



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Engagement y productividad laboral de los colaboradores de
una entidad financiera, Huaraz 2024**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORAS:

Cadillo Tamara, Flor Del Rocio (orcid.org/0009-0000-2412-0590)

Galindo Enciso, Wendy Alexandra (orcid.org/0009-0001-0608-3594)

ASESOR:

Dr. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Engagement y productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz 2024", cuyos autores son CADILLO TAMARA FLOR DEL ROCIO, GALINDO ENCISO WENDY ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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.

HUARAZ, 05 de Noviembre del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO DNI: 07926119 ORCID: 0000-0003-4798-3991 | Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 05-11- 2024 19:15:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0893490





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CADILLO TAMARA FLOR DEL ROCIO, GALINDO ENCISO WENDY ALEXANDRA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Engagement y productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera,Huaraz 2024", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| WENDY ALEXANDRA GALINDO ENCISO DNI: 70117975 ORCID: 0009-0001-0608-3594 | Firmado electrónicamente por: WEGALINDOEN el 21- 10-2024 10:58:06 |
| FLOR DEL ROCIO CADILLO TAMARA DNI: 71287605 ORCID: 0009-0000-2412-0590 | Firmado electrónicamente por: FLCADILLOTA el 21- 10-2024 10:47:05 |

Código documento Trilce: TRI - 0882429



Dedicatoria

Este proyecto de investigación está dedicado con profunda gratitud a nuestras familias, quienes nos han brindado su incondicional apoyo a lo largo de todo este camino. Su paciencia, comprensión y aliento constante han sido fundamentales para superar cada desafío, y gracias a su respaldo hemos logrado avanzar con determinación en cada etapa de este proceso.

Agradecimiento

Agradecemos a todos nuestros docentes que nos guiaron a ser mejores personas y grandes profesionales.

Índice de contenidos

| | |
|-----------------------------------------|------|
| Carátula | i |
| Declaratoria de Autenticidad Del Asesor | ii |
| Declaratoria de Originalidad Del Autor | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Índice de contenidos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. METODOLOGÍA | 18 |
| III. RESULTADOS | 24 |
| IV. DISCUSIÓN | 31 |
| V. CONCLUSIONES | 35 |
| VI. RECOMENDACIONES | 36 |
| REFERENCIAS | |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Operacionalizacion de variable engagement | 19 |
| Tabla 2 Operacionalizacion de variable productividad laboral | 20 |
| Tabla 3 Poblacion y muestra | 21 |
| Tabla 4 Frecuencia de niveles de engagement | 24 |
| Tabla 5 Niveles de engagement según sus dimensiones | 25 |
| Tabla 6 Frecuencia de niveles de productividad laboral | 25 |
| Tabla 7 Niveles de productividad laboral según sus dimensiones | 26 |
| Tabla 8 Prueba de normalidad de datos | 26 |
| Tabla 9 Coeficiente de correlacion de r pearson entre la variable engagement y productividad laboral | 27 |
| Tabla 10 Coeficiente de r pearson entre vigor en la eficiencia | 28 |
| Tabla 11 Coeficiente de correlacion de r pearson entre dedicacion y la eficacia | 28 |
| Tabla 12 Coeficiente de correlacion de r pearson entre absorcion y la efectividad | 29 |

Índice de figuras

Figura 1: Engagement y burnout

11

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del Engagement en la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Huaraz 2024. La investigación se alineó al ODS N° 8 crecimiento económico sostenido inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. La metodología empleada fue un enfoque cuantitativo, tipo aplicado, de nivel descriptivo correlacional. El diseño fue no experimental y de corte transversal. La población fue con 40 colaboradores de una entidad financiera, distribuidos de la siguiente manera: 10 en Huaraz, 15 en Huacho, 8 en Huaral, y 7 en Huancayo, quienes conforman la muestra del estudio. Se utilizó la totalidad de la población, recolectando los datos de manera censal ($N=n$), lo que significa que no se empleó ningún tipo de muestreo; Respecto a la hipótesis general se corroboró que existe relación entre la variable engagement y la variable productividad laboral en la población estudiada de una entidad financiera Huaraz 2024; así mismo se constató que también existió relación entre las dimensiones de la variable engagement, vigor, dedicación y absorción y las dimensiones de la variable productividad laboral, eficiencia, eficacia y efectividad (r de Pearson y p -valor $<0,002$).

