



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la  
ferretería Santa Estela Representaciones y Servicios E.I.R.L.,  
Arequipa 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Villegas Zavalaga, Julio Eduardo (orcid.org/0000-0003-1541-513X)

**ASESORA:**

Dra. Calanchez Urribarri, Africa del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ  
2022**

## **Dedicatoria**

Me gustaría dedicar esta Tesis a toda mi familia. Para mis padres Julio y Maricela a mi hermano Christian, por su comprensión y ayuda en momentos malos y buenos. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

*Julio Eduardo*

## **Agradecimiento**

A la Dra. África mi tutora por su ayuda, paciencia y dedicación hacia mi persona.

Agradecerle también a toda mi familia por darme ánimo durante este proceso.

A mis amigos de toda la vida que me acompañan desde siempre.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Diseño - Tipo de investigación .....	11
3.2. Variables - Operacionalización .....	11
3.3 Población y muestra .....	11
3.4 Técnicas e instrumentos, recolección de datos, confiabilidad y validez .	12
3.5 Procedimientos .....	12
3.6 Método de análisis de datos .....	13
3.7 Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Validación de expertos.....	13
<b>Tabla 2</b> Tabla cruzada de Engagement y Calidad de servicio .....	14
<b>Tabla 3</b> Tabla cruzada de Engagement y Fiabilidad .....	16
<b>Tabla 4</b> Tabla cruzada de Engagement y Capacidad de respuesta.....	18
<b>Tabla 5</b> Tabla cruzada de Engagement y Tangibilidad .....	20
<b>Tabla 6</b> Prueba de normalidad de las variables de la investigación.....	22
<b>Tabla 7</b> Correlación de las variables aplicando la técnica de Rho. de Spearman .....	23
<b>Tabla 8</b> Correlación del objetivo específico 1 aplicando la técnica de Rho. de Spearman.....	23
<b>Tabla 9</b> Correlación del objetivo específico 2 aplicando la técnica de Rho. de Spearman.....	24
<b>Tabla 10</b> Correlación del objetivo específico 3 aplicando la técnica de Rho. de Spearman.....	25

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Esquema y diseño de investigación .....	11
<b>Figura 2</b> Gráfico de barras de Engagement y Calidad de servicio.....	14
<b>Figura 3</b> Gráfico de niveles de Engagement y Fiabilidad .....	16
<b>Figura 4</b> Gráfico de niveles de Engagement y Capacidad de respuesta .....	18
<b>Figura 5</b> Gráfico de niveles de Engagement y Tangibilidad .....	20

## Resumen

La investigación planteo como objetivo Determinar la relación entre engagement y Calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, utilizando una metodología utilizando en su metodología el tipo de investigación aplicada, su enfoque cuantitativo, con diseño experimental y de corte transversal, teniendo una muestra total de 25 trabajadores, se aplicó como instrumento la encuesta, se obtuvo como resultado El 44% mostraron que están en concordancia con el engagement, de los cuales el 16% están en desacuerdo con la calidad de servicio, el 12% es indiferente así mismo el 12% está de acuerdo con la calidad de servicio y el 4% está totalmente de acuerdo con la calidad de servicio. Teniendo una correlación positiva media de 0,465 , entre las variables, así mismo límite inferior está por debajo de 0,05, de esta manera se reconoce la hipótesis planteada por los investigadores, el resultado indica que cuando los colaboradores de la empresa están dedicados íntegramente a su labor, siendo comprometidos con la organización y su desarrollo como persona, se ve reflejado un trabajador más amable y comprensible con el cliente y eso se ve manifestado en un buen feedback con el público objetivo.

Palabras clave: Engagement, Calidad de servicio, organización

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between engagement and quality of service of the employees of the Santa Estela hardware store representations and services E.I.R.L., Arequipa 2022, using a methodology using in its methodology the type of applied research, its quantitative approach, with an experimental design and cross-sectional, having a total sample of 25 workers, the survey was applied as an instrument, the result was obtained 44% showed that they agree with the engagement, of which 16% disagree with the quality of service , 12% are indifferent, likewise 12% agree with the quality of service and 4% fully agree with the quality of service. Having an average positive correlation of 0.465, between the variables, likewise the lower limit is below 0.05, in this way the hypothesis proposed by the researchers is recognized, the result indicates that when the company's collaborators are fully dedicated to His work, being committed to the organization and his development as a person, reflects a friendlier and more understandable worker with the client and this is manifested in good feedback with the target audience.

Keywords: Engagement, Quality of service, organization

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el transcurso de estos los últimos años la demanda de adquisición de materiales de construcción ha crecido de manera exponencial de la misma manera el número de empresas dedicadas al rubro ferretero también han ido en constante aumento, estas empresas al igual que otras compañías están continuamente en captación y fidelización de clientes para lo que necesitan del compromiso de los trabajadores y la calidad de servicio que dan a los compradores, el engagement en la actualidad es un punto vital en las organizaciones, ya que el representante recibe un reconocimiento por su trabajo, haciendo carácter con la organización, reflejando en su responsabilidad y compromiso en su trabajo, de igual manera, la importancia de este punto nos lleva a la calidad de servicio hacia el cliente, tenemos que tener a bien entrenados a nuestro equipo de trabajo, porque tienen un trato directo con el cliente, por ello son un reflejo directo de nuestra empresa, entonces hay una estrecha conexión de causa-efecto entre engagement y calidad de servicio.

A nivel internacional las empresas como Home Depot, Lowe's, Harbor Freight Tools, y otras grandes compañías, del rubro ferretero están constantemente implementando el engagement dentro de sus organizaciones, según Forbes (2021) empresas como Home Depot incrementaron sus ventas 40% a 3,330 millones de dólares para finales del 2021, ya que la mitad de su inversión se fue en capacitación de colaboradores y logística, por ello la gran importancia de que los empleados se sientan comprometidos con la empresa y esto pueda traducirse a un incremento de calidad de servicio que brindan, que dará como resultado más ventas, captación de nuevos clientes y fidelización de nuevos clientes. Según Franco, (2015) indica mediante el engagement se encuentra enfocado hacia el nivel de identidad, pertenencia y sobre todo compromiso voluntario, del trabajador a la misma organización. También acota mediante, el engagement es superior hasta que el colaborador, se involucra con demasiada pasión a su tarea diaria.

A nivel nacional, el Perú de acuerdo con la revista de investigación, donde Bollet et al. (2021) concluyó que el Perú presenta los requisitos primordiales para dar la mayor calidad de servicio hacia el cliente, mencionando que el 60% de la calidad de servicio depende de los equipos de trabajo En el Perú las empresas

del rubro ferretero cada vez buscan tener equipos de trabajo consolidados con una buena actitud hacia los consumidores para poder prevalecer en el tiempo. Por otro lado, en la revista digital América Retail (2020) hay aproximadamente 18 mil lugares de compra y venta de artículos de ferretería en el territorio nacional, que simboliza un entorno de 55 mil sitios de trabajo. Esto conlleva a afirmar que existe una gran demanda de productos para ferretería, y un nivel de ventas alto se ve reflejado en la calidad de servicio, Según el Diario Gestión (2021), en la actualidad, los sectores de la pequeña empresa y el comercio en general están apostando intensamente por la innovación. Las pymes que comercializan productos van a tratar de experimentar innovaciones para ajustarse a los nuevos tipos de consumo, elevando la calidad de servicio y sobre todo aumentando la interacción del usuario con la marca.

Mientras que, la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., es una compañía encargada de la compra y venta de materiales para el rubro de construcción en el distrito de Socabaya de la ciudad de Arequipa. La situación actual de la empresa es buena, pero se ha identificado que los colaboradores no se sienten del todo identificados hacia la empresa por distintos motivos, a su vez la calidad de servicio que tienen con los clientes podría mejorarse. Esta realidad que se puede observar en los trabajadores de la organización se ven impactados por el mal manejo de los líderes, una desafortunada preparación de los representantes, la ausencia de planteamiento de objetivos claros de la organización, por lo que la ejecución de una cultura de engagement en los trabajadores y la impartición del significado de calidad de servicio dentro de la organización hará que la organización de equipos Santa Estela E.I.R.L. se solidifique en el mercado local.

Por consiguiente, a lo expuesto, se plantean los siguientes problemas de investigación: Problema general: ¿Cuál es la relación entre engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022? Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre el engagement y la fiabilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre engagement y la capacidad de respuesta de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022?, 3. ¿Cuál es la relación entre el engagement y la tangibilidad de

los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022? De la misma manera el estudio tiene una justificación social porque logrará ayudar a distintas organizaciones con problemáticas semejantes elaboradas en la tesis, además tiene una justificación teórica porque se contará con distintas bases teorías relevantes sobre Engagement y Calidad de servicio, se usará los estudios sobre el tema del sector de ferreterías, igualmente validar las ambas variables de estudio y buscar los resultados de la problemática; justificación Metodológica puesto que se diseñó un instrumento con las variables de Engagement y Calidad de servicio, que se logra usarse de guía para futuras tesis; justificación Práctica porque los dueños de la ferretería lograran aplicar progresos significativos al problema general, por lo cual identificar las deficiencias en engagement y calidad de servicio y desarrollar tácticas nuevas de venta para el mercado.

De esta manera se presentan los objetivos de investigación: El estudio tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre Engagement y Calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, de igual manera los objetivos específicos son: 1. Determinar la relación entre Engagement y Fiabilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, 2. Determinar la relación entre Engagement y Capacidad de respuesta de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, 3. Determinar la relación entre Engagement y Tangibilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

En último lugar, el estudio presenta las siguientes hipótesis: (H1) Existe relación significativa entre Engagement y Calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, (H0) No Existe relación entre significativa Engagement y Calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Ayres et al. (2018) en su artículo titulado: "Flujo y compromiso en el trabajo: una revisión de la literatura", se manifiestan la finalidad, el describir sí hay un nexo en medio de las variables teniendo aspectos de fase intelectual y éxitos empresariales. La metodología fue una Investigación teórica y empírica, análisis cuantitativo esta selección resultó en 100 estudios, los creadores, como componente de sus decisiones, detallan la importancia de realizar un movimiento de trabajo con una actitud sólida. Al mismo tiempo, observan que la conexión entre los factores es insignificante, pero permite destacar la forma en que estos factores están relacionados con la consecución o no de los logros. Por último, los analistas proponen que se lleven a cabo nuevos exámenes para aumentar el ritmo de afirmación de una conexión entre los factores "engagement" y "flow".

