz al alcanzar la identificación de los objetivos propuestos por la empresa	1	2	3	4	5
	6	Considera usted que es importante el feedback de la comunicación para disminuir el esfuerzo del trabajo	1	2	3	4	5
	7	Considera usted que la adaptación a nuevos retos es gracias a la retroacción de cada experiencia dada dentro de las labores diarias	1	2	3	4	5
	8	Visualiza usted que la resistencia de sus compañeros no permite el logro de alcanzar las metas alineadas a los objetivos de venta a pesar de haber recibido la retroalimentación del jefe inmediato	1	2	3	4	5
	9	Considera usted que ha aprendido a controlar sus emociones gracias a la retroalimentación recibida en cada capacitación	1	2	3	4	5
	10	Usted se siente orgulloso del cargo ocupado y se cree capaz de retroinformar lo aprendido con sus compañeros	1	2	3	4	5
	11	Considera usted que ha recibido con igualdad la retroalimentación por su supervisor dentro de la organización	1	2	3	4	5
	12	Visualiza usted que resalta el resultado del esfuerzos de sus compañeros a unificado a la organización	1	2	3	4	5
	13	Considera usted que la permanencia de sus compañeros en la organización se debe gracias a los buenos resultados obtenidos	1	2	3	4	5
	14	Usted se siente emocionado por haber cumplido con el reconocimiento de los resultados identificados dentro de la organización	1	2	3	4	5
	15	Considera usted que es un reto que la organización reconozca su excelentes resultados dentro de la organización	1	2	3	4	5
	D2 Conocimiento	16	Considera usted que la alegría ayuda a que exista mejor compenetración entre los colaboradores de la empresa	1	2	3	4
17		Usted cree que todo el ahínco que demuestra en la organización ayuda tener más desenvolvimiento en su trabajo	1	2	3	4	5
18		Considera usted que su permanencia en la organización se debe al profesionalismo en sus funciones	1	2	3	4	5
19		Visualiza usted que sus compañeros de trabajo se sienten orgullosos de la experiencia laboral adquirida en la organización	1	2	3	4	5
20		Considera usted que los reto que asumido en la empresa le ha permitido generar conocimiento el cual ha ganado madurez en su experiencia profesional	1	2	3	4	5
21		Considera usted que la causa de su felicidad es haber adquirido diferentes destrezas laborales en la organización	1	2	3	4	5
22		Considera usted que los diferente cambios de adaptación los ha podido superar gracias al trabajo en equipo realizado en la organización	1	2	3	4	5
23		Considera usted que su esfuerzo ha generado un impacto positivo dentro de la unidad organizacional	1	2	3	4	5
24		Usted considera que las metas propuestas por la organización lo podemos conseguir si trabajamos en equipo	1	2	3	4	5
25		Usted se siente satisfecho con los logros obtenidos gracias a su equipo de trabajo	1	2	3	4	5
26		Considera usted que la alegría ayuda de manera positiva a desempeñarse mejor en el trabajo en equipo	1	2	3	4	5
D3 Habilidad	27	Considera usted que su jefe debe felicitarlo por su esfuerzo para ayudarlo a incrementar su rendimiento laboral	1	2	3	4	5
	28	Visualiza usted que la tenacidad de sus compañeros influye en el rendimiento diario de sus labores	1	2	3	4	5
	29	Considera usted que su entusiasmo le ha ayudado obtener un eficiente rendimiento en la organización	1	2	3	4	5
	30	Usted se siente feliz con el rendimiento que aporta a la organización	1	2	3	4	5
	31	Considera usted que para adaptarse a la organización le fue importante conocer las habilidades comunicativas	1	2	3	4	5
	32	Considera usted que el dueño de la compañía observa el esfuerzo de sus compañeros y los felicita de manera orgullosa	1	2	3	4	5
	33	Usted cree que el jefe de la empresa manifiesta emoción al momento de comunicarle de los nuevos objetivos a cumplir	1	2	3	4	5
	34	Usted cree que el jefe de la organización demuestra empatía al momento de comunicarse con los demás trabajadores	1	2	3	4	5

