



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Engagement y productividad laboral en colaboradores  
pertenecientes a entidades bancarias de la ciudad de Trujillo

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

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Vidal Alama, Carmen Rosa ([orcid.org/0000-0002-7556-0083](https://orcid.org/0000-0002-7556-0083))

**ASESORA:**

Dra. Fernández Mantilla, Mirtha Mercedes ([orcid.org/0000-0002-8711-7660](https://orcid.org/0000-0002-8711-7660))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a Dios, a mi madre Amelia, mi segunda madre María, mi segundo padre Juan Roger y a mis Angelitos que están en el cielo, por todo el apoyo incondicional y la fuerza continua que me brindaron para seguir forjando mi camino profesional y culminar con esta etapa universitaria de manera satisfactoria.

**La Autora**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis familiares principalmente por el apoyo moral y económico que me brindaron, asesores de investigación, por su paciencia, conocimientos que impartieron con mi persona, pero sobre todo agradezco a Dios, quien me dio la oportunidad de continuar con buena salud para desarrollar con éxito mi tesis.

**La Autora**

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización.....	9
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
3.5. Procedimientos .....	12
3.6. Método de análisis de datos .....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS .....	14
V. DISCUSIÓN .....	19
VI. CONCLUSIONES .....	21
VII. RECOMENDACIONES.....	22
REFERENCIAS.....	23
ANEXOS .....	30

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Frecuencia de niveles de Engagement.....	14
<b>Tabla 2</b> Niveles de Engagement según sus dimensiones.....	14
<b>Tabla 3</b> Frecuencia de niveles de Productividad Laboral.....	15
<b>Tabla 4</b> Niveles de Productividad Laboral según sus dimensiones .....	15
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad entre Engagement y Productividad Laboral ....	16
<b>Tabla 6</b> Correlación de Spearman entre Engagement y productividad Laboral	17
<b>Tabla 7</b> Escala de interpretación para la correlación de Spearman.....	17
<b>Tabla 8</b> Resultados de la correlación de objetivos específicos .....	18

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del Engagement en la productividad Laboral de los colaboradores que pertenecen a una entidad bancaria de la ciudad de Trujillo. Para ello, la metodología utilizada fue un tipo de investigación básica, con diseño no experimental de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. Así mismo, su muestra estuvo conformada por 200 personas. Los instrumentos de evaluación fueron la Escala de Engagement elaborado por Slanova y Schaufeli, mientras que, la siguiente fue Escala de Productividad Laboral elaborada por la Agencia de los Estados Unidos. En cuanto a los resultados, se evidenció que, el nivel de influencia fue de un 0,670 esto nos establece que existe Correlación Positiva alta entre variables. Por otra parte, la dimensión Verificación de la disposición, obtuvo un puntaje de acuerdo a la escala de interpretación, según el coeficiente de correlación de Spearman es  $R=0.292$ , esto nos establece que existe Correlación Positiva baja, la dimensión Verificación de equipo un  $R=0.365$ , con correlación Positiva baja y la dimensión Verificación de procedimiento con  $R=0.377$ , ubicándola también, como correlación Positiva baja.

**Palabras clave:** Engagement, Productividad Laboral, Bancos.

## **Abstract**

The objective of this investigation was to determine the influence of Engagement on the Labor productivity of the collaborators who belong to a bank in the city of Trujillo. For this, the methodology used was a type of basic research, with a non-experimental design with a quantitative approach and a descriptive level. Likewise, its sample consisted of 200 people. The evaluation instruments were the Engagement Scale elaborated by Slanova, Schaufeli, Llorens, Peiró and Gracu, while the following was the Labor Productivity Scale elaborated by the United States Agency. Regarding the results, it was evident that the level of influence was 0.670, this establishes that there is a high Positive Correlation between variables. On the other hand, the dimension Verification of the disposition, obtained a score according to the interpretation scale, according to Spearman's correlation coefficient is  $R=0.292$ , this establishes that there is a low Positive Correlation, the dimension Verification of equipment an  $R =0.365$ , with a low Positive correlation and the Verification of procedure dimension with  $R=0.377$ , also placing it as a low Positive correlation.

**Keywords:** Engagement, Labor Productivity, Banks.

## I. INTRODUCCIÓN

Ante la sociedad donde los cambios son constantes y significativos tanto en lo social, económico, político y tecnológico, nos vemos en la obligación de adaptarnos a ellos, con el fin de poder obtener un mismo ritmo de trabajo. Blustein, et al., (2019); McKibbin & Fernando, (2020), refieren que, a nivel mundial nadie es ajeno a la problemática que muchas empresas presentan frente al engagement y la productividad laboral. Por tal razón, es necesario invertir en los recursos humanos que son el soporte de toda organización.

A nivel de Latinoamérica, la Organización Internacional de Trabajo (2019), señala que, aquellas personas que perciben un ambiente poco o nada satisfecho en su trabajo no reflejan el engagement o también conocido como compromiso, lo cual genera la reducción de permanencia de un colaborador en su puesto laboral, ocasionando disconformidad. Sin embargo, Johari et al., (2019) menciona que guarda relación la falta de compromiso con la productividad laboral, pues disminuye notoriamente y, por ende, ocasiona problemas a la organización.

Por otra parte, a nivel Nacional, la Super Intendencia Nacional de Fiscalización Laboral, evidencia cifras del 25% de empresas que son informales, tienen productividad laboral y engagement muy variado, su índice de rotación es alto (Gabini, 2018). Mientras que, el 70% si lo son y al brindar beneficios, estas variables que se veían afectadas en las informales, aquí son aprovechadas para que los colaboradores puedan disfrutar y sobre todo tener el compromiso de trabajar para brindar un buen servicio a la empresa (Nangoy, et al., 2020).

La Psicología Organizacional Positiva, actúa directamente en el engagement de las personas, presenta una perspectiva donde su finalidad es comprender, predecir y optimizar las fortalezas tanto individual y grupal en las empresas de modo que exista una gestión afectiva satisfactoria, en base a ello la productividad laboral se verá reflejada en sus tareas diarias, ese compromiso les permite estar motivados para potenciarse y mejorar (Flores, 2018).



En cuanto a Productividad Laboral Nuñez y Sánchez (2006), señala que para que la empresa funcione adecuadamente, debe haber una buena productividad, por lo que es importante que se evalúe de manera constante la productividad para detectar a tiempo las deficiencias que se puedan presentar y mejorarlas.

Es así como se ha identificado en base a la observación que algunas entidades bancarias presentan ciertas deficiencias en sus colaboradores que nos conlleva a realizar estudios de investigación para ahondar en la problemática de esa manera poder obtener resultados que generen una sola conclusión, para después brindar las recomendaciones adecuadas con la finalidad de obtener mejorías dentro de las organizaciones.

Por lo expuesto anteriormente, nos planteamos la siguiente problemática: ¿Cómo influye el engagement en la productividad laboral de los colaboradores que pertenecen a una entidad bancaria de la ciudad de Trujillo, 2022?, identificando dicha interrogante se accederá a mejores herramientas de la aplicación para obtener resultados favorables.