Castro et al. (2018) alega en el artículo científico titulado: "Procesos de resiliencia, compromiso y competencias emocionales en profesionales que atienden a adultos mayores en situación de violencia en Saltillo, Coahuila and Monterrey, Nuevo León, México", refieren como fin, el determinar el nexo o no de las variables, en ocupación a sus dimensiones, así como sus respectivos indicadores. La metodología fue en este estudio 116, usando la escala Resilience Scale CD-RISC profesionales. En relación con los descubrimientos, los tesisistas ratifican el vínculo entre la misma engagement y resiliencia, variables muestran que son sustancialmente afectadas por los cambios mentales como de emoción del sujeto. Se concluyó que, sobresale la sociedad actual en medio de las dimensiones de la misma engagement y resiliencia como firmeza, independencia emocional y la propia confianza, que se cree que son circunstancias significativas para el sujeto pueda desenvolverse óptimamente y con satisfacción dentro de sociedad.

Hernández et al. (2016) en su artículo "El síndrome de burnout y el engagement en un estudio de adjuntos de la localidad de Badajoz", tuvo como objetivo, identificar los conceptos y asociación de las variables a raíz de encontrar que son términos absolutamente diferentes. La metodología tipo cuantitativo, método cuantitativo-descriptivo, herramienta utilizada ha sido la encuesta, El estudio descubrió que el Burnout es una expresión psicológica que influye en la exposición del singular en el ámbito público, mientras que el compromiso se distingue por abordar la cantidad de aportaciones, la obligación y la

responsabilidad incesante de la persona para el desarrollo individual y experto. Asimismo, se concluyó que existe nexo entre dichas variables y se representó que al aumentar el grado de engagement en el sujeto, menos se dará los síntomas de Burnout, entonces, pequeños serán los niveles de debilitación mental.

Mejías et al. (2018), En su artículo lógico pretendieron evaluar el efecto de la eficacia del servicio hacia el usuario leal en la ciudad de Venezuela, con una revisión transversal, consideraron como ejemplo 194 clientes mediante la utilización de encuestas realizadas, presumieron que: La calidad de servicio de la empresa afecta a los clientes y su cumplimiento; notando una relación de factores de un  $r^2=0,595$ , siendo el cumplimiento libre de valor, lo que permitió a la administración concentrarse en mejorar incesantemente, considerando los principales aspectos, distinguidos a través del examen de factores, estrategia fáctica utilizada para ello.

Tchitula & Hernández (2019) En su artículo lógico esperaban evaluar la calidad de servicio de servicios de telefonía, fomentaron un informe cuantitativo, tenían un ejemplo de 399 clientes, donde mediante la utilización de encuestas, infirieron que: Los resultados abordan que existe una administración decente de la organización en correspondencia con la naturaleza de la administración de la comunicación versátil, el 9,38% está decepcionado, el 71,85% está satisfecho y el 18,77% está satisfecho, por lo que fue factible darse cuenta de que una gran parte de los clientes están completamente contentos con la naturaleza de la administración que obtienen de UNITEL, averiguando cómo superar sus suposiciones.

Agurto et al. (2020) En su artículo “El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores”, tienen como fin, percibir la relación entre los factores que se han puesto en la administración de los recursos. La metodología fue de investigación correlacional de diseño no experimental, enfoque cuantitativo y además de emplear un cuestionario. A razón de que los resultados perciben la legitimidad de una conexión entre los factores, los representantes deben tener un elevado grado de engagement que repercute en su labor, la realización con su trabajo y la distinción de los objetivos empresariales. Se aplicó a 201 colaboradores ultimando que la compañía de agro y exportadora posee un apropiado esquema

de engagement ocupacional que asiste a optimizar el bienestar laboral de los trabajadores de dicha entidad.

Paredes et al. (2018) en su pesquisa “Engagement profesional en trabajadores de entidades de uso gastronómico en Tarma”, tuvo como fin, hallar el nivel de engagement profesional en los trabajadores de pollerías en la ciudad de Tarma. La metodología del estudio fue de nivel descriptivo de tipo básica, y diseño transversal, simple y descriptivo, el método específico fue deductivo, inductivo y observación; la técnica fue mediante encuesta y el instrumento fue de engagement laboral en Escala Uwes. Después de hallar ponderados de las variables y sus dimensiones con niveles intermedios; los autores dedujeron que, el rango de engagement de los trabajadores de pollerías manifiesta un respectivo grado de bienestar con sus labores, por lo que, ya que ellos no se sitúan de un vínculo afectuosa y de fidelización con su labor al reflexionar que, solo es una ocupación transitoria mediante se consigan hallar una superior oferta de trabajo. Bustamante et al. (2019) en su investigación “Las emociones como predicadoras del engagement en el trabajo en pedagogos de un establecimiento educativo particular en Perú”, muestra como fin del estudio, el determinar si son las sentimientos negativos o positivas consecuencia del engagement laboral de los educandos de un determinado establecimiento educativo. El diseño fue explicativo de tipo cuantitativo a su vez transversa y no experimental; participaron 293 pedagogos concernientes a la zona Sur de Lima. Los resultados hallados, los autores aseveran en torno al rango de engagement vigente en la sección educativa, y se ve afectado por las complejas situaciones, requerimientos y privaciones de recursos para distribuir una buena educación, favoreciendo así, la inestabilidad emocional de los educadores.

Barriga (2019) en su investigación planeó investigar el impacto de la calidad de servicio en el desempeño de una organización de telecomunicaciones en la ciudad de Arequipa, con una investigación de tipo narrativa aplicada, exploratoria, expresiva, correlacional, tuvo un ejemplo de 376 clientes, aplicó el instrumento de encuesta, presumiendo que: La naturaleza de la administración es vista como nivel medio llegando a ser vista por los clientes de la organización de comunicación de medios en un 74,5%, en cuanto al situating fue de 69,7% terminando en un nivel medio, demostrando que la naturaleza de las administraciones impacta esencialmente en la organización.

Sánchez (2019) en su tesis pretendió decidir la conexión entre la calidad de servicio y la atención al cliente de la organización América móvil, Huancayo, 2018, con una investigación aplicada, no experimental, transversal, causal correlacional de metodología mixta, prueba contada de 240 clientes, mediante el uso de encuestas para cada uno de los factores, llegó a inferir que: La calidad de servicio en cuanto a su nivel se estimó basándose en cinco dimensiones dando posteriormente; 52,1% componentes sustanciales, capacidad de respuesta 45%, confiabilidad 48,3%, seguridad 32,5%, compasión 43,3%; descubriendo que la naturaleza de la administración en general prevalecerá en su mayoría en la organización, en partes de simpatía y capacidad de respuesta. El grado de asistencia al cliente se estimó con tres aspectos en los que se reflejaba un nivel moderado en cada uno de ellos; suposiciones 55,8%, perspicacia 47,9%, protestas la mitad; descubriendo que existe una enorme conexión entre los aspectos.

Grandez (2019) en su investigación esperada para decidir la conexión entre la calidad de servicio de las postventas y la lealtad del consumidor de la organización América Móvil S.A.C., tuvo una revisión cuantitativa no experimental con un ejemplo de 60 clientes, aplicando el instrumento de encuesta, presumió que: La conexión entre los factores es tolerantemente inmediata, sólida con una  $\rho=0.734$  llegando a contar la naturaleza de la administración de las postventas con un grado de apreciación innegable en el 83% y encontrando en el 71% la lealtad del consumidor, siendo ambos de extrema importancia para el logro de la organización.

A continuación, se describirán las teorías que respaldan el presente estudio de investigación, para la variable engagement tenemos la teoría de Sanclemente et al. (2019). Se refiere a los trabajadores sometidos, a las personas que tienen impulsos en su trabajo, produciendo sus propias observaciones en la ejecución, sin dejar de estar atentos a que tener una alta responsabilidad no significa prescindir de las partes pesimistas del trabajo, igualmente están conectados con los términos de hábito y cumplimiento de la ocupación.

Según Kruse (2016) añadió: "Es la sensación de sugerencia plausible a la organización, la satisfacción profunda en la asociación, que está obligado a ser

más cumplido en ella y dudoso de ponderar la búsqueda de otro trabajo". Esto es válido a la luz del hecho de que cuando el trabajador está realmente dedicado a su trabajo, los grados de amistad son aplicables, posteriormente, si es concebible, podría necesitar mejorar su relación con él, en cualquier caso, sugiriendo a las personas capacitadas para ayudar a su organización y la realización individual".

Además, en su teoría Salanova et al. (2019) A la luz de este modelo, un representante sólido es, además, un trabajador atraído que se encuentra con un estado mental y entusiasta lleno de sentimientos positivos. Las investigaciones anteriores han demostrado que dar más trabajo y activos individuales en el trabajo, es decir, la confianza autorizada, el fuerte ambiente de grupo o la administración innovadora, está relacionado con una mayor probabilidad de tener representantes atraídos. Además, la investigación ha demostrado que el compromiso tiene resultados significativos, como la ampliación de la calidad de la ejecución y la administración, la realización del trabajo y la responsabilidad de la ocupación.

La teoría de engagement de Schaufeli & Witte, (2017) Califican el compromiso como una condición mental positiva y grandiosa que está enfáticamente conectada con el trabajo, la cual tiene como factores principales la fuerza y la energía entregada por el trabajador para cumplir con sus roles; la responsabilidad del representante; así como la persistencia en averiguar cómo mejorar y profesionalizarse para ser un representante competente y exitoso. Los creadores proceden a precisar que el compromiso va más allá de un estado entusiasta cambiante, ya que es un estado pasional cambiante, pues alude a una condición emocional mental positiva o negativa que impacta en el avance del trabajo.

Las dimensiones para la variable engagement son, esfuerzo laboral: Preocupa la energía que tiene la persona a la que se refiere y desea poner recursos en la mejora de su trabajo. Sus indicadores son: Nivel de energía, resistencia mental, deseos de esfuerzo en el trabajo.