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 14



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Engagement

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	DIMENSIÓN 1: Vigor										
1	Considera usted que las actividades asignadas le genera menos cansancio cuando realizan el trabajo con sus compañeros		X			X			X		
2	Visualiza usted que la calidad de servicio depende de su estado de ánimo		X			X			X		
3	Considera usted que la atención al cliente le genera el agotamiento físico		X			X			X		
4	Considera la evaluación de salud ocupacional importante ya que se detecta inmediatamente indicadores de salud y bienestar para la labor que realiza		X			X			X		
5	Cree usted que la depresión puede perjudicar el trabajo en equipo en el desarrollo de sus funciones		X			X			X		
6	Considera usted que la calidad servicio depende mucho del estado mental de la persona		X			X			X		
7	Cree usted que el compromiso laboral es un factor fundamental para un ascenso dentro de la organización		X			X			X		
8	Considera usted que el desánimo influye directamente a los criterios de evaluación de su trabajo		X			X			X		
9	Considera que el esfuerzo que aporta usted a la organización contribuye al trabajo en equipo que se le asigna para cumplir con las metas establecidas		X			X			X		
10	Cree usted que la calidad de servicio que brinda la organización es gracias al esfuerzo que realiza		X			X			X		
11	Considera usted que la atención al cliente es excelente gracias al su esfuerzo de cumplir los detalles de satisfacción del cliente		X			X			X		
12	Visualiza usted que la evaluación de desempeño laboral ayuda a brindar un excelente servicio en el personal que labora		X			X			X		
13	Considera que la infraestructura que posee la empresa es adecuada para desarrollarse en el área con esmero y esfuerzo que la evaluación periódica permite mejorar las condiciones de trabajo en la agencia		X			X			X		
14	Cree usted que la buena calidad de servicio ofrecida es gracias a la firmeza que demuestra en la empresa		X			X			X		
15	Cree usted que los buenos resultados en la buena atención a los clientes es causa de la persistencia que realiza		X			X			X		
16	Cree usted que el compromiso laboral influye en la tenacidad de cumplir con las metas propuestas por la organización		X			X			X		
17	Usted cree que depende de una buena evaluación de desempeño laboral para su continuidad en la organización		X			X			X		

Anexo 15



DIMENSIÓN 2: Dedicación												
18	Considera la satisfacción de su trabajo cuando lo realizan en equipo de trabajo		X			X			X			
19	Usted cree que la calidad de servicio que ofrece la empresa lo hace con el mismo fervor que la de su competencia		X			X			X			
20	Cuándo usted lo evalúa el jefe de la organización lo admira por la labor que realiza		X			X			X			
21	Cree usted que la infraestructura que tiene la empresa actualmente le va a ayudar a trabajar con la misma pasión de siempre		X			X			X			
22	Considera estar orgulloso por trabajar en la empresa por que brinda una buena calidad de servicio		X			X			X			
23	Considera usted que la atención ofrecida por la empresa lo hace sentir orgulloso		X			X			X			
24	Usted cree que la evaluación de personal realizada por la empresa hace que este conforme por los resultados		X			X			X			
25	Usted cree que la infraestructura ayuda a que el personal trabaje de manera complacida		X			X			X			
26	Considera que los objetivos estratégicos planteados se alcanzan con el trabajar en equipo		X			X			X			
27	Considera que dar una buena calidad de servicio es un desafío para usted		X			X			X			
28	Usted se siente capaz de superar todas las adversidades propuestas por la organización		X			X			X			
29	Considera usted que una buena evaluación de personal lo incita a usted a mejorar cada día más		X			X			X			
DIMENSIÓN 2: Absorción												
30	Usted al momento de trabajar se siente contento cuando le asigna el trabajo en equipo		X			X			X			
31	Al momento de ofrecer una buena calidad de servicio usted se siente satisfecho por el servicio brindando		X			X			X			
32	Al momento de que la organización tome la determinación de su desempeño laboral usted está contento por los resultados logrados		X			X			X			
33	Considera usted que la infraestructura cumple con el bienestar de los trabajadores		X			X			X			
34	Usted cree tener un equilibrio emocional ante la presión de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos de su área		X			X			X			

Anexo 16



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del Juez validador Dr. HENRY ISMAEL HUAMANCHUMO VENEGA 8 DNI: 37988944

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contenido, exacto y directo

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

24 de octubre del 2022.