La presente investigación tiene como importancia teórica, hallar la influencia del engagement en la productividad laboral de modo que permita la realización de cambios de acuerdo con la carencia que presenta en las condiciones de trabajo en diversas tareas, proponiendo alternativas de mejora para inducir una motivación que permita obtener una productividad alta. En cuanto a la importancia práctica el estudio presentará un alto impacto al encontrar la influencia de la variable sobre otra brindando la oportunidad de conocer más allá de teorías que expliquen el origen del problema en las entidades.

Así mismo, la importancia social se enfoca en los beneficios que percibirán los que necesitan saber cómo mejorar la motivación para poder obtener una mejor productividad en sus trabajadores. No obstante, se obtendrá un panorama más amplio de cómo aplicar nuevas estrategias. Finalmente, la justificación metodológica, se basa en la importancia que tendrá este aporte para futuras investigaciones, aplicación correcta de instrumentos y base de

fuentes verídicas que contribuyen a una perspectiva más elaborada del tema.

Para todo ello, el objetivo es: Determinar la influencia del Engagement en la Productividad Laboral de los colaboradores que pertenecen a una entidad bancaria de Trujillo. Así mismo, en los objetivos específicos, se pretende identificar la influencia de la variable Engagement en las dimensiones de Productividad Laboral las cuales son: Verificación de la disposición, Verificación del equipo y Verificación de procedimientos.

En cuanto a la hipótesis general se propuso saber: Si existe influencia del Engagement en la Productividad Laboral de los colaboradores que pertenecen a una entidad bancaria de Trujillo o No existe influencia, mientras que, las específicas Si existe influencia de la variable Engagement en las dimensiones de Productividad Laboral, que abordan la verificación desde la disposición, el equipo y los procedimientos.

## II. MARCO TEÓRICO

Este estudio cuenta con antecedentes internacionales, según ello tenemos a: Diago (2019), quien en su estudio trató de determinar si la satisfacción se relaciona con la productividad de una empresa en Guayaquil, para ello su muestra estuvo conformada por 30 colaboradores. Utilizó el diseño experimental de nivel correlacional con corte transversal. Sus resultados de las pruebas arrojaron un valor de 0.853, ubicándola en una correlación de nivel alto, en conclusión, se determinó que ambas variables guardan relación estrecha por ello es necesario que se trabaje ambas de la mano.

Por otro lado, Cerda y Parada (2018), su objetivo principal fue: Determinar qué nivel de engagement y clima laboral presenta una empresa de la ciudad de Chile, para lo cual su muestra fueron 47 colaboradores. Se que el 75,17% muestran niveles altos de energía y esfuerzo, un 70,55% concentración e inmersos en el trabajo y un 62,51% se implican cumpliendo retos. En conclusión, que el clima laboral que los rodea aun siendo desfavorable, no influyen una sobre otra de acuerdo a los resultados obtenidos.

López y Villacís (2018), realizaron un estudio para comprobar si la satisfacción se involucra con la productividad en una Unidad Educativa de la ciudad de Guayaquil, dicho método fue correlacional transversal, su muestra estuvo conformada por 100 colaboradores. En sus resultados muestra un porcentaje mayor a 60%, es así que concluye mencionando que se debe implementar acciones necesarias que ayuden a cumplir los estándares de la Institución.

En cuanto a lo Nacional, Coz y Matto (2021), plantearon como objetivo el análisis de la posible relación de la satisfacción con el engagement en puestos administrativos de empresas en Lima. La muestra estuvo conformada por 100 colaboradores. Como metodología se utilizó una base cuantitativa, con diseño no-experimental de nivel correlacional. En cuanto a los resultados se mostraron que las variables se relacionan de forma positiva y estadísticamente significativa de .513, concluyendo que se requiere continuar con los estudios analizados para fomentar una mejor satisfacción.

El autor Orbegoso (2020), en su investigación planteó comprobar si el engagement es capaz de influir en el desempeño de personal del área de abastecimiento en una minera de Tacna. Su muestra se constituyó de 37 colaboradores y la metodología es básica con diseño no experimental. Como resultados, se obtuvo que el 93.2% de tiene efectos positivos en cuanto a su productividad en sus tareas debido a que hay un alto nivel de compromiso, concluyó, que el engagement es capaz de influir en el desempeño, no obstante, consideraron seguir estudiando en causas que generen deficiencias para optimizar esos aspectos.

Para Candia et al., (2017), presenta como principal objetivo: determinar como influye la satisfacción en el engagement de la ciudad de Lima. Dicho estudio contó con una muestra de 107 personas, además su metodología utilizada fue explicativo-causal. Los resultados evidenciaron que hay incremento de la dimensión vigor en la variable engagement, por lo tanto, se concluye sabiendo que la rotación disminuye, por lo que es importante enfatizar más en la satisfacción para que se comprometan más.

Localmente, se halló antecedentes como: Vásquez (2022), en su estudio, presenta como objetivo, determinar si el engagement posee relación con los valores interpersonales en una tienda de Trujillo. Para ello, su metodología utilizada fue tipo sustantiva de diseño correlacional y su población muestral está conformada por 150 colaboradores entre 22 a 46 años de edad. Los resultados expresan que no hay relación significativa entre las variables, por lo que concluyen mencionando que hay niveles bajos de conformidad, reconocimiento y benevolencia en los colaboradores.

Cisneros (2021), planteó en su investigación, comprobar si el engagement se relaciona con el clima laboral de trabajadores de Trujillo, para ello utilizaron como metodología el tipo sustantivo de diseño correlacional, la muestra fue de 150 participantes entre los 18 y 60 años con contrato vigente máximo hasta el 2019. Para ello sus resultados evidenciaron correlación muy significativa y directa, por lo que se concluye haciendo referencia que entre dimensiones siempre habrá que reforzar más para que se mantenga el nivel de clima y compromiso.

Para Sotelo (2017), su estudio buscó determinar si el estrés laboral se relaciona con el engagement en docentes de una universidad de Trujillo, su investigación fue de tipo sustantiva con un diseño correlacional, mientras que su muestra estuvo conformada por 48 colaboradores de ambos sexos y con experiencia mayor a 3 años. Sus resultados obtenidos manifestaron la existencia de una correlación negativa, por lo que se concluye refiriendo que hay grado medio y alta entre variables que se pueden seguir manteniendo mediante estrategias.

Dentro de las bases teóricas para El Engagement, tenemos a Tomas et al., (2020), quien refiere que este se caracteriza por la energía y pasión que los colaboradores ofrecen a la organización para el buen servicio a los clientes, además de la voluntad, capacidad y esfuerzo que hacen.

Así mismo, Saavedra (2021), afirma que es aquel estado emocional de las personas en donde se refleja la organización y dedicación que los involucra en el trabajo, asociándolo como una clase de felicidad vinculada a las labores que realiza diariamente, sintiéndose satisfecha no solo consigo si no también con sus compañeros de trabajo y la empresa en sí.

Lei et al., (2018), quien menciona que este estado mental positivo y satisfactorio es en el que los colaboradores siempre disfrutan de otras actividades en sus tiempos libres, a diferencias de aquellos que disfrutan de realizar su trabajo, esta situación es estimulante, ya que los motiva a destinar un tiempo para una actividad valiosa e interesante que a ellos los apasiona, de ello habla el engagement o compromiso laboral.