Dentro de Satisfacción laboral: Sensación de felicidad cuando un individuo está centrado en el trabajo, experimentando problemas al volver a casa, el tiempo pasa rápidamente mientras trabaja y pasa por alto sus elementos ambientales,

sus marcadores son: Estado de concentración, sensación de felicidad por el trabajo deseado.

Además, el compromiso laboral: El nivel de importancia que le da el colaborador a su trabajo, se siente atraído, apasionado y orgulloso por la actividad que realiza, sus indicadores son: Alta implicación, compromiso, sentimientos de significación por el trabajo.

A continuación, se describirán los conceptos que respaldan el presente estudio de investigación, para la variable calidad de servicio, tenemos:

La teoría Prieto et al., (2016) La calidad del servicio depende de algunas propiedades o activos que la mayoría de las veces serán: la amabilidad, la velocidad de transmisión y los gastos justos, siendo evaluados por los compradores con la cooperación a la administración caracterizada.

Según Tapia y Arteaga (2020) La calidad del servicio depende de la presentación de los trabajadores, ya que las colaboraciones entre los clientes y los agentes de la asociación surgen regularmente cuando se dan las administraciones. La calidad de la metodología del comerciante afecta al comprador, ya que suponiendo que disecciona la ayuda ofrecida y aplique los límites de interés individual, se adquiere una mayor proporción de cumplimiento, por lo que todos los supuestos serían cumplidos por el comprador.

Para Silva et al., (2021) la teoría con su hipótesis de la calidad total alude a que el artículo o la administración debe fundarse en unas cuantas actividades deliberadas y ordenadas siendo rudimentarias para conceder certeza, que deben satisfacer las necesidades dadas en la calidad, cumpliendo los requisitos de los consumidores. Siendo una opción para que las asociaciones tengan nuevas manos manejables y superiores en un clima excepcionalmente globalizado.

Cervantes et al. (2018) aluden que la naturaleza de la administración implica las necesidades de los compradores, las cuales deben ser satisfechas por los atributos de las administraciones o artículos anunciados. Siendo la calidad un prerrequisito fundamental para lograr el cumplimiento de los requerimientos, por lo que, antes de que los compradores se ajustaran a lo que se les ofrecía, contrastado con este tiempo, las organizaciones necesitan cumplirlos, en caso de rebeldía implica un peligro increíble ya que baja el nivel de seriedad en la asociación (Olvera y Castillo, 2020).

Las dimensiones para la variable compromiso laboral son fiabilidad: satisfacción de la administración, teniendo en cuenta cada uno de los requisitos previos desde el primer momento, dando una ayuda fiable y segura. Sus indicadores son: Flexibilidad, credibilidad, servicio ofrecido. (Gardi et al., 2019).

Capacidad de respuesta: habilidad para responder de forma propicia, que se manifiesta en el deseo de ayudar, brindando un servicio rápido y oportuno, sus indicadores son: Rapidez en la atención, atención al cliente. (Suarez et al., 2019)

Tangibilidad: Elementos, instalaciones y equipos que intervengan en el servicio, sus indicadores son: Infraestructura tecnológica, capacitación del personal. (Prieto y Hernández, 2014)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño - Tipo de investigación

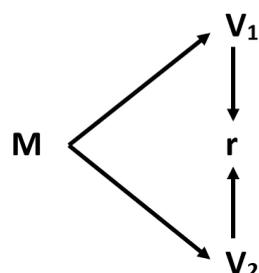
La revisión que se hizo fue de tipo aplicado, tal como aparece en Concytec (2018) Se logra dar resúmenes y efectos posteriores de esta propuesta, asegurando en la confirmación de los resultados hábiles y razonables en el examen., así mismo Baptista, et. Al. (2015). Especifica que se mencionan en un método de útil por su metodología en tomahawks pragmáticos, diseccionando una conexión con los estilos clave, por lo que la estructura a la información realizada está comprendida de una manera exacta.

Fue de diseño: trnasversal igualmente fue no experimental por lo tanto las variables no son controlados o ausencia de ellos y se introduce en la región y periodo dado, La investigación es de nivel descriptivo - correlacional, mutuamente se proponen las variables, se obtiene y se pone en un nexo a los factores anteriormente mencionados. Fernández, Baptista, y Hernández, (2015) descubren que están conectados por lo que derivamos los factores que intentamos conocer y ver si hay una conexión entre estos factores, y además comprobar la semejanza.

#### Figura 1

*Esquema y diseño de investigación*

Siguiente:



Dónde:

M: Muestra

V1: Engagement

V2: Calidad de servicio

r: Correlación entre variables

#### 3.2. Variables - Operacionalización

Variable uno: El engagement

Variable dos: La calidad de servicio

#### 3.3 Población y muestra

Menciona Arias-Gómez (2015) la población se reduce como un agregado de individuos escasos en una período y lugar definitivo, con distintas particularidades que permanezcan para instruir. Dicha población tiene en contexto, individuos dependientes que posee el estudio, se realizó los procesos

de cálculo para esta información. La población constituye de 25 individuos que corresponden a la ferretería Santa Estela representaciones y servicios.

Para la Muestra se menciona que Ríos (2017) dijo que es un sub conjunto que plasma un segmento de la población, encargando a través del resultado manifestado es legítimo para dicha población. Esa pesquisa tiene una población respectivamente corta, por lo que será una muestra censal, se uso para dicha pesquisa una muestra censal de 25 trabajadores.

### **3.4 Técnicas e instrumentos, recolección de datos, confiabilidad y validez**

La técnica empleada es el encuesta web mediante la aplicación de “google form” de Engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela Representaciones y Servicios E.I.R.L., Arequipa 2022 que son entidades del estudio. Alude Guerrero & Guerrero (2015) que el estudio nos faculta elegir data a través las respuestas conseguidas a travez de los entrevistados, llevadas por el tesista. los instrumentos: se realizo el cuestionario precisamente concurre a aprobar y discrepar el vínculo en entre de las variables de estudiadas. Se maniobra el instrumento hacia el conjunto de data, utilizada en el área de estudiada, equivalentemente del segmento en investigación medibles. Además Fábregas, et. al (2016). El instrumento de realizado tiene el subsiguiente perfil, con 28 preguntas: 14 de ellas de la variable Engagement y las otras 14 de la variable calidad de servicio. la Validez dela pesquisa se comprobó mediante 3 expertos que facilitaron su consideración para aplicar el cuestionario. De igual manera la confiabilidad se estableció a travez del alfa de cronbach, dando como resultado 0,963, igual manera mediante dicho Campo, Oviedo y Arias, (2008), se consigue percibir una cifra adecuada y aprobada, porque se mantiene en medio de 0,700 y 0,900 entonces el rango alcanzado es muy confiable para su aplicación.

### **3.5 Procedimientos**

Lo que menciona Arias (2020) es instituir instrucciones para el acopio de datos y los recursos manipulados. Se aplicó un instrumento con seis dimensiones, así como dieciocho indicadores, además fue autorizado por tres peritos que proporcionaron su control para la aplicación:

**Tabla 1***Validación de expertos*

Nº	Expertos	Opinión
1	Dra. África Del Valle Calanchez Uribarr	cumple
2	Dr. Kerwin José Chavez Vera	cumple
3	Mg. Kristhian Pattrik Media Gámez	cumple

*Nota: Elaboración propia*

Se ejecutó una modelo piloto de 25 participantes, se empleó el alfa de cronbach, fijando una cifra de 0,963, con respecto a lo relacionado por Oviedo, Campo y Arias, (2019), se sostiene un dígito cuando, se conserva en algún lugar en el rango de 0,700 y 0,900, entonces la significación lograda es de totalmente sostenible.

### **3.6 Método de análisis de datos**

La práctica de estadística se orienta a cotejar las suposiciones que proporcionan contestación a las incógnitas de la tesis. Guiaja (2019). En correlación de la evidencia de la herramienta se concibió a través de la distinción del alfa de Cronbach, del mismo modo nos reveló que aquellos materiales son legales e íntegros con el fin de ser desarrollados, es ejecutado por los resultados que se descubrieron son los subsiguientes en proporción al engagement y calidad de servicio, como se ve en la página de anexos. Se usó un análisis descriptivo el cual mostró las tablas cruzadas de los porcentajes de la escala Likert usados en el cuestionario indicando una interpretación de cada cuadro, luego de realizar la prueba de normalidad se realizó un análisis inferencial el cual indico las correlaciones a través de estadígrafo de Spearman siendo todas positivas, además de ello eligiendo la hipótesis general y las específicas la opción de hipótesis alterna

### **3.7 Aspectos éticos**

Mediante los autores Huamanchumo y Rodríguez (2015) la pesquisa científica se pretende consignar a la tesis de disyuntivas de tipo económico, general, monetario industrial; beneficiando a la colectividad y corporación. La vigente labor de investigación alaba la confianza usual de esta data ofrecida por la corporación. Sensatamente no se encontró imitación ni copia, de terceras tesis de pesquisas de cualquiera autor, en justicia de que se encuentre discretamente referenciada por citas, en conexión nombrado por APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

**Objetivo general:** Determinar la relación entre Engagement y Calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

**Tabla 2**

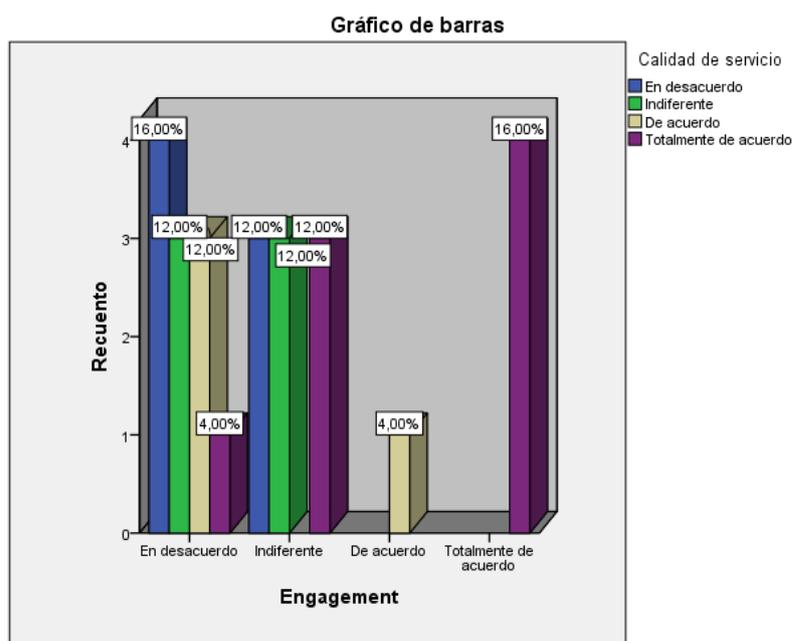
*Tabla cruzada de Engagement y Calidad de servicio*