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 17



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable Productividad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²				Claridad ²				Sugerencias
		MD	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: Motivación												
1	Su trabajo realizado con esfuerzo aporta a cumplir los objetivos planteados en la organización			X			X				X		
2	Visualiza usted que la perseverancia de sus compañeros aporta de manera positiva para el cumplimiento de los objetivos			X			X				X		
3	Realiza usted con pasión la labor encomendada ya que son parte importante de las metas propuestas para la empresa			X			X				X		
4	Considera usted que es satisfactorio el cumplimiento de los objetivos identificados			X			X				X		
5	Usted se siente feliz al alcanzar la identificación de los objetivos propuestos por la empresa?			X			X				X		
6	Considera usted que es importante el feedback de la comunicación para disminuir el esfuerzo del trabajo			X			X				X		
7	Considera usted que la adaptación a nuevos retos es gracias a la retroacción de cada experiencia dada dentro de las labores diarias			X			X				X		
8	Visualiza usted que la resistencia de sus compañeros no permite el logro de alcanzar las metas alineadas a los objetivos de venta a pesar de haber recibido la retroalimentación del jefe inmediato?			X			X				X		
9	Considera usted que ha aprendido a controlar sus emociones gracias a la retroalimentación recibida en cada capacitación			X			X				X		
10	Usted se siente orgulloso del cargo ocupado y se cree capaz de retroinformar lo aprendido con sus compañeros			X			X				X		
11	Considera usted que ha recibido con igualdad la retroalimentación por su supervisor dentro de la organización			X			X				X		
12	Visualiza usted que resalta el resultado del esfuerzos de sus compañeros a unificado a la organización			X			X				X		
13	Considera usted que la permanencia de sus compañeros en la organización se debe gracias a los buenos resultados obtenidos			X			X				X		
14	Usted se siente emocionado por haber cumplido con el reconocimiento de los resultados identificados dentro de la organización			X			X				X		
15	Considera usted que es un reto que la organización reconozca su excelentes resultados dentro de la organización			X			X				X		
16	Considera usted que la alegría ayuda a que exista mejor compenetración entre los colaboradores de la empresa												
	DIMENSIÓN 2: Conocimiento												
17	Usted cree que todo el ahínco que demuestra en la organización ayuda tener más desenvolvimiento en su trabajo			X			X				X		
18	Considera usted que su permanencia en la organización se debe al profesionalismo en sus funciones?			X			X				X		
19	Visualiza usted que sus compañeros de trabajo se sienten orgullosos de la experiencia laboral adquirida en la organización			X			X				X		
20	Considera usted que los reto que asumido en la empresa le ha permitido generar conocimiento el cual ha ganado madurez en su experiencia profesional			X			X				X		