Las dimensiones del engagement se dividen en: El Vigor; este tipo de individuos se caracteriza por la voluntad de dedicar su máximo esfuerzo y persistencia en su labor frente a dificultades, el cual lo describimos como todo lo contrario al agotamiento, puesto que, la energía y el entusiasmo es su prioridad (Durango, 2016), La Dedicación; hace referencia al involucramiento con el trabajo, experimentando el entusiasmo, el orgullo, la inspiración, finalmente está La Absorción (esta se caracteriza por la concentración y felicidad que experimenta mientras ejecuta los labores, olvidando lo que sucede alrededor, generando una motivación intrínseca.

De acuerdo con AON (2012), hay 6 categorías que se consideran como una guía para que el engagement se pueda desarrollar en los colaboradores, las cuales se mencionan a continuación: Calidad de vida, Prácticas corporativas, Reconocimiento, Oportunidades de crecimiento, Personas y Trabajo.

Teorías del engagement tenemos la del compromiso Organizacional de Neiva et al., (2017), quien refiere que este influye en la decisión que una persona tome sobre su pertenencia o desvinculación con la empresa que labora, todo ello se compone de tres dimensiones, lo afectivo normativo y compromiso de continuidad. Así mismo, el modelo de Demanda- Recursos Laborales de Bakker et al., (2006), es desarrollado con la finalidad de estudiar el ambiente laboral, identificando aspectos que pueden influenciar negativa o positivamente en el bienestar de los colaboradores.

La importancia radica en la alineación o desconexión de las causantes que general el problema principal que es la falta de compromiso y la motivación de los colaboradores, debido que son la clave principal para el desarrollo profesional y personal (Delgado, 2018).

En cuanto a Productividad laboral, Ortiz et al. (2019), indican que la productividad laboral es necesaria ante cualquier función de índole económica para que la empresa funcione adecuadamente, por lo que es importante que se evalúe de manera constante la productividad para detectar a tiempo las deficiencias que se puedan presentar y mejorarlas.

Herrera et al. (2021) definió a esto como la meta que las empresas se ponen, para medir la producción, siendo el logro de una empresa que se obtiene por el compromiso de las personas que lo integran.

Para Dávila, et al., (2015), la productividad es una manera de eficiente de mantener a una organización bien posicionada, el cual se mide por el tiempo que un colaborador dedica a sus tareas determinadas ya sea en las labores diarias e inversión en la producción, en donde se refleja la reducción considerable de sobrecostos y gastos adicionales, por saber cuidar correctamente los egresos de la empresa y seguir brindando servicio de calidad.

La productividad laboral según Russo (2018), tiene como dimensiones a: Verificación de la disposición, demostrando el cumplimiento de cada proceso así como las visitas de supervisión y los controles que se requiere para poder contribuir con el logro de las metas, luego está la Verificación del equipo; colaboran con los avances y la productividad con el fin de brindar un buen servicio a los clientes y mantenerlos satisfechos, finalmente la Verificación de procedimientos; este desarrolla a través de la toma de interés que tiene un colaborador al ejecutar sus funciones, mejorando cada vez más la simplificación de los mismos, tomando medidas adecuadas de acuerdo a cada situación.

Una teoría presentada por Robbins y Judge (2009), en donde considera a quienes de por sí colocan su mayor esfuerzo en cada tarea para producir un servicio eficiente, es así como afirma que la intervención para mejorar la productividad tiene un génesis en las personas, teniendo en cuenta que en su mayoría es para satisfacer sus logros personales y profesionales, siendo un motivo que impulsa a ponerse la camiseta para un mayor compromiso con el tiempo.

Otros autores refieren al enfoque sistémico de la productividad como la que influye directamente en las personas, viéndose forzada por algunas características y comportamientos del individuo en donde se encuentra inmersos los procesos psicológicos y psicosociales, coincidiendo con el desempeño productivo ya sea grupal o colectivo dentro del conjunto de una organización (Denison, et al., 2004).

Algunos factores que inciden en la productividad son la participación activa, el aprendizaje constante, el desarrollo de competencias, la facilidad de trabajo en equipo, las recompensas, el tipo de liderazgo y el estilo de gerencia. Sin embargo, estos factores humanos pueden clasificarse también como individuales, grupales y organizacionales, ya que se establece una relación causal entre ellos mismos (OIT, 2018).

La relación entre estas variables, según refiere Valladares (2020), impacta positivamente en la productividad pues este es un crecimiento económico y de mejora a la empresa cuando hay un compromiso de por medio, por lo que

para él es importante que los dos se manejen de la mano para tener resultados satisfactorios. Estas estrategias del engagement son un estado psicológico positivo que aporta directamente en la productividad de los trabajadores para mantenerlos motivados.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de investigación:** Será de tipo Básica, porque se busca expandir el conocimiento sobre la variable de interés (Sánchez y Reyes, 2021).

**3.1.2. Diseño de investigación:** Es no experimental porque se tiene interés del estado natural del contexto y los participantes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Cuantitativo, porque se implementa el uso de estadística para la comprobación de los planteamientos (Causas, 2015).

Es descriptivo, por centrarse en la descripción de caracteres o propiedades de la variable de interés (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

También, correlacional porque se busca comprender la relación que conllevan 2 variables de interés (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable Engagement**

- **Definición conceptual:** Schaufeli (2010) estado emocional de las personas en donde se refleja la organización y dedicación que los involucra en el trabajo, asociándolo como una clase de felicidad vinculada a las labores que realiza diariamente, sintiéndose satisfecha



no solo consigo si no también con sus compañeros de trabajo y la empresa en sí.

- **Definición operacional:** Para la medición Engagement se eligió trabajar con la escala de Engagement en su versión adaptada al español de (Salanova et al., 2000)., la cual permitirá la medición de las dimensiones a trabajar de acuerdo a su compromiso.
- **Indicadores:** El Vigor, La Dedicación; y La Absorción (Durango, 2016).

### **Variable Productividad Laboral**

- **Definición conceptual:** Mertens (1999), indican lo que es importante que se evalúe de manera constante la productividad para detectar a tiempo las deficiencias que se puedan presentar y mejorarlas.
- **Definición operacional:** Para la medición de Productividad Laboral se usó el instrumento elaborado por Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (2012), la cual permitirá la medición de las dimensiones a trabajar de acuerdo a su desempeño.
- **Indicadores:** Verificación de la disposición, Verificación de equipo y Verificación de procedimientos.
- **Escala de medición:** Corresponde a la escala de intervalo, ya que, este tipo brinda un ordenamiento de los objetivos medidos (Dagnino, 2015).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**3.3.1. Población:** Hace referencia al grupo de personas que se tiene como interés analizar, que por lo general suele ser la representación total de personas que viven en un contexto (Cabezas et al., 2018). Así mismo, Ventura (2017), refiere que es un conjunto de individuos en la que se comparten características similares a una situación que se toma para ser objeto de estudio, por lo tanto, la población se torna de fácil acceso, la cual 200 es nuestra cantidad.

### **Criterios de inclusión**

- Pertener al sector privado
- Estar en planilla
- Ser mayor de 18 años
- Tener más de 3 meses laborando

#### **Criterios de exclusión**

- Tener 3 meses laborando

**3.3.2. Muestra:** Indica que es un subgrupo con la finalidad de tener un grupo representativo de la población para ser posible efectuar un estudio (Memon et al., 2020). También, se indica que la muestra mínima para el proceso de análisis de un instrumento debe ser un mínimo de 200, la cual es nuestra cantidad para la aplicación (Roco et al., 2021).