		Calidad de servicio				Total	
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Engagement	En desacuerdo	Recuento	4	3	3	1	11
		% del total	16,0%	12,0%	12,0%	4,0%	44,0%
	Indiferente	Recuento	3	3	0	3	9
		% del total	12,0%	12,0%	0,0%	12,0%	36,0%
	De acuerdo	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	16,0%	16,0%
Total	Recuento	7	6	4	8	25	
	% del total	28,0%	24,0%	16,0%	32,0%	100,0%	

*Nota: porcentajes de las variables Engagement y Calidad de servicio*

**Figura 2**

*Gráfico de barras de Engagement y Calidad de servicio*



*Nota: nivel porcentual de Engagement y Calidad de servicio*  
Analizando la tabla 2 y la figura 2 se muestran los siguientes resultados.

El 44% mostraron que están en concordancia con el engagement, de los cuales el 16% están en desacuerdo con la calidad de servicio, el 12% es indiferente así mismo el 12% está de acuerdo con la calidad de servicio y el 4% está totalmente de acuerdo con la calidad de servicio.

De otro lado, el 36% de los encuestados sostiene que son indiferentes con el engagement, de los cuales 12% está en desacuerdo con la calidad de servicio, el 12% es indiferente, y el 12% señaló que está totalmente de acuerdo con la calidad de servicio.

Además, el 4% de los trabajadores indican que están de acuerdo con el engagement, de los cuales el 4% está de acuerdo con la calidad de servicio.

También, el 16% de los trabajadores señaló que están totalmente de acuerdo con el engagement, de los cuales el 16% está totalmente de acuerdo con la calidad de servicio.

En síntesis, el 100% de los encuestados de la ferretería Santa Estela E.I.R.L. de Arequipa, cualquiera sea el nivel respecto al engagement, el 28% sostiene que están en desacuerdo que existe la calidad de servicio, el 24% indica que es indiferente que exista la calidad de servicio, el otro 16% indican que están de acorde que exista la calidad de servicio, y el 32% indica que está totalmente de acuerdo que se exista la calidad de servicio.

**Objetivos específicos 1:** Determinar la relación entre Engagement y Fiabilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

**Tabla 3**

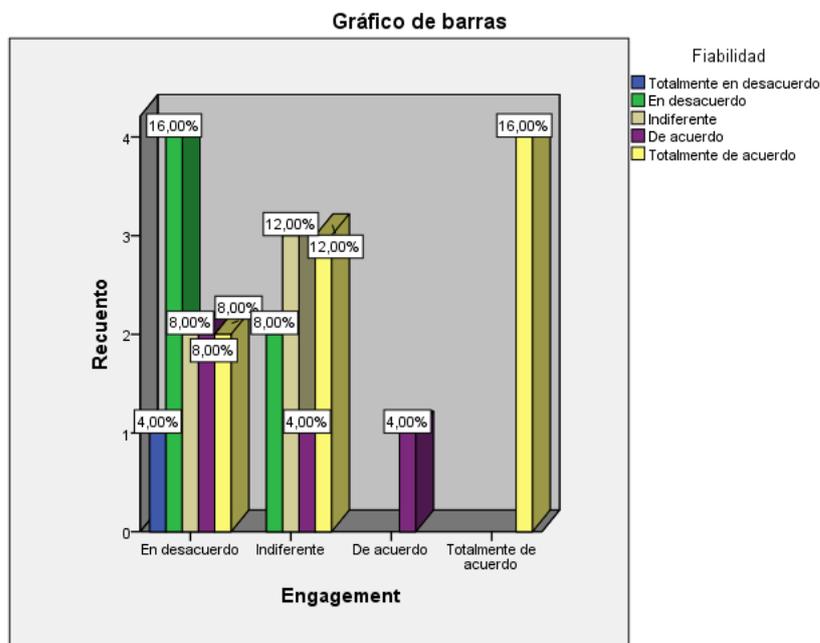
*Tabla cruzada de Engagement y Fiabilidad*

		Fiabilidad					Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Engagement	En desacuerdo	Recuento	1	4	2	2	2	11
		% del total	4,0%	16,0%	8,0%	8,0%	8,0%	44,0%
	Indiferente	Recuento	0	2	3	1	3	9
		% del total	0,0%	8,0%	12,0%	4,0%	12,0%	36,0%
	De acuerdo	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%
Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	0	4	4	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,0%	16,0%	
Total	Recuento	1	6	5	4	9	25	
	% del total	4,0%	24,0%	20,0%	16,0%	36,0%	100,0%	

*Nota: porcentajes de las variables de Engagement y Fiabilidad*

**Figura 3**

*Gráfico de niveles de Engagement y Fiabilidad*



*Nota: nivel porcentual de Engagement y Fiabilidad*

Analizando la tabla 3 y la figura 3 se muestra los siguientes resultados

El 44% indican que están en desacuerdo con el engagement, de los cuales el 4 % indicó que están totalmente en desacuerdo con la fiabilidad el 16% señaló están en desacuerdo con la fiabilidad, el 8% es indiferente así mismo el 8% está de acuerdo con la fiabilidad y el 8% está totalmente de acuerdo con la fiabilidad.

Por otro lado, el 36% de los encuestados sostiene que son indiferentes con el engagement, de los cuales 8% está en desacuerdo con la fiabilidad, el 12% es indiferente, y 4% mencionó que está en de acuerdo con la fiabilidad el 12% señaló que está totalmente de acuerdo con la fiabilidad.

Además, el 4% de los trabajadores indican que están de acuerdo con el engagement, de los cuales el 4% está de acuerdo con la fiabilidad.

También, el 16% de los trabajadores señaló que están totalmente de acuerdo con el engagement, de los cuales el 16% está totalmente de acuerdo con la fiabilidad.

En síntesis, el 100% de los encuestados de la ferretería Santa Estela E.I.R.L. de Arequipa, cualquiera sea el nivel respecto al engagement, el 4% menciona que están totalmente en desacuerdo que exista la fiabilidad, el 24% sostiene que están en desacuerdo que existe la fiabilidad, el 20% indica que es indiferente que exista la fiabilidad, el otro 16% manifiesta que está de acuerdo que exista la fiabilidad, y el 36% señala que está totalmente de acuerdo que se exista la fiabilidad.

**Objetivos específicos 2;** Determinar la relación entre Engagement y Capacidad de respuesta de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

**Tabla 4**

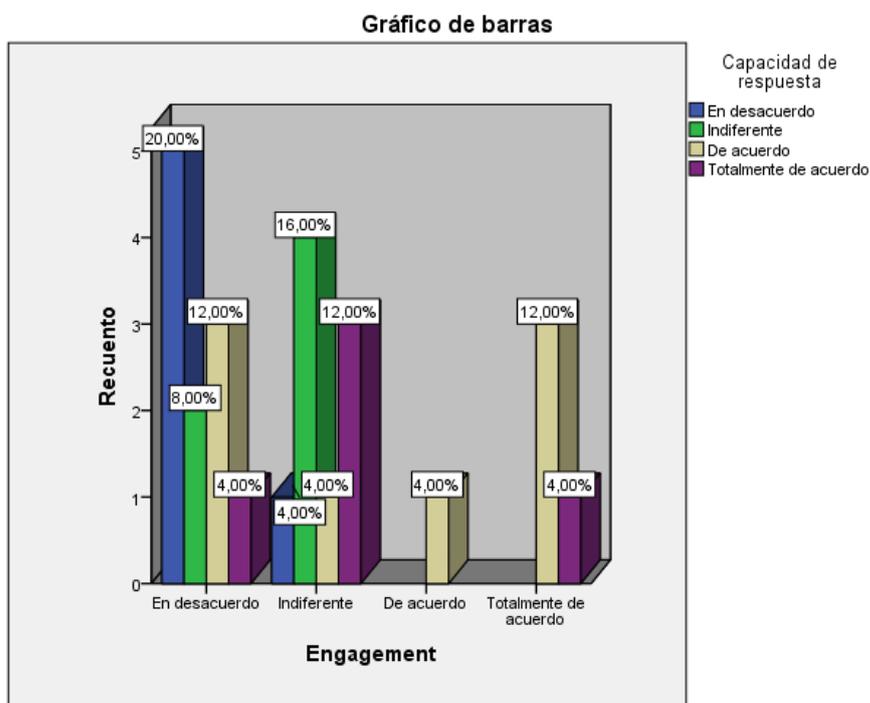
*Tabla cruzada de Engagement y Capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta				Total	
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Engagement	En desacuerdo	Recuento	5	2	3	1	11
		% del total	20,0%	8,0%	12,0%	4,0%	44,0%
	Indiferente	Recuento	1	4	1	3	9
		% del total	4,0%	16,0%	4,0%	12,0%	36,0%
	De acuerdo	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	3	1	4
		% del total	0,0%	0,0%	12,0%	4,0%	16,0%
	Total	Recuento	6	6	8	5	25
		% del total	24,0%	24,0%	32,0%	20,0%	100,0%

*Nota: porcentaje de las variables de Engagement y Capacidad de respuesta*

**Figura 4**

*Gráfico de niveles de Engagement y Capacidad de respuesta*



*Nota: nivel porcentual de Engagement y Capacidad de respuesta*

Analizando la tabla 4 y la figura 4 se muestran los siguientes resultados.