Anexo 18



21	Considera usted que la causa de su felicidad es haber adquirido diferentes destrezas laborales en la organización?			X			X			X	
22	Considera usted que los diferente cambios de adaptación los ha podido superar gracias al trabajo en equipo realizado en la organización			X			X			X	
23	Considera usted que su esfuerzo ha generado un impacto positivo dentro de la unidad organizacional			X			X			X	
24	Usted considera que las metas propuestas por la organización lo podemos conseguir al trabajamos en equipo			X			X			X	
25	Usted se siente satisfecho con los logros obtenidos gracias a su equipo de trabajo			X			X			X	
26	Considera usted que la alegría ayuda de manera positiva a desempeñarse mejor en el trabajo en equipo			X			X			X	
DIMENSIÓN 2: Habilidad											
27	Considera usted que su jefe debe felicitarlo por su esfuerzo para ayudarlo a incrementar su rendimiento laboral			X			X			X	
28	Visualiza usted que la felicidad de sus compañeros influye en el rendimiento diario de sus labores			X			X			X	
29	Considera usted que su entusiasmo le ha ayudado obtener un eficiente rendimiento en la organización			X			X			X	
30	Usted se siente feliz con el rendimiento que aporta a la organización?			X			X			X	
31	Considera usted que para adaptarse a la organización le fue importante conocer las habilidades comunicativas			X			X			X	
32	Considera usted que el dueño de la compañía observa el esfuerzo de sus compañeros y los felicita de manera orgullosa			X			X			X	
33	Usted cree que el jefe de la empresa manifiesta emoción al momento de comunicarle de los nuevos objetivos a cumplir			X			X			X	
34	Usted cree que el jefe de la organización demuestra empatía al momento de comunicarse con los demás trabajadores			X			X			X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del Juez validador Dr. HENRY ISMAEL HUAMANCHUMO VENEGA S DNI: 17968344

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIA S ADMINISTRATIVA S

24 de octubre del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 19
INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **Dr. HENRY ISMAEL HUAMANCHUMO VENEGAS**
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Lima
 Especialidad : DOCTOR EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Posicionamiento
 Autor del instrumento : Chunga Córdova, Herminia Emperatriz

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Engagement y Productividad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Engagement y Productividad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Engagement y Productividad				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

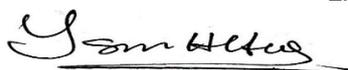
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 24 de octubre del 2022



Dr. HENRY ISMAEL HUAMANCHUMO VENEGAS
DNI N°17968344

Anexo 20



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Engagement

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	DIMENSIÓN 1: Vigor										
1	Considera usted que las actividades asignadas le genera menos cansancio cuando realizan el trabajo con sus compañeros		X			X			X		
2	Visualiza usted que la calidad de servicio depende de su estado de ánimo		X			X			X		
3	Considera usted que la atención al cliente le genera el agotamiento físico		X			X			X		
4	Considera la evaluación de salud ocupacional importante ya que se detecta inmediatamente indicadores de salud y bienestar para la labor que realiza		X			X			X		
5	Cree usted que la depresión puede perjudicar el trabajo en equipo en el desarrollo de sus funciones		X			X			X		
6	Considera usted que la calidad servicio depende mucho del estado mental de la persona		X			X			X		
7	Cree usted que el compromiso laboral es un factor fundamental para un ascenso dentro de la organización		X			X			X		
8	Considera usted que el desánimo influye directamente a los criterios de evaluación de su trabajo		X			X			X		
9	Considera que el esfuerzo que aporta usted a la organización contribuye al trabajo en equipo que se le asigna para cumplir con las metas establecidas		X			X			X		
10	Cree usted que la calidad de servicio que brinda la organización es gracias al esfuerzo que realiza		X			X			X		
11	Considera usted que la atención al cliente es excelente gracias al su esfuerzo de cumplir los detalles de satisfacción del cliente		X			X			X		
12	Visualiza usted que la evaluación de desempeño laboral ayuda a brindar un excelente servicio en el personal que labora		X			X			X		
13	Considera que la infraestructura que posee la empresa es adecuada para desarrollarse en el área con esmero y esfuerzo que la evaluación periódica permite mejorar las condiciones de trabajo en la agencia		X			X			X		
14	Cree usted que la buena calidad de servicio ofrecida es gracias a la firmeza que demuestra en la empresa		X			X			X		
15	Cree usted que los buenos resultados en la buena atención a los clientes es causa de la persistencia que realiza		X			X			X		
16	Cree usted que el compromiso laboral influye en la tenacidad de cumplir con las metas propuestas por la organización		X			X			X		
17	Usted cree que depende de una buena evaluación de desempeño laboral para su continuidad en la organización		X			X			X		