**3.3.3. Muestreo:** Es la estrategia por la cual se logra determinar el número total de una muestra para ser posible un proceso de análisis dentro de una investigación, teniendo cada uno de ellos la misma probabilidad (Otzen & Manterola, 2017). Se realizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, para seleccionar la muestra de estudio.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Los colaboradores de la Agencia Bancaria

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta: a la cual se denomina así por la recolección de datos importantes de las propiedades de una muestra que fue seleccionada, con el propósito de obtener mediciones cuantitativas de un conjunto de características que son subjetivas y objetivas, de manera que se pueda realizar inferencias de los hallazgos (Catino, 2016).

El instrumento que se empleará es la escala de Engagement en su versión adaptada al español, la cual en un inicio contaba con un total de 17 ítems de tipo Likert con una calificación de 6 posiciones considerado como 0= nunca y 6= siempre, el instrumento ha mantenido su modelo de tres factores, donde se evalúa 3 factores: Vigor (ítems: 1, 2, 3, 4, 5 y 6 ), Dedicación (ítems: 8, 9, 10, 11, 12 y 13) y Absorción (ítems: 14, 15, 16 y 17); así mismo, sus valores de validez y confiabilidad por su parte, para

la versión se identificó que contaba con valores de confiabilidad entre .69 a .90. La aplicación es individual, a partir de los 18 años de edad. (Salanova et al., 2000).

Por otro lado, para Productividad Laboral se usará el instrumento elaborado por Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (2012), presenta 22 ítems y ésta se conforma de tres dimensiones: Verificación de la disposición (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8), Verificación de equipo (09, 10, 11, 12, 13 y 14) y Verificación de procedimientos, (15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22), el cual se evalúa por medio de una escala Likert con los siguientes valores; nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5), para obtener sus respuestas se medirá con un nivel. Cuenta con una validez y confiabilidad de 0.997. La duración de su aplicación es de 30 min y se aplica desde los 18 años, de manera individual.

Ambas su escala será de tipo Likert, estos instrumentos psicométricos se refiere, cuando el evaluado indica su desacuerdo o acuerdo sobre una afirmación. (Bertram, 2008).

### **3.5. Procedimientos**

Se iniciará eligiendo las variables, posterior a ello, se buscó fuentes indexadas que permitan brindarnos información exacta sobre su validez y confiabilidad, así como también la recolección de su estadística y bases teóricas que sirvan para los apartados relacionados al tema que se está tratando con la finalidad de contar con un sustento que luego contraste con nuestros resultados. Luego, se realiza el contacto directo al autor del instrumento como al que generó la versión adaptada, esto con el fin de contar con los permisos correspondientes para el uso y conocimiento de aplicación de la prueba.

Seguido de ello, para la evaluación se procederá al contacto con los participantes previamente solicitando un permiso a la organización, coordinando con un jefe inmediato que pueda apoyar con el proceso de evaluación. Después, se procede a la digitalización del instrumento por medio de plataformas virtuales con la finalidad de poder enviar con

mayor facilidad el instrumento para que sea resuelto por los participantes. Así, finalmente, realizar el análisis de los datos que terminarán en una representación por medio de tablas donde se explicará los resultados obtenidos.

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

Los participantes se evalúan, brindándoles las respectivas indicaciones sobre el llenado adecuado, una vez listo, se procede a pasar con el procesamiento de datos se iniciará la base de datos que se realizará posterior a la aplicación del instrumento, nos apoyaremos con el programa informático y estadístico MS Excel, SPSS IBM v.25.0 y R de Studio. La totalidad de datos serán procesados en el programa de Excel, la cual será filtrada, luego se realizará la codificación de datos que permitirá el procesamiento de los mismos por medio del programa SPSS v25, lo que ayudará a establecer los procesos estadísticos para los instrumentos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Código de ética de Investigación de la UCV (2020), señala en el art.9 la política anti plagio, no obstante, también se considerará puntos fundamentales para cuidar la identidad de los participantes: Confidencialidad, en donde su información será resguardada y no será ajena a fines de investigación, Consentimiento informado, se necesitará de manera voluntaria la participación de cada uno, Libre participación; respetar su voluntad sin presión alguna de por medio y Anonimidad, dicha información no obtendrá sus datos personales.

Por otra parte, se tendrá en cuenta el Código de Ética del Psicólogo Peruano (2018), refiere en el artículo 20, que el profesional tiene ala responsabilidad de resguardar la información de los participantes, mientras que el artículo 81, señala que se deberá brindar información y características de la prueba para su posterior participación.

Así mismo, se consideró implementar el formato American Psychological Association (APA, 2020), para el uso de información teórica bajo el uso de citas y referencias para la protección de autoría sobre el contenido.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Aspectos generales

**Tabla 1**

*Frecuencia de niveles del Engagement*

Nivel	ENGAGEMENT	
	Frecuencia	%
Bajo	22	11%
Medio	63	32%
Alto	115	58%
Total	200	100%

*Nota.* De acuerdo a la evaluación realizada a los colaboradores de una entidad bancaria, se ha observado que el 58% de los colaboradores perciben un nivel alto en cuanto al Engagement, mientras que el 32% se percibe en nivel medio. Por otro lado, el 11% en nivel bajo.

**Tabla 2**

*Niveles de Engagement según sus dimensiones*

Nivel	Vigor		Dedicación		Absorción	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	36	18%	26	13%	41	21%
Medio	75	38%	77	39%	108	54%
Alto	89	45%	97	49%	51	26%
Total	200	100%	200	100%	200	100%

*Nota.*

- En la dimensión Vigor, el 45% de los colaboradores de la entidad bancaria demuestran un 38% en nivel alto, 38% en medio y 17% en nivel bajo.
- Con respecto a la dimensión Dedicación, el 49% de los colaboradores se ubica en el nivel alto, el 39% nivel medio y 13% nivel bajo.

- En la dimensión de Absorción, se observó que el 54% de colaboradores en nivel medio, el 26% nivel alto y el 21% en nivel bajo.

**Tabla 3**

*Frecuencia de niveles de Productividad Laboral*

Nivel	PRODUCTIVIDAD LABORAL	
	Frecuencia	%
Bajo	37	19%
Medio	66	33%
Alto	97	49%
Total	200	100%

*Nota.* Según la evaluación realizada en la entidad bancaria, se pudo observar que cerca de la mitad de ellos (49%) muestra un nivel alto de productividad laboral, un 33% percibe que su nivel es medio, mientras que el 19% restante experimenta un nivel bajo.

**Tabla 4**

*Niveles de Productividad Laboral según sus dimensiones*

Nivel	Verificación de la disposición		Verificación de equipo		Verificación de procedimientos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	44	22%	31	16%	38	19%
Medio	98	49%	109	55%	92	46%
Alto	58	29%	60	30%	70	35%
Total	200	100%	200	100%	200	100%

*Nota.*

- En cuanto a la dimensión **Verificación de la disposición**, el 49% de los colaboradores ha reportado niveles medios, el 29% ha percibido niveles altos, y el 22% restante ha experimentado niveles bajos.