El 44% indican que están en desacuerdo con el engagement, de los cuales el 20% están en desacuerdo con la capacidad de respuesta, el 8% es indiferente así mismo el 12% está de acuerdo con la capacidad de respuesta y el 4% está totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta.

Por otro lado, el 36% de los encuestados sostiene que son indiferentes con el engagement, de los cuales 4% está en desacuerdo con la capacidad de respuesta, el 16% es indiferente, y el 4% mencionó que está de acuerdo con la capacidad de respuesta y 12% señaló que está totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta.

Además, el 4% de los trabajadores indican que están de acuerdo con el engagement, de los cuales el 4% está de acuerdo con la capacidad de respuesta.

También, el 16% de los trabajadores señaló que están totalmente de acuerdo con el engagement, de los cuales el 12% está de acuerdo con capacidad de respuesta y el 4% está totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta.

En síntesis, el 100% de los encuestados de la ferretería Santa Estela E.I.R.L. de Arequipa, cualquiera sea el nivel respecto al engagement, el 24% sostiene que están en desacuerdo que existe la capacidad de respuesta, el 24% indica que es indiferente que exista la capacidad de respuesta, el otro 32% manifiesta que está de acuerdo que exista la capacidad de respuesta, y el 20% señala que está totalmente de acuerdo que se exista la capacidad de respuesta.

**Objetivos específicos 3:** Determinar la relación entre Engagement y Tangibilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

**Tabla 5**

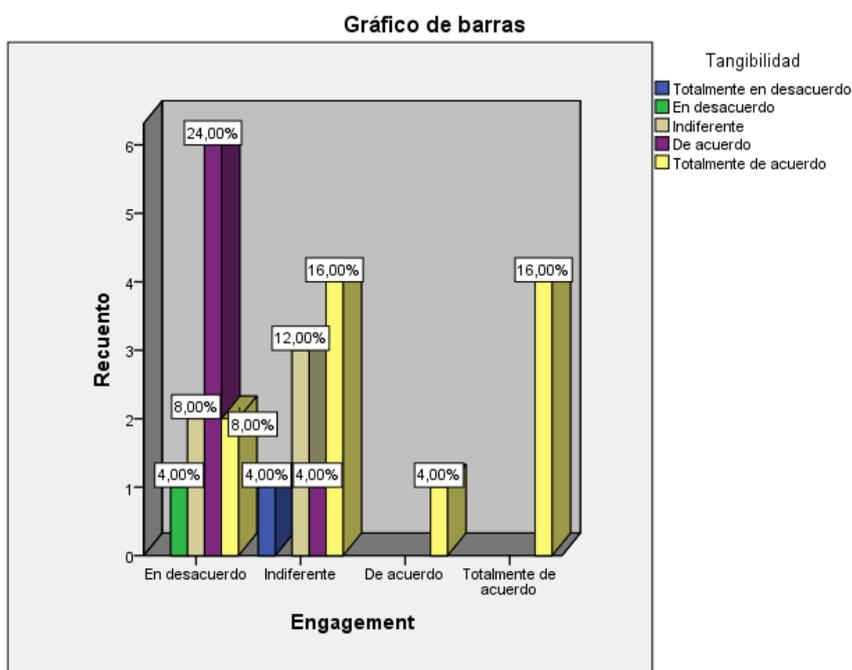
*Tabla cruzada de Engagement y Tangibilidad*

		Tangibilidad					Total	
		Total en desacuerdo	En desacuerdo	Indifere nte	De acuerdo	Totalm ente de acuerd o		
Engagement	En desacuerdo	Recuento	0	1	2	6	2	11
		% del total	0,0%	4,0%	8,0%	24,0%	8,0%	44,0%
	Indiferente	Recuento	1	0	3	1	4	9
		% del total	4,0%	0,0%	12,0%	4,0%	16,0%	36,0%
	De acuerdo	Recuento	0	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	4,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,0%	16,0%
Total	Recuento	1	1	5	7	11	25	
	% del total	4,0%	4,0%	20,0%	28,0%	44,0%	100,0%	

*Nota: Porcentaje de las variables de Engagement y Tangibilidad*

**Figura 5**

*Gráfico de niveles de Engagement y Tangibilidad*



*Nota: nivel porcentual de Engagement y Tangibilidad*

Analizando la tabla 5 y la figura 5 se muestran los siguientes resultados.

El 44% indican que están en desacuerdo con el engagement, de los cuales el 4% señaló están en desacuerdo con la tangibilidad, el 8% es indiferente así mismo el 24% está de acuerdo con la tangibilidad y el 8% está totalmente de acuerdo con la tangibilidad.

Por otro lado, el 36% de los encuestados sostiene que son indiferentes con el engagement, de los cuales el 4% está totalmente en desacuerdo que exista la tangibilidad, el 12% es indiferente que exista la tangibilidad, y 4% mencionó que está en de acuerdo con la tangibilidad el 16% señaló que está totalmente de acuerdo con la tangibilidad.

Además, el 4% de los trabajadores indican que están de acuerdo con el engagement, de los cuales el 4% está totalmente de acuerdo con la tangibilidad.

También, el 16% de los trabajadores señaló que están totalmente de acuerdo con el engagement, de los cuales el 16% está totalmente de acuerdo con la tangibilidad.

En síntesis, el 100% de los encuestados de la ferretería Santa Estela E.I.R.L. de Arequipa, cualquiera sea el nivel respecto al engagement, el 4% menciona que están totalmente en desacuerdo que exista la tangibilidad, el 4% sostiene que están en desacuerdo que existe la tangibilidad, el 20% indica que es indiferente que exista la tangibilidad, el otro 28% manifiesta que está de acuerdo que exista la tangibilidad, y el 44% señala que está totalmente de acuerdo que se exista la tangibilidad.

### 4.2.1 Prueba de Normalidad

Definición de hipótesis para la relación de prueba de normalidad

- $H_0$ : La distribución de la muestra es normal
- $H_1$ : La distribución de la muestra no es normal

Reglas para tomar la decisión:

- Si la Sig. P valor  $\geq 0.05$  se acepta la  $H_0$ ,
- Si la Sig. P valor  $< 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de las variables de la investigación*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	,270	25	,000	,761	25	,000
Calidad de servicio	,206	25	,008	,827	25	,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

El cuadro 6 muestra las consecuencias de la prueba de normalidad para los dos variables. Como el ejemplo era menor que 50 componentes, la medida utilizada fue Shapiro-Wilk. Al ser la sig = 0,000 inferior al nivel de significancia de 0,05, se descartó la  $H_0$  y se reconoció la  $H_1$ , es decir, la muestra tiene una dispersión no típica; en consecuencia, se utilizó la medida de relación Rho Spearman para poder comprobar la hipótesis.

## 4.2. Análisis Inferencial

### 4.2.1 Comprobación de Hipótesis General

$H_1$ : Existe una relación significativa entre el engagement y la calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

$H_0$ : No existe una relación significativa entre el engagement y la calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

**Tabla 7***Correlación de las variables aplicando la técnica de Rho. de Spearman*

			Engagement	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Engagement	Coeficiente de correlación	1,000	,465*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	25	25
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,465*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	25	25

Nota: datos procesados en el programa estadístico SPSS

La tabla 7 obtenida se maneja como dato con una correlación positiva media de 0,465 (anexo), entre las variables, así mismo limite inferior está por debajo de 0,05, de esta manera se reconoce la hipótesis planteada por los investigadores, que es: Existe una relación significativa entre el engagement y la calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

### Comprobación de Hipótesis Especifica 1

H1: El engagement se relaciona con la fiabilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

H0: El engagement no se relaciona con la fiabilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

**Tabla 8***Correlación del objetivo específico 1 aplicando la técnica de Rho. de Spearman*

			Engagement	Fiabilidad
Rho de Spearman	Engagement	Coeficiente de correlación	1,000	,495*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	25	25
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,495*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	25	25

Nota: datos procesados en el programa estadístico SPSS

En la tabla 8 obtenida se procesa como información con una correlación positiva media de 0,495 (anexo), entre las variables expuestas, también el límite es menor a 0,05, de esta forma se reconoce la hipótesis planteada por los autores, que es: Existe una relación significativa entre el engagement y la fiabilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

### Comprobación de Hipótesis Específica 2

H1: El engagement se relaciona con la capacidad de respuesta de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022

H0: El engagement no se relaciona con la capacidad de respuesta de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022

**Tabla 9**

*Correlación del objetivo específico 2 aplicando la técnica de Rho. de Spearman*

		Engagement	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Engagement	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,438*
	Capacidad de respuesta	N	25
		Coefficiente de correlación	,438*
	Engagement	Sig. (bilateral)	,029
		N	25

Nota: datos procesados en el programa estadístico SPSS

En la tabla 9 obtenida se procesa como información con una correlación positiva media de 0,438 (anexo), entre las variables analizadas, además el límite es inferior a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis general establecida por los autores, el cual es: Existe una relación significativa entre el engagement y la capacidad de respuesta de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022

### Comprobación de Hipótesis Específica 3

H1: El engagement se relaciona con la tangibilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

H0: El engagement no se relaciona con la fiabilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

**Tabla 10**

*Correlación del objetivo específico 3 aplicando la técnica de Rho. de Spearman*

		Engagement	Tangibilidad
Rho de Spearman	Engagement	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,435*
	Tangibilidad	N	25
		Coeficiente de correlación	,435*
		Sig. (bilateral)	,030
		N	25

Nota: datos procesados en el programa estadístico SPSS

En la tabla 10 obtenida se procesa como información con una correlación positiva media de 0,435 (anexo), entre las variables analizadas, además el límite es inferior a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis general establecida por los autores, el cual es: Existe una relación significativa entre el engagement y la tangibilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022.