Anexo 21



DIMENSIÓN 2: Dedicación												
18	Considera la satisfacción de su trabajo cuando lo realizan en equipo de trabajo	X			X			X				
19	Usted cree que la calidad de servicio que ofrece la empresa lo hace con el mismo fervor que la de su competencia	X			X			X				
20	Cuándo usted lo evalúa el jefe de la organización lo admira por la labor que realiza	X			X			X				
21	Cree usted que la infraestructura que tiene la empresa actualmente le va a ayudar a trabajar con la misma pasión de siempre	X			X			X				
22	Considera estar orgulloso por trabajar en la empresa por que brinda una buena calidad de servicio	X			X			X				
23	Considera usted que la atención ofrecida por la empresa lo hace sentir orgulloso	X			X			X				
24	Usted cree que la evaluación de personal realizada por la empresa hace que este conforme por los resultados	X			X			X				
25	Usted cree que la infraestructura ayuda a que el personal trabaje de manera complacida	X			X			X				
26	Considera que los objetivos estratégicos planteados se alcanzan con el trabajar en equipo	X			X			X				
27	Considera que dar una buena calidad de servicio es un desafío para usted	X			X			X				
28	Usted se siente capaz de superar todas las adversidades propuestas por la organización	X			X			X				
29	Considera usted que una buena evaluación de personal lo incita a usted a mejorar cada día más	X			X			X				
DIMENSIÓN 2: Absorción												
30	Usted al momento de trabajar se siente contento cuando le asigna el trabajo en equipo	X			X			X				
31	Al momento de ofrecer una buena calidad de servicio usted se siente satisfecho por el servicio brindando	X			X			X				
32	Al momento de que la organización tome la determinación de su desempeño laboral usted está contento por los resultados logrados	X			X			X				
33	Considera usted que la infraestructura cumple con el bienestar de los trabajadores	X			X			X				
34	Usted cree tener un equilibrio emocional ante la presión de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos de su área	X			X			X				

□

Anexo 22



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dra. / Mg: Lupe Esther Graus Cortez DNI: 07539368

Especialidad del validador: ESPECIALISTA METODÓLOGA

24 de octubre del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 23



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable Productividad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		MD	D	A	M A	M D	A	M A	M D	D		A
	DIMENSIÓN 1: Motivación											
1	Su trabajo realizado con esfuerzo aporta a cumplir los objetivos planteados en la organización			X			X				X	
2	Visualiza usted que la perseverancia de sus compañeros aporta de manera positiva para el cumplimiento de los objetivos			X			X				X	
3	Realiza usted con pasión la labor encomendada ya que son parte importante de las metas propuestas para la empresa			X			X				X	
4	Considera usted que es satisfactorio el cumplimiento de los objetivos identificados			X			X				X	
5	Usted se siente feliz al alcanzar la identificación de los objetivos propuestos por la empresa?			X			X				X	
6	Considera usted que es importante el feedback de la comunicación para disminuir el esfuerzo del trabajo			X			X				X	
7	Considera usted que la adaptación a nuevos retos es gracias a la retroacción de cada experiencia dada dentro de las labores diarias			X			X				X	
8	Visualiza usted que la resistencia de sus compañeros no permite el logro de alcanzar las metas alineadas a los objetivos de venta a pesar de haber recibido la retroalimentación del jefe inmediato?			X			X				X	
9	Considera usted que ha aprendido a controlar sus emociones gracias a la retroalimentación recibida en cada capacitación			X			X				X	
10	Usted se siente orgulloso del cargo ocupado y se cree capaz de retroinformar lo aprendido con sus compañeros			X			X				X	
11	Considera usted que ha recibido con igualdad la retroalimentación por su supervisor dentro de la organización			X			X				X	
12	Visualiza usted que resalta el resultado del esfuerzos de sus compañeros a unificado a la organización			X			X				X	
13	Considera usted que la permanencia de sus compañeros en la organización se debe gracias a los buenos resultados obtenidos			X			X				X	
14	Usted se siente emocionado por haber cumplido con el reconocimiento de los resultados identificados dentro de la organización			X			X				X	
15	Considera usted que es un reto que la organización reconozca su excelentes resultados dentro de la organización			X			X				X	
16	Considera usted que la alegría ayuda a que exista mejor compenetración entre los colaboradores de la empresa											
	DIMENSIÓN 2: Conocimiento											
17	Usted cree que todo el ahínco que demuestra en la organización ayuda tener más desenvolvimiento en su trabajo			X			X				X	
18	Considera usted que su permanencia en la organización se debe al profesionalismo en sus funciones?			X			X				X	
19	Visualiza usted que sus compañeros de trabajo se sienten orgullosos de la experiencia laboral adquirida en la organización			X			X				X	
20	Considera usted que los retos que asumido en la empresa le ha permitido generar conocimiento el cual ha ganado madurez en su experiencia profesional			X			X				X	