- Con respecto a la dimensión **Verificación de equipo**, el 55% de los colaboradores ha mostrado niveles medios, el 30% ha informado niveles altos, y el 16% restante ha experimentado niveles bajos.
- En cuanto a la dimensión **Verificación de procedimientos**, el 46% de los colaboradores ha experimentado niveles medios, el 35% ha reportado niveles altos, y el 19% restante ha percibido niveles bajos.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad entre Engagement y Productividad Laboral*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
ENGAGEMENT	.357	200	<b>.000</b>
PRODUCTIVIDAD LABORAL	.305	200	<b>.000</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Para evaluar, se utilizará **Kolmogórov-Smirnov** por optar por una muestra superior (**n>30**), como es el caso con **n=200**. Los resultados muestran una distribución asimétrica en ambos casos, con un valor de p (**0.000**). Dado que esta probabilidad es inferior al nivel de significancia de **0.05**

**Tabla 6***Correlación de Spearman entre Engagement y productividad Laboral*

			ENGAGEMENT	PRODUCTIVIDAD LABORAL
<b>Rho de Spearman</b>	<b>ENGAGEMENT</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1.000	<b>,670**</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>		<b>.000</b>
		<b>N</b>	200	200
	<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>,670**</b>	1.000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.000</b>	
		<b>N</b>	200	200

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

*Nota.* El valor de p, permite el contraste de hipótesis gracias a la estadística inferencial, al observar un valor de p = 0.000 se confirma que si existe relación estadísticamente significativa, además de descartar la posibilidad de resultados al azar.

**Tabla 7***Escala de interpretación para la correlación de Spearman*

<b>VALOR</b>	<b>CRITERIO</b>
<b>R = 1,00</b>	Correlación Perfecta
<b>0,80 ≤ R ≤ 1,00</b>	Correlación muy Alta
<b>0,60 ≤ R ≤ 0,80</b>	Correlación Alta
<b>0,40 ≤ R ≤ 0,60</b>	Correlación Moderada
<b>0,20 ≤ R ≤ 0,40</b>	Correlación Baja
<b>0,00 ≤ R ≤ 0,20</b>	Correlación Muy Baja
<b>R = -0</b>	Correlación Nula

*Nota.* En conclusión, al observar un valor de rho = 0.670 se confirma una correlación alta y directa entre engagement y productividad en colaboradores de una entidad bancaria de Trujillo.



## 4.2. Resultados de la correlación de objetivos específicos

**Tabla 8**

*Resultados de la correlación de objetivos específicos*

		Verificación de la disposición	Verificación de equipo	Verificación de procedimientos	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,292**	,365**	,377**
	ENGAGEMENT	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
		N	200	200	200

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

Para la dimensión **Verificación de la disposición:**

Rho = 0.292 lo que significa una correlación de intensidad baja, directa y altamente significativa entre el engagement y la dimensión verificación de disposición.

Para la dimensión **Verificación de equipo:**

Presentó rho = 0.365, lo que expresa una correlación de intensidad baja y directa entre el engagement y la dimensión verificación del equipo.

Para la dimensión **Verificación de procedimiento:**

El valor de rho = 0.377 lo que significa una intensidad baja de relación entre engagement y verificación de procedimientos.

## V. DISCUSIÓN

Hoy en día se maneja el Engagement y la productividad laboral dentro de empresas, nos vimos en la necesidad de desarrollar un estudio donde la investigación fue exhaustiva y permitió encontrar información confiable que contrastaremos con los resultados obtenidos luego de haber aplicado un instrumento adecuado a la población específica elegida, en este caso un grupo de trabajadores.

Tras realizar un análisis de las dimensiones de la variable Engagement, en la tabla 2 podremos observar que los resultados indican lo siguiente: En la dimensión Vigor, el 45% de los colaboradores de la entidad bancaria percibe niveles altos, el 38% niveles medios y el 18% restante niveles bajos, con respecto a la dimensión Dedicación, el 49% de los colaboradores presenta niveles altos, el 39% niveles medios y el 13% restante niveles bajos y en la dimensión de Absorción, se observó que el 54% de los colaboradores percibe niveles medios, el 26% niveles altos, y el 21% restante niveles bajos.

Mientras que, en la variable Productividad Laboral, en la tabla 4 podremos observar que, en la dimensión Verificación de la disposición, el 49% de los colaboradores ha reportado niveles medios, el 29% ha percibido niveles altos, y el 22% restante ha experimentado niveles bajos, con respecto a la dimensión Verificación de equipo, el 55% de los colaboradores ha mostrado niveles medios, el 30% ha informado niveles altos, y el 16% restante ha experimentado niveles bajos y la dimensión Verificación de procedimientos, el 46% de los colaboradores ha experimentado niveles medios, el 35% ha reportado niveles altos, y el 19% restante ha percibido niveles bajos.

Para lograr el objetivo general, el cual fue determinar la influencia de Engagement en la Productividad Laboral de los colaboradores de una empresa bancaria, en la tabla 6, los resultados evidenciaron que influyen en un 0,670 esto nos establece que existe Correlación Positiva alta entre variables. Frente a ello, nos respaldamos con Cerdo y Prada (2018), quienes refieren que en su estudio obtuvieron puntajes similares ya que si existe un nivel de influencia en los colaboradores cuando son evaluados por su

productividad de acuerdo a su Engagement dentro de sus funciones diarias en la organización.

En la tabla 8, el primer objetivo específico, pretendió determinar si existe influencia de Engagement en la dimensión verificación de la disposición, al analizar la significación, obtuvimos que, de acuerdo a la escala de interpretación, podemos observar que el coeficiente de correlación de Spearman es **R=0.292**, esto nos establece que existe Correlación Positiva baja. Nos apoyamos en Ruso (2018), quien señaló que esta por ser una dimensión que requiere de mucha predisposición y compromiso tiene mayor influencia, siendo positiva, pero a su vez baja en los evaluados.

El segundo objetivo específico, para la dimensión verificación de equipo de acuerdo a la escala de interpretación, podemos observar que el coeficiente de correlación de Spearman es **R=0.365**, esto nos establece que existe Correlación Positiva baja entre el Engagement y la dimensión Verificación de equipo. De la misma manera nos respaldamos en lo referido por Ruso (2018), donde menciona que este refleja la forma y disposición del trabajador al hacer uso de las herramientas o instrumentos que se le favorecen en unión de los demás y al igual que la anterior necesita ser reforzada.

Finalmente, en el tercer objetivo específico, La dimensión Verificación de procedimiento la escala de interpretación, podemos observar que el coeficiente de correlación de Spearman es **R=0.377**, esto nos establece que existe Correlación Positiva baja entre el Engagement y la dimensión Verificación de procedimiento de los colaboradores que pertenecen a una entidad bancaria de la ciudad de Trujillo. El mismo autor Ruso (2018) refiere que este desarrolla a través de la toma de interés que tiene un colaborador al ejecutar sus funciones, mejorando cada vez más la simplificación de los mismos, tomando medidas adecuadas de acuerdo a casa situación, generando una necesidad de acuerdo a este resultado en reforzar.