## V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados es comparada con los antecedentes con los hallazgos obtenidos del estudio fundamentadas con los autores teóricos, de igual forma se muestra el objetivo general: Determinar la relación entre engagement y Calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022. para poder mostrar la correlación de dichas variables de estudio se usó el Rho de Spearman dando como resultado una relación positiva media de 0,465 con un Sig. de 0,000, aceptando la hipótesis alterna, dicho resultado es similar al encontrado por Grandez (2019) que en su teoría esperada para decidir la conexión entre la calidad de servicio de las postventas y la lealtad del consumidor de la organización América Móvil S.A.C., con un Rho de Spearman=0.734 que se traduce en una correlación positiva alta ambos estudios de investigación guardan similitud en correlación positiva aceptando así las hipótesis alternativas planteadas. De igual manera Mejías et al. (2018), En su artículo lógico pretendieron evaluar el efecto de la eficacia del servicio hacia el usuario leal en la ciudad Carabobo de Venezuela, evidenciando un Rho de Spearman de 0,595 dando también una correlación positiva, concluyendo en que la calidad de servicio de la empresa afecta a los clientes y su cumplimiento. De los datos encontrados en los estudios de los autores mencionados podemos decir que en el engagement tiene significancia relevante en la calidad de servicio de la ferretería Santa Estela Representaciones y Servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, se ve respaldado por los autores teóricos Prieto et al., (2016) refiere que la calidad del servicio depende de algunas propiedades o activos que la mayoría de las veces serán: la amabilidad, la velocidad de transmisión y los gastos justos, siendo evaluados por los compradores, igualmente Sanclemente et al. (2019) Se refiere a los trabajadores arraigados, a las personas que tienen impulsos en su trabajo, produciendo sus propias observaciones en la ejecución, por lo mencionado anteriormente se concluye que el engagement ayuda a que los colaboradores se identifiquen con la empresa y así poder ofrecer un mejor servicio.

Con respecto a lo encontrado con el primer objetivo específico de la segunda variable que es: Encontrar la relación entre Engagement y Fiabilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, se evidenció una correlación positiva entre la variable de estudio con la dimensión de la segunda variable, estos datos guardan similitud con lo mencionado por Agurto et al. (2020) En su artículo "El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores" a razón, los resultados perciben la legitimidad de una conexión entre los factores de estudio, esta afirmación nos lleva a evidenciar la correlación relevante entre los objetos de estudio, correspondiente con los autores teóricos Kruse (2016) afirma "Es la sensación de sugerencia plausible a la organización, la satisfacción profunda en la asociación, además Tapia y Arteaga (2020) alega que la calidad del servicio depende de la presentación de los trabajadores, ya que las colaboraciones entre los clientes y los agentes de la asociación surgen regularmente cuando se dan las administraciones, se concluye que mediante el engagement podemos hacer que él colaboradores exprese un servicio eficaz y sobre todo fiable para el consumidor.

Con respecto a lo encontrado con el segundo objetivo específico de la segunda variable que es: Determinar la relación entre engagement y capacidad de respuesta de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, se encontró correlación positiva moderada, los datos encontrados llevaron a aceptar la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula, este resultado tienen similitud con las teoría encontrada por el autor Sánchez (2019) que concluye que descubriendo la naturaleza de la administración en general prevalecerá en su mayoría en la organización, en partes de simpatía y capacidad de respuesta. Esta afirmación guarda similitud con el presente estudio, al encontrar una correlación relevante entre la variable y la dimensión de estudio. Esto se respalda mediante la teoría de Salanova et al. (2019) alude que este modelo, es un representante sólido, además, un trabajador atraído que se encuentra con un estado mental y entusiasta lleno de sentimientos positivos, también Silva et al., (2021) alude a que el artículo o la administración debe fundarse en unas cuantas actividades deliberadas y ordenadas siendo rudimentarias para conceder certeza, que deben satisfacer las necesidades

dadas en la calidad, se concluye que el compromiso del trabajador con la empresa hace que el desarrollo de su labor tenga consecuencias positivas y sobre todo una excelente capacidad de respuesta.

Con respecto a lo encontrado con el tercer objetivo específico de la segunda variable que es: Determinar la relación entre Engagement y tangibilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, se encontró correlación positiva moderada los datos encontrados llevaron a aceptar la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula, este resultado guarda similitud con la investigación del autor Castro et al. (2018) que tiene como objetivo de estudio, encontrar la vinculación o no de las variables, en relación a sus dimensiones, así como sus indicadores. En relación con los descubrimientos, los autores ratifican el vínculo entre variables, esta afirmación confirma la correlación relevante entre los objetos de estudio, mediante los autores teóricos Schaufeli & Witte (2017) Califican al compromiso como una condición mental positiva y grandiosa que está enfáticamente en conectar con el trabajo, así como Cervantes et al. (2018) alude que la naturaleza de la administración implica las necesidades de los compradores, las cuales deben ser satisfechas por los atributos que le cliente desea, se concluye que el colaborador puede realizar sus roles laborales mucho mejor si su ambiente físico es el ideal hace poder explotar su mayor atención y calidad de trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

Mediante los objetivos de la investigación se trazaron las siguientes conclusiones

Primero se logró encontrar la relación entre engagement y la calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, dando como correlación positiva media y una rho de 0,465, por lo tanto, cuando los colaboradores de la empresa están dedicados íntegramente a su labor, siendo comprometidos con la organización y su desarrollo como persona, se ve reflejado un trabajador más amable y comprensible con el cliente y eso se ve manifestado en un buen feedback con el público objetivo.

Segundo se alcanzó determinar la relación entre engagement y fiabilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, dando como correlación positiva media y una rho de 0,495, en conclusión, cuando el trabajador está vinculado positivamente con la empresa, el servicio que ofrece en su trabajo será cumplido, dando prioridad sus requerimientos el servicio, la calidad será confiable y seguro.

Tercero se consiguió determinar la relación entre engagement y capacidad de respuesta de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, dando como correlación positiva media y una rho de 0,438, en conclusión, cuando el compromiso laboral está conectado con el trabajo el colaborador muestra una energía más favorable para cumplir sus actividades, esto se manifiesta en la habilidad de responder de forma oportuna y adecuado a su labor o servicio que ofrece tanto a la empresa como a los clientes.

Cuarto se logró determinar la relación entre engagement y tangibilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, dando como correlación positiva media y una rho de 0,435, en conclusión, mientras el engagement dentro del colaborador impacte en su estado mental de forma positiva, cuando realice su labor en su lugar de trabajo u oficina, toda infraestructura o muebles lo ayudan a desarrollar mejor su rol en la empresa y empleados bien satisfecho son reflejados en productividad y calidad.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Con respecto al objetivo general, se recomienda a la gerencia de la empresa realizar un análisis de la situación actual del colaborador con la empresa, de su compromiso con la misma, para que la empresa pueda alcanzar los resultados esperados como son el incremento de ventas y fidelización de clientes a través de la calidad de servicio ofrecida por el personal, este análisis conlleva a tener un crecimiento sostenible en el tiempo, enfocado en la misión y visión de la empresa.
2. Referente al primer objetivo específico, se recomienda a la administración de la empresa poder fidelizar a los colaboradores, conocer sus inquietudes y al mismo tiempo realizar el feedback correspondiente para que puedan realizar sus actividades en el trabajo de manera óptima, enfocando en la fiabilidad del trabajador con la empresa.
3. Referente al segundo objetivo específico, se recomienda al área de recursos humanos pueda organizar actividades y cursos que ayuden a desarrollar la cultura organizacional en los colaboradores, enfocando estas actividades en el compromiso laboral que deben tener los colaboradores, ya que al tener personal comprometidos se verá reflejado en la calidad de servicio brindado a los clientes, lo cual se traduce en el incremento de clientes y por consecuente las ventas.
4. Referente al tercer objetivo específico, se recomienda al área de administración y gerencia de la empresa puedan motivar a los colaboradores, incentivando una actitud positiva, mejorando el confort de los colaboradores en las instalaciones y herramientas que ayuden al mejor en la jornada habitual de los colaboradores, ya que todo cambio significativo, tanto en el aspecto mental, como el reconocimiento de los logros y la infraestructura del establecimiento que incluye también herramientas y maquinarias necesarias para optimizar el desempeño en el desarrollo de la labor diaria de los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Agurto, K. Mogollon, F. y Castillo, L. (2020) "El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores", de la universidad Nacional de Frontera, Piura, artículo científico, obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400112](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112)
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis, guía para la elaboración. Arequipa. Perú. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54574/Garcia\\_YAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54574/Garcia_YAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias-gomez, J. (2015) "El protocolo de investigación III: la población de estudio" revista científica Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206, obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ayres, L., Reis, G. y Hutz, C. (2018) "Flow and Engagement at Work: A literatura review", de la universidad Federal Do Rio Grande du Sul, de Brasil, artículo científico, obtenido [https://www.researchgate.net/publication/329407962\\_Flow\\_and\\_Engagement\\_at\\_Work\\_A\\_Literature\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/329407962_Flow_and_Engagement_at_Work_A_Literature_Review)
- América Retail (11 de mayo 2020) Perú: Sector ferretero, debemos estar considerados como prioritarios en la reactivación, pagina América retail, obtenido de <https://www.america-retail.com/peru/peru-sector-ferretero-debemos-estar-considerados-como-prioritarios-en-la-reactivacion/>
- Bustamante, P., Kato, C., Marroquin, P. y Yánac, S. (2019) "Las emociones como predictoras del engagement laboral en docentes de una institución educativa privada del Perú", de la universidad del Pacifico, tesis te pregado, obtenido [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2581/Patricia\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2581/Patricia_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barriga-Zegarra, C. (2019). Influencia de la calidad del servicio en el posicionamiento de una empresa de telecomunicaciones de la provincia de Arequipa, 2019. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Archivo digital. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9711/A1.2004.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, L., De Leon, C., Acevedo, J. y Ramirez, C. (2018) "Resilience processes, Engagement and Emotional Competencies, in Professionals Attending Elder People in Violence Situations in Saltillo, Coahuila and Monterrey,

Nuevo León, México, artículo científico, obtenido de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-35352018000200033](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-35352018000200033)

Cervantes-Atia, V., Stefanell, I., Peralta, P. & Salgado, R. (2018). Quality of Service in Higher Education Institution in the city of Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, (11). [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/64544/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/64544/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Concytec (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt. Recuperado de: [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_nacional.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_nacional.pdf)

Diario gestión (19 de mayo 2021) Minimarkets adoptan hasta tres canales de venta y ferreterías solo uno, página web diario Gestión, obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/minimarkets-adoptan-hasta-tres-canales-de-venta-y-ferreterias-solo-uno-noticia/>

Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9116-325-1. DL: B-10.577-2016.