Anexo 24



21	Considera usted que la causa de su felicidad es haber adquirido diferentes destrezas laborales en la organización?		X			X			X	
22	Considera usted que los diferente cambios de adaptación los ha podido superar gracias al trabajo en equipo realizado en la organización		X			X			X	
23	Considera usted que su esfuerzo ha generado un impacto positivo dentro de la unidad organizacional		X			X			X	
24	Usted considera que las metas propuestas por la organización lo podemos conseguir si trabajamos en equipo		X			X			X	
25	Usted se siente satisfecho con los logros obtenidos gracias a su equipo de trabajo		X			X			X	
26	Considera usted que la alegría ayuda de manera positiva a desempeñarse mejor en el trabajo en equipo		X			X			X	
	DIMENSIÓN 2: Habilidad									
27	Considera usted que su jefe debe felicitarlo por su esfuerzo para ayudarlo a incrementar su rendimiento laboral		X			X			X	
28	Visualiza usted que la tenacidad de sus compañeros influye en el rendimiento diario de sus labores		X			X			X	
29	Considera usted que su entusiasmo le ha ayudado obtener un eficiente rendimiento en la organización		X			X			X	
30	Usted se siente feliz con el rendimiento que aporta a la organización?		X			X			X	
31	Considera usted que para adaptarse a la organización le fue importante conocer las habilidades comunicativas		X			X			X	
32	Considera usted que el dueño de la compañía observa el esfuerzo de sus compañeros y los felicita de manera orgullosa		X			X			X	
33	Usted cree que el jefe de la empresa manifiesta emoción al momento de comunicarle de los nuevos objetivos a cumplir		X			X			X	
34	Usted cree que el jefe de la organización demuestra empatía al momento de comunicarse con los demás trabajadores		X			X			X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: Lupe Esther Graus Cortez DNI: 07539368

Especialidad del validador: Especialista Metodóloga

24 de octubre del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 25
INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Dra. Lupe Esther Graus Cortez**
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Lima
 Especialidad : Especialista Metodóloga
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Posicionamiento
 Autor del instrumento : Chunga Córdova, Herminia Emperatriz

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Engagement y Productividad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Engagement y Productividad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Engagement y Productividad				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 24 de octubre del 2022