## VI. CONCLUSIONES

- De acuerdo a la evaluación realizada a los colaboradores de una entidad bancaria, se ha observado que el 58% de los colaboradores perciben un nivel alto de engagement.
- Según la evaluación realizada en la entidad bancaria, se pudo observar que la productividad demuestra un (49%) en nivel alto de productividad laboral.
- La correlación entre variables fue de 0,670, ubicándola en una categoría positiva alta.
- En la dimensión verificación de la disposición, se obtuvo un puntaje de acuerdo a la correlación de Spearman  $R=0.292$ , ubicándola en una categoría positiva baja.
- En verificación del equipo, la correlación de spearman fue  $R=0.365$  ubicándola en un nivel positivo bajo.
- Finalmente, en la verificación de procedimiento, el coeficiente de correlación obtuvo un  $R=0.377$ , ubicándola en un nivel positivo bajo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Implementar programas sobre motivación, productividad, satisfacción y afines, con su respectivo taller vivencial en donde facilite vivir la experiencia y solucionar en ese momento la situación, con el objetivo de poder reforzar temas donde hay deficiencias individualmente y grupal.
- Evaluar mensualmente a través de la evaluación 360°, o cuestionarios de desempeño la productividad de los colaboradores, considerando ciertos criterios de acuerdo a las funciones que realizan, de esa manera se podrá observar si se encuentra en un puesto adecuado o puede rotar a uno donde desempeñará mejor sus habilidades.
- Reforzar mediante actividades integradoras dentro y fuera de la empresa, como campeonatos, cumpleaños, aniversario institucional, entre otros, con la finalidad de que mejore las relaciones interpersonales.
- Hacer un análisis de los posibles cambios de rotación a un área donde desarrollen mejor sus habilidades, verificando el proceso de su desempeño y su fácil adaptación a su nuevo puesto.

## REFERENCIAS

- Abajo, F. (2001). La declaración de Helsinki VI: una revisión necesaria, pero ¿Suficiente? *Revista Española de Salud Pública*, 75(5).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272001000500002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272001000500002)
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Editorial Universitario.
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association*.
- AON Hewitt. (2012). 2012 Trends in global employee engagement. Tendencias globales en compromiso organizacional 2012.  
[https://www.aon.com/attachments/humancapital-consulting/2012\\_TrendsInGlobalEngagement\\_Final\\_v11.pdf](https://www.aon.com/attachments/humancapital-consulting/2012_TrendsInGlobalEngagement_Final_v11.pdf)
- Arias, F. G. (2014). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ta. ed.). *Revista Episteme*  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Bakker, A., Emmerik, H., & Euwema, M. (2005). Crossover of Burnout and Engagement in Work Teams. *Work and Occupations*, 33(4).  
[https://www.researchgate.net/publication/46679714\\_Crossover\\_of\\_Burnout\\_and\\_Engagement\\_in\\_Work\\_Teams](https://www.researchgate.net/publication/46679714_Crossover_of_Burnout_and_Engagement_in_Work_Teams)
- Bertram, D. (2008). *Likert Scales... are the meaning of life*. Topic report: <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>.
- Blustein, D., Kenny, M., Autin, K., y Duffy, R. (2019). La psicología del trabajo en la práctica: una teoría del cambio para una nueva era. *El Desarrollo de Carrera trimestral*, 67(3).  
[https://www.researchgate.net/publication/335574292\\_The\\_Psychology\\_of\\_Working\\_in\\_Practice\\_A\\_Theory\\_of\\_Change\\_for\\_a\\_New\\_Era](https://www.researchgate.net/publication/335574292_The_Psychology_of_Working_in_Practice_A_Theory_of_Change_for_a_New_Era)

- Cabezas E., Andrade D. y Torres J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Candia, M., Castro, C. y Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. [Tesis de postgrado]. Universidad de Pacífico.
- Catino, F. (2016). Test Psicológicos y Entrevistas: Usos y aplicaciones claves en el proceso de selección e integración de personas a las empresas. *RAN Revista Academia & Negocios*, 1(2).
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia.
- Cerda, H. y Parada, M. (2018). *Clima Laboral y Engagement aplicado en la empresa Coopelan Ltda*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Concepción Campus Los Ángeles.
- Cienfuegos M. & Cienfuegos A. (2016). The quantitative and qualitative in research. support for its teaching. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), pp. 2-22. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/231/1060>
- Cisneros, M. (2021). *Engagement y clima laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo*. [Tesis de pregrado]. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Colegio de Psicólogos del Perú (2018). Código de ética profesional. Recuperado de: [https://www.cpsp.pe/documentos/marco legal/codigo de etica y deontologia.pdf?fbclid=IwAR20yCb5yoFa0d5-OGKXutlfnbVd7a\\_U-HwrE4b50--B3xooGQ39-FFYt3Y](https://www.cpsp.pe/documentos/marco%20legal/codigo%20de%20etica%20y%20deontologia.pdf?fbclid=IwAR20yCb5yoFa0d5-OGKXutlfnbVd7a_U-HwrE4b50--B3xooGQ39-FFYt3Y)

- Cook, S. (2008). *The Essential Guide to employee engagement*. London and Philadelphia: Kogan Page. Obtenido de Squarespace.
- Corbetta, P. (2010). *Metodología de la Investigación Social*. España: McGraw-Hill.
- Coz, M. y Matto, G. (2021). Relación entre satisfacción laboral y engagement en colaboradores administrativos de empresas en Lima Metropolitana. [Tesis de pregrado]. Universidad de Lima.
- Dagnino., J. (2015). Tipos de datos y escalas de medida. *Revista chilena de anestesiología*, 43, pp. 109 - 111. <https://revistachilenadeanestesia.cl/PII/revchilanestv43n02.06.pdf>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. C., Castro Llaja, L., & Vargas Murillo, A. R. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>
- Delgado Paredes S. (2018). Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el Distrito de Cayma - Arequipa, 2018. (Tesis de Pregrado). Universidad de San Pablo de Arequipa.
- Denison, D.; Haaland, S.; Goelzer, P. (2004). Corporate Culture and Organizational Effectiveness: Is Asia Different from the Rest of the World. *Revista Organizational Dynamics*, 33(1): 98–109. <http://dx.doi.org/10.1016/j.orgdyn.2003.11.008>
- Diago, A. (2019). *Satisfacción Laboral y la Productividad de los Colaboradores del área corporativa de la corporación nacional de telecomunicaciones Guayaquil*. [Tesis de postgrado]. Universidad Cesar Vallejo.
- Durango, B. (2016). Bienestar Psicológico como elemento principal para el engagement. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 131-142.