Franco, U. (7 de agosto de 2015). Engagement: Más allá del compromiso del colaborador. Apoyo. Recuperado de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador/>

Gardi-Melgarejo, V., Venturo, C., Faya, A. y Majo, H. (2019). Calidad de servicio en el supermercado metro de Perú. *INNOVA Research Journal*, 5(1), 196-205. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7475494>

Guerrero G. y Guerrero M. (2014). "Metodología de la investigación". México patria, Grupo editorial Patria obtenido de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384086.pdf>

Grandez-Zoto, N. (2019). Calidad del servicio post venta y satisfacción de los clientes corporativos de la empresa América Móvil S.A.C. en la zona norte del Perú en el año 2019. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50206/Grandez\\_ZN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50206/Grandez_ZN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guiaja, M. & Guiaja, R. (2019). *Metodología de la Investigación científica*. Perú. GUIGRAF E.I.R.L

Hernández, L., Sanchez, S. y Gordillo M. (2016) "El síndrome del burnout y el

- engagement en una muestra de dependientes de la población de Badajoz”, de la universidad de Extremadura de España, artículo científico, obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3498/349851777027/>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: MCGRAW-HILL.
- Kruse, K, (2013, 14 de Julio): How do you measure engagement. Revista Forbes. Recuperado de <http://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-you-measure-engagement/2/>
- Mejías-Acosta, A., Godoy, E. & Piña, R. (2018). Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company. *Compendium*, 21(40). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/index.html>
- Olvera-García, K. & Castillo-Corral, D. (2020). Analysis of the Quality of Service in School Control of an IES. *Conciencia Tecnológica*, (60). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/944/94465715007/index.html>
- Paredes, M. Villavicencio, V. y Palomino, A. (2018) “Engagement laboral en colaboradores de establecimientos de consumo gastronómico de Tarma”, De la universidad Nacional del Centro del Perú, revista científica, obtendio de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/130e>
- Prieto, A. & Hernández, C. (2014). Quality of service as a factor of competitiveness in the Graduate College of public institutions. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(1), 77-99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5028152>
- Pimienta, J. & de la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida. México. Pearson educación. pág. 71.
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Prieto, A. & Hernández, C. (2014). Quality of service as a factor of competitiveness in the Graduate College of public institutions. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(1), 77-99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5028152>
- Ríos, R. (2017) “metodología para investigación y redacción”, primera edición eumet.net ISBN -13 978-84-17211-23-3 obtenido de [https://issuu.com/mayrodriguez5/docs/metodolog\\_a\\_para\\_la\\_inves\\_y\\_red](https://issuu.com/mayrodriguez5/docs/metodolog_a_para_la_inves_y_red)
- Tapia-Montero, G. & Arteaga-Mora, B. (2020). Evaluation of the perceived quality of service by consumers in restaurants in the city of Milagro. *Journal of Business and entrepreneurial*, 4(2), 166-199. <http://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/94/207>

- Tchitula-Matacano, L. y Hernández-Flores, A. (2019). Evaluación de calidad de los servicios celulares Móviles de Unitel en la ciudad de Huambo. Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria, 5(3). <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1692/1061>
- Vilca, C. (2021) "Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú"  
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>
- Suárez-Lima, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. & Anchundia, R. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38(2), 153-169. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Silva-Treviño, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. CienciaUAT, 15(2), 85-101. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lang=es)
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. M. (2019) Organizaciones saludable. Una mirada desde la psicología positiva (1° ed.) [Healthy Organizations. A look from positive psychology]. Aranzadi.
- Sanchez-Cipriano, D. (2019). La calidad de servicio y su relación con la atención al cliente en la empresa América Móvil, Huancayo, 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Archivo digital.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2798/DANI%20OCTAVIANA%20SANCHEZ%20CIPRIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schaufeli, W., & De Witte, H. (2017). Outlook work engagement. Real and Redundant! Burnout Research, 5, 8–60. <https://doi.org/http://dx.doi.10.1016/j.burn.2017.06.002>
- Sanclemente, I., Elboj, C., y Iñiguez, T. (2019). The voice of nurses as a means to promote job engagement. Universidad de Sao Paulo, Ribeirao Preto College of Nursing Organization. Brasil. Revista Latinoamericana de Enfermagem, 27, e3208. Epub 28 de octubre de 2019. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3193.3208>

**ANEXOS**  
**Anexo 1**

**Cuadro de operacionalización de las variables**

**Engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela Representaciones y Servicios E.I.R.L., Arequipa 2022**

*VARIABLE 1: Engagement*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de medición
Schaufeli & Witte, (2017) Califican el compromiso como una condición mental positiva y grandiosa que está enfáticamente conectada con el trabajo, la cual tiene como factores principales la fuerza y la energía entregada por el trabajador para cumplir con sus roles.	El Engagement se medirá a través del instrumento como el cuestionario conformado por 8 ítems del indicador.	Esfuerzo laboral	Nivel de energía Resistencia Mental Deseos de esfuerzo en el Trabajo	Escala: Ordinal
		Satisfacción laboral	Estado de Concentración Sensación de Felicidad por el trabajo realizado	Tipo: Likert Totalmente de acuerdo(5) De acuerdo (4) Indiferente(3) En desacuerdo(2)
		Compromiso laboral	Alta implicación Compromiso Sentimientos de significación del trabajo	Totalmente en Desacuerdo(1)

*VARIABLE 2: Calidad de servicio*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de medición
Prieto et al., (2016) La calidad de la servicio depende de algunas propiedades o activos que la mayoría de las veces serán: la amabilidad, la velocidad de transmisión y los gastos justos, siendo evaluados por los compradores con la cooperación de la administración caracterizada.	Calidad de servicio se medirá a través del instrumento como el cuestionario conformado Por 7 ítems del indicador.	Fiabilidad	Flexibilidad Credibilidad Servicio ofrecido	Escala: Ordinal
		Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención Atención al cliente	Tipo: Likert Totalmente de acuerdo(5) De acuerdo (4) Indiferente(3) En desacuerdo(2)
		Tangibilidad	Infraestructura tecnológica Capacitación del personal	Totalmente en Desacuerdo(1)

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
¿Cuál es la relación entre engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022?	<b>objetivo general:</b> Determinar la relación entre Engagement y Calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, de igual manera los <b>objetivos específicos son:</b> 1. Determinar la relación entre Engagement y Fiabilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, 2. Determinar la relación entre Engagement y	Engagement	Sanclemente et al. (2019). Se refiere a los trabajadores sometidos, a las personas que tienen impulsos en su trabajo, produciendo sus propias observaciones en la ejecución.	La variable Engagement se medirá a través de la aplicación de un cuestionario, escala Likert (cuestionario) con 28 preguntas, de las cuales 18 corresponde a la variable. Dado los criterios: 1. Totalmente desacuerdo; 2. Desacuerdo; 3. Indiferente; 4. Acuerdo y 5. Total, acuerdo	Nivel de energía			Escala: Ordinal
					Resistencia Mental			Tipo: Likert Totalmente de acuerdo(5)
					Deseos de esfuerzo en el Trabajo	Esfuerzo laboral		De acuerdo (4)
					Estado de Concentración	Satisfacción laboral		Indiferente(3) En desacuerdo(2)
					Compromiso laboral	trabajo realizado		Totalmente en Desacuerdo(1)
						Alta implicación		
						Compromiso		

<p>Capacidad de respuesta de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, 3. Determinar la relación entre Engagement y Tangibilidad de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022, 4. Establecer el nivel de relación entre engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela representaciones y servicios E.I.R.L., Arequipa 2022</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>Prieto et al., (2016) La calidad del servicio depende de algunas propiedades o activos que la mayoría de las veces serán: la amabilidad, la velocidad de transmisión y los gastos justos, siendo evaluados por los compradores</p> <p>La variable Calidad de servicio se medirá a través de la aplicación de un cuestionario, escala Likert (cuestionario) con 28 preguntas, de las cuales 18 corresponden a la variable. Dado los criterios: 1.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Tangibilidad</p>	<p>Sentimientos de significación del trabajo</p>	<p>Flexibilidad</p> <p>Credibilidad</p> <p>Servicio ofrecido</p> <p>Rapidez en la atención</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Infraestructura tecnológica</p>	<p>Escala: Ordinal</p> <p>Tipo: Likert Totalmente de acuerdo(5)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Indiferente(3)</p> <p>En desacuerdo(2)</p>
---	----------------------------	---	---	--	--	---

---

con la cooperación a la administración caracterizada.	Totalmente desacuerdo; 2. Desacuerdo; 3. Indiferente; 4. Acuerdo y 5.Total, acuerdo	Capacitación del personal	Totalmente en Desacuerdo(1)
---	---	---------------------------	-----------------------------

---

### Anexo 3

#### Instrumentos

##### Instrumento de Recolección De Datos

Estimado(a) colaborador (a): El presente cuestionario es anónimo y confidencial, servirá para elaborar la tesis titulada “Engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela Representaciones y Servicios E.I.R.L. Arequipa 2022”, por ello se pide su colaboración marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere acertada según su percepción. Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

<b>ENGAGEMENT</b>	<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Dimensión Esfuerzo Laboral</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Indicador: nivel de energía</b>					
1. ¿Ejecuta sus labores con energía y entusiasmo?					
2. ¿Presenta una actitud vigorosa y fuerte en su centro laboral?					
<b>Indicador: resistencia mental</b>					
3. ¿Dispone de una mentalidad sólida que sirva de ayuda para cumplir sus actividades de trabajo?					
4. ¿Posee una mentalidad de persistencia para culminar sus labores diarias?					
<b>Indicador: deseos de esfuerzo en el trabajo</b>					
5. ¿Genera opciones de solución tras reconocer problemas en el desarrollo de sus actividades?					
6. ¿Identifica la presencia del trabajo en equipo en su centro laboral?					