Mgr. Lupe Esther Graus Cortez
 DNI N°07539368

Anexo 26



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Engagement

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	M D	A A	M D	M D	A A	
	DIMENSIÓN 1: Vigor										
1	Considera usted que las actividades asignadas le genera menos cansancio cuando realizan el trabajo con sus compañeros		X			X			X		
2	Visualiza usted que la calidad de servicio depende de su estado de ánimo		X			X			X		
3	Considera usted que la atención al cliente le genera el agotamiento físico		X			X			X		
4	Considera la evaluación de salud ocupacional importante ya que se detecta inmediatamente indicadores de salud y bienestar para la labor que realiza		X			X			X		
5	Cree usted que la depresión puede perjudicar el trabajo en equipo en el desarrollo de sus funciones		X			X			X		
6	Considera usted que la calidad servicio depende mucho del estado mental de la persona		X			X			X		
7	Cree usted que el compromiso laboral es un factor fundamental para un ascenso dentro de la organización		X			X			X		
8	Considera usted que el desánimo influye directamente a los criterios de evaluación de su trabajo		X			X			X		
9	Considera que el esfuerzo que aporta usted a la organización contribuye al trabajo en equipo que se le asigna para cumplir con las metas establecidas		X			X			X		
10	Cree usted que la calidad de servicio que brinda la organización es gracias al esfuerzo que realiza		X			X			X		
11	Considera usted que la atención al cliente es excelente gracias al su esfuerzo de cumplir los detalles de satisfacción del cliente		X			X			X		
12	Visualiza usted que la evaluación de desempeño laboral ayuda a brindar un excelente servicio en el personal que labora		X			X			X		
13	Considera que la infraestructura que posee la empresa es adecuada para desarrollarse en el área con esmero y esfuerzo que la evaluación periódica permite mejorar las condiciones de trabajo en la agencia		X			X			X		
14	Cree usted que la buena calidad de servicio ofrecida es gracias a la firmeza que demuestra en la empresa		X			X			X		
15	Cree usted que los buenos resultados en la buena atención a los clientes es causa de la persistencia que realiza		X			X			X		
16	Cree usted que el compromiso laboral influye en la tenacidad de cumplir con las metas propuestas por la organización		X			X			X		
17	Usted cree que depende de una buena evaluación de desempeño laboral para su continuidad en la organización		X			X			X		

Anexo 27



DIMENSIÓN 2: Dedicación												
18	Considera la satisfacción de su trabajo cuando lo realizan en equipo de trabajo	X			X			X				
19	Usted cree que la calidad de servicio que ofrece la empresa lo hace con el mismo fervor que la de su competencia	X			X			X				
20	Cuándo usted lo evalúa el jefe de la organización lo admira por la labor que realiza	X			X			X				
21	Cree usted que la infraestructura que tiene la empresa actualmente le va a ayudar a trabajar con la misma pasión de siempre	X			X			X				
22	Considera estar orgulloso por trabajar en la empresa por que brinda una buena calidad de servicio	X			X			X				
23	Considera usted que la atención ofrecida por la empresa lo hace sentir orgulloso	X			X			X				
24	Usted cree que la evaluación de personal realizada por la empresa hace que este conforme por los resultados	X			X			X				
25	Usted cree que la infraestructura ayuda a que el personal trabaje de manera complacida	X			X			X				
26	Considera que los objetivos estratégicos planteados se alcanzan con el trabajar en equipo	X			X			X				
27	Considera que dar una buena calidad de servicio es un desafío para usted	X			X			X				
28	Usted se siente capaz de superar todas las adversidades propuestas por la organización	X			X			X				
29	Considera usted que una buena evaluación de personal lo incita a usted a mejorar cada día más	X			X			X				
DIMENSIÓN 2: Absorción												
30	Usted al momento de trabajar se siente contento cuando le asigna el trabajo en equipo	X			X			X				
31	Al momento de ofrecer una buena calidad de servicio usted se siente satisfecho por el servicio brindando	X			X			X				
32	Al momento de que la organización tome la determinación de su desempeño laboral usted está contento por los resultados logrados	X			X			X				
33	Considera usted que la infraestructura cumple con el bienestar de los trabajadores	X			X			X				
34	Usted cree tener un equilibrio emocional ante la presión de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos de su área	X			X			X				



Anexo 28



Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dra. / Mg: Luis Torres Cabanillas DNI: 08404690