- Flores, C. (16 de marzo de 2018). El 60% de trabajadores peruanos pueden desarrollar el. InfoMercado: <https://infomercado.pe/el-60-de-trabajadoresperuanos-pueden-desarrollar-el-sindrome-de-burnout/>
- Gambini, R. (2018). Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – SUNAFIL. Concytec. [https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=351770571c155d27537e1a415bed?id\\_investigador=101317](https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=351770571c155d27537e1a415bed?id_investigador=101317)
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education
- Herrera, L. C., Torres Lista, V., & Montenegro, M. (2021). Teletrabajo y pandemia. Análisis de las condiciones laborales en tiempos de covid-19. ENCUENTROS. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 14, pp. 141-148.
- Lei, H., Cui, Y., & Zhou, W. (2018). Relationships between student engagement and academic achievement: A meta-analysis. *Social Behavior and Personality*, 46(3), 517–528. <https://doi.org/10.2224/sbp.7054>
- López, S. y Villacís, G. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- McKibbin, W., & Fernando, R. (2020). The global macroeconomic impacts of COVID-19: Seven Scenarios. *CAMA Working Paper*. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3547729](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3547729)
- Memon, M., Ting H., Hwa C., Ramayah T., Chuah F. y Cham T. (2020). Sample Size for Survey Research: Review and Recommendations. *Journal of applied structural equation modelling*, 4(2), pp. 1-20. [https://www.researchgate.net/publication/343303677\\_Sample\\_Size\\_for\\_Survey\\_Research\\_Review\\_and\\_Recommendations](https://www.researchgate.net/publication/343303677_Sample_Size_for_Survey_Research_Review_and_Recommendations)

- Mertens, L. (1999). *La medición de la productividad como referente de la formación-capacitación articulada con el aprendizaje organizacional: Una propuesta metodológica*.  
[https://www.oitcenterfor.org/sites/default/files/edit/docref/medicion\\_capacitacion.pdf](https://www.oitcenterfor.org/sites/default/files/edit/docref/medicion_capacitacion.pdf)
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtm>
- Nangoy, R., Mursitama, T., Setiadi, N., Pradipto, Y. (2020). Creating sustainable performance in the fourth industrial revolution era: the effect of employee's work well-being on job performance. *Management Science Letters*, 10(5), 1037-1042.
- Neiva, E., Torres, C., & Mendonça, H. (2017). *Organizational Psychology and Evidence-Based Management: What Science Says About Practice*. Springer.
- Orbegoso, M. (2020). *El engagement y el desempeño laboral en el personal del área de abastecimiento – ILO de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation*, [Tesis de pregrado]. Universidad Privada de Tacna.
- Organización Internacional del Trabajo (2018). *Las Mipymes en Latinoamérica y el Caribe. Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_654249.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf)
- Ortiz Campillo, L., Otirz Ospino, L. E., Coronel Cuadrado, R. D., Hamburger Madrid, K., & Orozco Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), pp. 187- 193.
- Otzen T. & Manterol, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Revista Int. J. Morphol*, 35(1), pp. 227-232  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Robbins, S.; Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.
- Roco, A., Hernández, M., Silva, O. (2021). ¿Cuál es el tamaño muestral adecuado para validar un cuestionario? *Nutrición Hospitalaria*, 38(4). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-16112021000400877#:~:text=Algunos%20autores%20proponen%20que%20se,200%20\(5%2C6\)](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112021000400877#:~:text=Algunos%20autores%20proponen%20que%20se,200%20(5%2C6))
- Russo, F. (2018). Las cifras de fracaso. ¿Cómo evitar ser parte del 90% de empresas fallidas? Claves y consejos. Obtenido de <https://es.weforum.org/agenda/2017/12/espana-ocupa-el-penultimo-puesto-de-laocde-en-tasa-de-lanzamiento-de-empresas/>
- Saavedra, H., & Evarista, E. (2021). Engagement y producción en el trabajo en el individuo de administración de una universidad privada de Lima Norte – 2020. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62083>
- Salanova, M., Peláez, M. y Martínez. I. (2017). Hospital optimista: juntos podemos cambiar el mundo. *Ágora de salud*, 4(29), 277–286.
- Salanova, M.; Schaufeli, W.; Llorens, S.; Peiró, J & Gracu, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Schaufeli, W., Bakker, A. & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross-national study. *Revisit Educational and Psychological Measurement*, 66(4), pp. 701 – 716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Sotelo, M. (2017). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego*. [Tesis de postgrado]. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

- Tomas, J. M., Gutiérrez, M., Georgieva, S., & Hernández, M. (2020). The effects of self- efficacy, hope, and engagement on the academic achievement of secondary education in the Dominican Republic. *Psychology in the Schools*, 57(2), 191–203. <https://doi.org/10.1002/pits.22321>
- Universidad César Vallejo. (2020). *Resolución de consejo universitario N° 0262-2020. Código de ética en la investigación*. UCV. <http://webdesarrollo.uvcv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0-0132-2019-UCV-1-2.pdf>
- Valladares, N. (2020). *Relación del engagement y la productividad laboral de colaboradores en el área logística, empresa Backus S.A.A. Talara, 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo.
- Vásquez, S. (2022). *Engagement laboral y valores interpersonales en los colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo*. [Tesis de pregrado]. Universidad Antenor Orrego.
- Ventura, S (2018). *Evidencias de validez de la escala de motivación en colaboradores operarios de la ciudad de Trujillo*. [Tesis de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Engagement</b>	Juhdi et al., (2013), quien menciona que este estado mental positivo y satisfactorio es en el que los colaboradores siempre disfrutan de otras actividades en sus tiempos libres, a diferencias de aquellos que disfrutan de realizar su trabajo	Para la medición de Engagement se eligió trabajar con la escala de adaptada al español por elaborado por Salanova et al., 2000), la cual permitirá que se mida las dimensiones a trabajar de acuerdo con su desempeño.	Vigor (ítems: 1, 2, 3, 4, 5 y 6), Dedicación (ítems: 8, 9, 10, 11, 12 y 13) y Absorción (ítems: 14, 15, 16 y 17).	Corresponde a la escala de intervalo, puesto que este tipo brinda un ordenamiento de los objetivos medidos y además posee intervalos numéricos iguales entre los valores que se asignan a los objetos, con respecto a la magnitud del atributo medido, sabiendo que el valor cero en la escala no es atributo, sino arbitrario (Alarcón, 2008).

---

**Productividad Laboral**

Para Dávila et al., (2015), la productividad es una manera de eficiente de mantener a una organización bien posicionada, el cual se mide por el tiempo que un colaborador dedica a sus tareas determinadas ya sea en las labores diarias e inversión en la producción

Para la medición del Productividad Laboral se optó por trabajar con la escala de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (2012), la cual permitirá que se mida las dimensiones a trabajar de acuerdo con su desempeño.

Verificación de la disposición (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8), Verificación de equipo (09, 10, 11, 12, 13 y 14) y Verificación de procedimientos, (15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22)

Corresponde a la escala de intervalo, puesto que este tipo brinda un ordenamiento de los objetivos medidos y además posee intervalos numéricos iguales entre los valores que se asignan a los objetos, con respecto a la magnitud del atributo medido, sabiendo que el valor cero en la escala no es atributo, sino arbitrario (Alarcón, 2008).