<b>DIMENSION SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
<b>Indicador: estado de concentración</b>					
7. ¿Logra estar concentrado en sus labores por extensos periodos de tiempo?					
8. ¿Cuenta con altos índices de concentración al efectuar su trabajo?					
<b>Indicador: sensación de felicidad por el trabajo realizado</b>					
9. ¿Tiene un claro conocimiento de sus funciones, sus labores y como desempeñarlas?					
10. ¿Siente gran felicidad al realizar sus actividades laborales?					
<b>DIMENSION COMPROMISO LABORAL</b>					
<b>Indicador: alta implicancia</b>					
11. ¿Siente orgullo por prestar sus servicios a su lugar de trabajo?					
12. ¿Considera que su trabajo resulta un aporte de valor para su centro laboral?					
<b>Indicador: compromiso</b>					
13. ¿Reconoce la importancia de establecer retos y superarlos en beneficio de la empresa?					
<b>Indicador: sentimientos de significación del trabajo</b>					
14. ¿Presenta un vínculo significativo con su trabajo y su centro labora?					

<b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
-------------------------------------	-----------	-----------	----------	----------	-----------

<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Indicador: flexibilidad</b>					
15. ¿Usted considera que los colaboradores le brindan un servicio confiable, comprenden y solucionan las necesidades de los clientes?					
16. ¿Usted considera que el distribuidor cumple con sus requerimientos y es flexible al momento de satisfacer sus necesidades con un buen producto y servicio?					
<b>Indicador: credibilidad</b>					
17. ¿Usted considera que la empresa donde Ud. labora cumple lo que ofrece al brindar sus productos y servicios?					
18. ¿Usted considera que el servicio brindado en la empresa donde Ud. labora es confiable y transparente?					
<b>Indicador servicio ofrecido</b>					
19. ¿Usted considera que los servicios y productos ofertados por la empresa donde labora satisfacen las necesidades siendo confiables y seguros?					
20. ¿Usted considera, que la tecnología que se utiliza en la empresa donde labora brinda una mejor conectividad y satisfacen sus necesidades de comunicación?					
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>Indicador rapidez en la atención</b>					
21. ¿Usted considera que el tiempo empleado por los colaboradores al momento de vender un producto o servicio es el más óptimo?					
22. ¿Cuándo se le presenta algún problema con el producto o servicio adquirido, los colaboradores lo atienden rápidamente logrando darle soluciones efectivas?					
<b>Indicador atención al cliente</b>					
23. ¿Usted considera que los colaboradores se muestran interesados y atentos al momento de atender a los clientes?					
24. ¿Usted considera que los colaboradores resuelven las consultas, dudas rápidamente a los clientes atendiéndolos respetuosamente?					

<b>DIMENSION TANGIBILIDAD</b>					
<b>Indicador infraestructura tecnológica</b>					
25.¿Usted considera que el distribuidor ofrece equipos innovadores y de ultima tecnológica que hay en la actualidad en el mercado?					
26.¿Usted considera que los equipos que le ofrece la empresa le aseguran una conectividad optima con la red?					
<b>Indicador: capacitación de personal</b>					
27.¿Usted considera que el personal está debidamente capacitado para resolver las consultas, haciendo un uso eficiente de los recursos dispuestos por la empresa?					
28.¿Usted cree que los colaboradores de la empresa cuentan con los conocimientos suficientes al momento de la venta de productos ofrecidos?					

## Anexo 4

### validación de instrumentos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela Representaciones y Servicios E.I.R.L. Arequipa 2022

#### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Africa del Valle Calanchez Urribarri

**Institución donde labora:** UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Especialidad:** Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias.  
Docente investigador Concytec

**Instrumento de evaluación:** Variable Engagement

**Autor (s) del instrumento (s):** Julio Villegas Zavalaga

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	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
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá				X	

	analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					12	35
						47

(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**

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha LIMA, 27/05/2022

  
 Dra. Africa Calancha Urribarré  
 C.E. 000573626  
 Docente Investigadora

Observación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela Representaciones y Servicios E.I.R.L. Arequipa 2022

### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Africa del Valle Calanchez Urribarri  
**Institución donde labora:** UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
**Especialidad:** Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias.  
Docente investigador Concytec  
**Instrumento de evaluación:** Variable Calidad de servicio  
**Autor (s) del instrumento (s):** Julio Villegas Zavalaga

### II.- 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 aprobado 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, 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:					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

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					12	35
47						

(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

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha Chiclayo , 27/05/2022

  
 Dra. Africa Calancha Urbiana  
 CE. 000573626  
 Docente investigadora

Observación: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela Representaciones y Servicios E.I.R.L. Arequipa 2022

#### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CHAVEZ VERA KERWIN JOSÉ

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Instrumento de evaluación: Variable Engagement

Autor (s) del instrumento (s): Julio Villegas Zavalaga

#### II.- 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 aprobado 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, 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:					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				X	

	analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					12	35
		47				

(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

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha LIMA, 16/05/2022

  
 Dr. Kerwin José Chávez Vera  
 C.E. 003658624  
 Docente Investigador\*

Observación: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela Representaciones y Servicios E.I.R.L. Arequipa 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:

Institución donde labora:

Especialidad:

Instrumento de evaluación: Variable Calidad de servicio

Autor (s) del instrumento (s): Julio Villegas Zavalaga

II.- 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 aprobado 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, 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:					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				X	

	analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					12	35
						47

(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

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha LIMA, 16/05/2022

  
 -----  
 Dr. Kerwin José Chávez Vera  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador\*

Observación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela Representaciones y Servicios E.I.R.L. Arequipa 2022

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Medina Gámez, Kristhlan Pattrik

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

Especialidad: Magister en Ciencias administración (MBA)

Instrumento de evaluación: Cuestionario Engagement

Autor (s) del instrumento (s): Julio Villegas Zavalaga

### II.- 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 aprobado 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, 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:				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					x

	responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				x	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					28	15
		43				

(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

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

43

Lugar y fecha: Arequipa, 18 de Mayo del 2022

  
 Firma

Observación: \_El instrumento es coherente, objetivo y pertinente para analizar las variables y recolectar datos válidos para la investigación.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela Representaciones y Servicios E.I.R.L. Arequipa 2022

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Medina Gámez, Kristhlan Pattrik

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

Especialidad: Magister en Ciencias administración (MBA)

Instrumento de evaluación: Cuestionario Calidad de Servicio

Autor (s) del instrumento (s): Julio Villegas Zavalaga

### II.- 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 aprobado 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, 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:				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					x

	responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				x	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					28	15
						43

(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

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

43

Lugar y fecha: Arequipa, 18 de Mayo del 2022

  
Firma

Observación: \_El instrumento es coherente, objetivo y pertinente para analizar las variables y recolectar datos válidos para la investigación.

## Anexo 5

### Escala de medición de coeficiente de Alfa de Cronbach

Valores	Niveles
Mayor a 0.9	Perfecta
Mayor a 0.8	Elevada
Mayor a 0.7	Aceptable
Mayor a 0.6	Regular
Mayor a 0.5	Baja
Mayor a 0.4	Nula

Fuente: adaptado Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

## Anexo 6

### Análisis de confiabilidad por el SPSS

resultados julio.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo

Resultado

- Log
- Análisis de fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Escala: TODAS
    - Título
    - Resumen
    - Estadístico
- Log
- Análisis de fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Escala: TODAS
    - Título
    - Resumen
    - Estadístico
- Log
- Análisis de fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Escala: TODAS
    - Título
    - Resumen
    - Estadístico
- Log
- Correlaciones no pa
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Correlaciones
- Log

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

### Análisis de fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos0]

### Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	25	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	28

RELIABILITY

## Anexo 7

### Escala de valorización de Rho de Spearman

#### Rango de decisión del Rho de Spearman

Rango de decisión del Rho de Spearman	
-0.90 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy perfecta
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	-0.01 a -0.10
0.00	No existe correlación
+0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a 0.50	Correlación positiva media
+0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.9 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández *et al.* 2014

Anexo 8  
Matriz de datos

ENGAGEMENT										CALIDAD DE SERVICIO																			
Esfuerzo laboral					SATISFACCIÓN LABORAL					COMPROMISO LABORAL					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					TANGIBILIDAD				
pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6	pregunta 7	pregunta 8	pregunta 9	pregunta 10	pregunta 11	pregunta 12	pregunta 13	pregunta 14	pregunta 15	pregunta 16	pregunta 17	pregunta 18	pregunta 19	pregunta 20	pregunta 21	pregunta 22	pregunta 23	pregunta 24	pregunta 25	pregunta 26	pregunta 27	pregunta 28		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5		
5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	5	5			
5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	3	3	2	2	3	3	1	1	4	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	1	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	5		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2		
3	1	3	3	1	1	3	2	4	4	1	4	3	1	1	1	5	5	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1		
1	2	3	3	2	2	4	2	1	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3		
2	1	2	3	1	1	3	2	3	4	3	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2		
3	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5		
4	4	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5		
4	3	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3		
3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	4		
3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	3	2	4	4	4	4		
1	4	1	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2		
3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	4	3	2	3	3	3	2	4	3	1	1	2	2	2	2	4	4	4		
1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3		
1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4		
1	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

Anexo 10  
Carta de autorización

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Arquiva, 28 de FEBRERO de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus .....

A través del presente, TELHY JUEÑAS DE DOMINGUEZ, identificado (a) con DNI N° 29278940 representante de la empresa/institución SERRESER E.I.R.L. con el cargo de GERENTE GENERAL, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) JHON EDUARDO VILLCAS ZAVILAGA  
b) .....

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 CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD SERRESER E.I.R.L.  
Sí  No  ARQUIVA 2.022
- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo  
Sí  No

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

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos TELHY JUEÑAS DE O.

Cargo GERENTE GENERAL



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALANCHEZ DE BRACHO AFRICA DEL VALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Engagement y calidad de servicio de los colaboradores de la ferretería Santa Estela Representaciones y Servicios E.I.R.L., Arequipa 2022", cuyo autor es VILLEGAS ZAVALAGA JULIO EDUARDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

LIMA, 20 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALANCHEZ DE BRACHO AFRICA DEL VALLE <b>DNI:</b> 000573626 <b>ORCID</b> 000000292469927	Firmado digitalmente por: DCALANCHEZBR el 25- 07-2022 11:33:20

Código documento Trilce: TRI - 0355493