Especialidad del validador: ESPECIALISTA ESTADÍSTICO

24 de octubre del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 29



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable Productividad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Motivación										
1	Su trabajo realizado con esfuerzo aporta a cumplir los objetivos planteados en la organización		X			X			X		
2	Visualiza usted que la perseverancia de sus compañeros aporta de manera positiva para el cumplimiento de los objetivos		X			X			X		
3	Realiza usted con pasión la labor encomendada ya que son parte importante de las metas propuestas para la empresa		X			X			X		
4	Considera usted que es satisfactorio el cumplimiento de los objetivos identificados		X			X			X		
5	Usted se siente feliz al alcanzar la identificación de los objetivos propuestos por la empresa?		X			X			X		
6	Considera usted que es importante el feedback de la comunicación para disminuir el esfuerzo del trabajo		X			X			X		
7	Considera usted que la adaptación a nuevos retos es gracias a la retroacción de cada experiencia dada dentro de las labores diarias		X			X			X		
8	Visualiza usted que la resistencia de sus compañeros no permite el logro de alcanzar las metas alineadas a los objetivos de venta a pesar de haber recibido la retroalimentación del jefe inmediato?		X			X			X		
9	Considera usted que ha aprendido a controlar sus emociones gracias a la retroalimentación recibida en cada capacitación		X			X			X		
10	Usted se siente orgulloso del cargo ocupado y se cree capaz de retroinformar lo aprendido con sus compañeros		X			X			X		
11	Considera usted que ha recibido con igualdad la retroalimentación por su supervisor dentro de la organización		X			X			X		
12	Visualiza usted que resalta el resultado del esfuerzos de sus compañeros a unificado a la organización		X			X			X		
13	Considera usted que la permanencia de sus compañeros en la organización se debe gracias a los buenos resultados obtenidos		X			X			X		
14	Usted se siente emocionado por haber cumplido con el reconocimiento de los resultados identificados dentro de la organización		X			X			X		
15	Considera usted que es un reto que la organización reconozca su excelentes resultados dentro de la organización		X			X			X		
16	Considera usted que la alegría ayuda a que exista mejor compenetración entre los colaboradores de la empresa										
	DIMENSIÓN 2: Conocimiento										
17	Usted cree que todo el ahínco que demuestra en la organización ayuda tener más desenvolvimiento en su trabajo		X			X			X		
18	Considera usted que su permanencia en la organización se debe al profesionalismo en sus funciones?		X			X			X		
19	Visualiza usted que sus compañeros de trabajo se sienten orgullosos de la experiencia laboral adquirida en la organización		X			X			X		
20	Considera usted que los reto que asumido en la empresa le ha permitido generar conocimiento el cual ha ganado madurez en su experiencia profesional		X			X			X		

Anexo 31
INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **Dr. Luis Torres Cabanillas**
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Lima
 Especialidad : Especialista Estadístico
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Posicionamiento
 Autor del instrumento : Chunga Córdova, Herminia Emperatriz

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Engagement y Productividad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Engagement y Productividad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Engagement y Productividad				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		42				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 24 de octubre del 2022



Mgtr. Luis Torres Cabanillas
DNI N°08404690

Anexo 32



CHIFA-POLLERIA "EL FRIANO"

DE: YOEL CORDOVA MONDRAGON

EL MEJOR POLLO A LA BRASA Y MAS EXQUISITO CHIFA

RUC: 10426708316

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura 10 de agosto del 2022

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños

Coordinadora nacional titulación PE administración

Universidad Cesar Vallejo- Campus Lima Este

A través del presente, Yoel Córdova Mondragón identificado con DNI N°26708316; representante de la empresa **CHIFA-POLLERIA "EL FRIANO"** con el cargo de gerente general; me dirijo a usted a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) BR. Chunga Cordova Herminia Emperatriz
- b) BR. Aguilar Montoya Carlos Leonardo

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **"ENGAGEMENT Y PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS EN CHIFA-POLLERIA EL FRIANO-PIURA, 2022"**.

SI NO

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

SI NO

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente.

Yoel Cordova Mondragón

DNI 46177798

Gerente

A.H "LA PRIMAVERA" I ETAPA MZ "A" LT 15 CASTILLA-PIURA

AV. GUARDIA CIVIL- PANAMERICANA NORTE.

CEL. 938245063



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS ROMERO KARIN CORINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Engagement y Productividad de los empleados en CHIFA – POLLERIA EL FRIANO – Piura, 2022", cuyos autores son CHUNGA CORDOVA HERMINIA EMPERATRIZ, AGUILAR MONTOYA CARLOS LEONARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 23 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS ROMERO KARIN CORINA DNI: 32645104 ORCID: 0000-0002-6867-0778	Firmado electrónicamente por: KCROJAS el 30-01- 2023 20:53:37

Código documento Trilce: TRI - 0499674