---

## Anexo 02: cuestionario de Engagement

### Cuestionario para Evaluar la Variable Engagement

Marca con una "X" una sola vez en la casilla que explique la frecuencia de la conducta de acuerdo con lo que describe cada pregunta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5	6
En mi trabajo se presentan nuevos retos						
En mi trabajo me siento lleno/a de energía						
Estoy inmerso/a y concentrado en mi trabajo						
Soy persistente en mi trabajo						
Estoy entusiasmado/a con mi trabajo						
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo						
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar						
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando						
Soy fuerte y enérgico/a en mi trabajo						
Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo						
Mi trabajo tiene sentido						
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor						
Me «dejo llevar» por mi trabajo						
Mi trabajo es estimulante e inspirador						
Estoy orgulloso/a del trabajo que hago						
Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien						

### Anexo 03: Cuestionario de Productividad Laboral

#### Cuestionario para Evaluar la Variable Productividad

Marca con una "X" una sola vez en la casilla que explique la frecuencia de la conducta de acuerdo con lo que describe cada pregunta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Productividad						
VERIFICACIÓN DE LA DISPOSICIÓN		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Acceso a las herramientas y materiales</b>		1	2	3	4	5
1	Demuestra usted tener los conocimientos necesarios para utilizar las herramientas y materiales de la Institución					
2	Utiliza herramientas y materiales de la institución con la finalidad de agilizar su trabajo.					
<b>Seguimiento del proceso</b>						
3	Sigue los procesos establecidos por la institución con el fin de lograr el objetivo.					
4	Demuestra tener conocimiento de cada proceso, así como los responsables de cada uno de ellos.					
<b>Aprovechamiento de materiales</b>						
5	Los materiales son aprovechados satisfactoriamente tomando en cuenta el desarrollo adecuado de las actividades					
6	Cada herramienta o material es utilizado para el fin que fue creado					
<b>Predisposición</b>						
7	Demuestra estar siempre disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades					
8	Demuestra estar siempre presto para los momentos que lo necesiten					
<b>VERIFICACIÓN DEL EQUIPO</b>						
<b>Uso de Manejo y Equipos</b>						



9	Revisa el estado de los equipos con los cuales trabajará					
10	Demuestra darles uso y manejo adecuado a los equipos de la institución					
<b>Planificación de Actividades</b>						
11	Demuestra previamente planificar sus actividades antes de ejecutarlas					
12	Es estratégico para planificar las actividades que desarrollará en su puesto de trabajo.					
<b>Cuidado de Herramientas y Equipos</b>						
13	Toma en cuenta los parámetros para el cuidado de las herramientas y equipos de la institución					
14	Se preocupa por el cuidado de las herramientas y equipos tomando en cuenta el mantenimiento constante de los mismos					
<b>VERIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS</b>						
<b>Mejoramiento de Procesos</b>						
15	Demuestra ser participativo y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por la institución					
16	Demuestra tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución					
<b>Simplificar Elementos de Trabajo</b>						
17	Simplifica los elementos que atrasan el desarrollo de las actividades.					
18	Simplifica los procesos de manera que se obtenga los mismos resultados en menor tiempo					
<b>Autonomía</b>						
19	Demuestra tener iniciativa propia para desarrollar su actividad con eficiencia y eficacia					
20	Demuestra asumir responsabilidad plena a todas las actividades que realiza en su puesto de trabajo					
<b>Valoración del Trabajo</b>						
21	Demuestra esforzarse por realizar eficientemente su trabajo, minimizando errores del mismo					
22	Usted pone todo de si para desarrollar sus actividades siendo estos sobresalientes.					

## Anexo 04: Ficha técnica de Engagement

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>DATOS INFORMATIVOS</b>	
<b>1. Denominación</b>	Engagement
<b>2. Tipo de instrumento</b>	Cuestionario
<b>3. Fecha de aplicación</b>	25/05/12
<b>4. Autor</b>	Salanova, M.; Schaufeli, W.; Llorens, S.; Peiró, J & Gracu, R. (2000).
<b>5. Medición</b>	Nivel de Compromiso
<b>6. Administración</b>	Trabajadores del área administrativa
<b>7. Tiempo de Aplicación</b>	30 min
<b>8. Forma de Aplicación</b>	Individual
<b>Objetivo:</b>	Realizar un proceso de evaluación y optimización del engagement y sus consecuencias positivas.
<b>Capacidades específicas a evaluarse:</b>	Vigor Dedicación Absorción
<b>Instrucciones:</b>	Consta de 17 ítems y cada uno tiene una valoración del 1 al 5.
<b>Materiales:</b>	Cuestionario, lápices, lapicero y borrador.

## Anexo 05: Ficha técnica de Productividad Laboral

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>DATOS INFORMATIVOS</b>	
<b>1. Denominación</b>	Productividad
<b>2. Tipo de instrumento</b>	Cuestionario
<b>3. Fecha de aplicación</b>	10/06/19
<b>4. Autor</b>	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional por Lomad Púa, R.
<b>5. Medición</b>	Nivel de Productividad
<b>6. Administración</b>	Trabajadores del área de Corporativos
<b>7. Tiempo de Aplicación</b>	30 min
<b>8. Forma de Aplicación</b>	Individual
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el nivel de productividad del área de corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.
<b>Capacidades específicas a evaluarse:</b>	<p><b>Verificación de la disposición:</b> acceso a las herramientas y materiales, seguimiento del proceso, aprovechamiento de materiales y predisposición.</p> <p><b>Verificación del equipo:</b> Uso y manejo de equipos, planificación de actividades u cuidado de herramientas y equipos.</p> <p><b>Verificación de procedimientos:</b> Mejoramiento de procesos, simplificar elementos de riesgo, autonomía y valoración del trabajo.</p>
<b>Instrucciones:</b>	Consta de 22 ítems y cada uno tiene una valoración del 1 al 5.
<b>Materiales:</b>	Cuestionario, lápices, lapicero y borrador.

## Anexo 06: Carta de solicitud de instrumento



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Trujillo, 30 Noviembre del 2022

**Presente. -**

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarme, mi nombre es **CARMEN ROSA VIDAL ALAMA**, con DNI: 72019445 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con código de matrícula **7001138011**, realizaré mi trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"ENGAGEMENT Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COLABORADORES PERTENECIENTES A ENTIDADES BANCARIAS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradezco por antelación pueda brindarme las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



---

**Carmen Rosa Vidal Alama**  
ORCID: 0000-0002-7556-0083

## Anexo 07: Aceptación para el uso del instrumento

Buscar en el correo

30 de 1.996

**Carta de Solicitud de uso de Instrumento: "Engagement y productividad laboral en colab"radores pertenecientes a entidades bancarias de la ciudad de Trujillo**

Externo Recibidos x

**CARMEN ROSA VIDAL ALAMA** 30 nov 2022, 17:38 (hace 8 días) ☆  
Buen día estimada Marisa Salanova. Le extiendo un grato saludo desde Perú. Permítame presentarme, mi nombre es Carmen Rosa Vidal Alama, estudiante ...

**Dra. Marisa Salanova** <salanova@uji.es> 1 dic 2022, 2:58 (hace 7 días) ★ ↶ ⋮  
para mí ▾  
Tienes mi permiso  
Buen trabajo  
--  
Marisa Salanova Enviado desde iPhone Perdón por faltas ortográficas debido al uso de teclados rápidos

↶ Responder ↷ Reenviar



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

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

Yo, FERNANDEZ MANTILLA MIRTHA MERCEDES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Engagement y Productividad Laboral en colaboradores pertenecientes a entidades bancarias de la ciudad de Trujillo.", cuyo autor es VIDAL ALAMA CARMEN ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 28 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FERNANDEZ MANTILLA MIRTHA MERCEDES <b>DNI:</b> 17927740 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8711-7660	Firmado electrónicamente por: FMANTILLA el 28-07- 2023 17:08:33

Código documento Trilce: TRI - 0626022