Palabras clave: Engagement, Productividad laboral y Financiera.

Abstract

The general objective of the research was to determine the influence of Engagement on the labor productivity of the collaborators of a financial entity in Huaraz 2024. The research was aligned with SDG No. 8 inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all. The methodology used was a quantitative approach, applied type, at a correlational descriptive level. The design was non-experimental and cross-sectional. The population consisted of 40 employees of a financial entity, distributed as follows: 10 in Huaraz, 15 in Huacho, 8 in Huaral, and 7 in Huancayo, who make up the study sample. The entire population was used, collecting the data in a census manner ($N=n$), which means that no type of sampling was used; Regarding the general hypothesis, it was confirmed that there is a relationship between the engagement variable and the work productivity variable in the studied population of a financial entity Huaraz 2024; Likewise, it was found that there was also a relationship between the dimensions of the variable engagement, vigor, dedication and absorption and the dimensions of the variable work productivity, efficiency, efficacy and effectiveness (Pearson's r and p -value <0.002).

Keywords: Engagement, Workplace productivity, Financial

I. INTRODUCCIÓN

La presencia de los empleados en las empresas es crucial al momento de competir en un mercado concreto. El objetivo de esta investigación es determinar el impacto del compromiso en la productividad de los empleados de instituciones financieras. Es ampliamente reconocido que un obstáculo para las organizaciones contemporáneas es el desafío de establecer y mantener una conexión más fuerte entre líderes y colaboradores, que promueva la dedicación y la identidad del colaborador dentro de la organización. La dificultad puede atribuirse a deficiencias en las habilidades de los altos directivos, particularmente en términos de mantener buenas relaciones con quienes están bajo su autoridad.

Las organizaciones debieron centrarse en la valoración de sus empleados, dado que son un soporte esencial de cualquier empresa. El secreto del triunfo reside en su compromiso y su sensación de gratificación y satisfacción en las funciones que cumplen. Son los pilares, que cumplen con las tareas que permiten que la compañía genere, se expanda y se establezca en el mercado, de acuerdo con Durán (2020).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible tienen como objetivo impulsar el crecimiento económico sostenible a través de mayores tasas de productividad e innovación tecnológica. Para lograr este objetivo, es crucial promover políticas que promuevan el espíritu empresarial y la creación de empleo, así como medidas efectivas para eliminar el trabajo forzoso, la esclavitud y la trata de personas. En el contexto de estos objetivos, el objetivo es lograr un trabajo holístico y productivo y un trabajo decente para todos los hombres y mujeres de aquí a 2030.

Es por ello que la labor del empleado es cumplir con sus funciones a cambio de una compensación para ello el colaborador empleara las estrategias que requiera para poder culminar con sus actividades, así poder cumplir con sus objetivos personales que se a trazado como también cumplir los objetivos que la empresa desea alcanzar, es por ello que el colaborador deberá de estar comprometido y motivado.

A este compromiso se le ha dado el nombre de engagement, que significa una construcción motivacional positiva que se asocia con el trabajo y es conocida por su

vigor, dedicación y absorción. Más que un estado concreto y temporal, que no se centra en un objeto o comportamiento concreto, el “vigor” se caracteriza por una intensa energía, perseverancia y un fuerte deseo de trabajar duro. según Schaufeli (2008).

El compromiso y la productividad laboral se hallan estrechamente relacionados en una financiera. Un elevado nivel de compromiso entre los empleados en una financiera puede generar beneficios significativos para la organización. Entre estos beneficios se encuentran un menor índice de rotación de personal, una mayor retención de talento y un mejor desempeño en el cumplimiento de metas.

Para fomentar el compromiso y aumentar la productividad laboral, es importante implementar estrategias efectivas como la comunicación clara de expectativas, el reconocimiento y recompensas por un excelente desempeño, brindar retroalimentación regular y mantener a los empleados informados sobre el desempeño de la financiera.

Además, es fundamental que los empleados sientan que su trabajo tiene un propósito significativo y que se sientan valorados y apreciados en la organización. También es crucial proporcionar oportunidades de desarrollo profesional y personal para que los trabajadores se sientan comprometidos con su crecimiento dentro de la entidad.

Implementar un programa de bienestar laboral que promueva un equilibrio saludable en la vida personal y laboral también puede contribuir al compromiso y la productividad de los trabajadores. Además, la creación de un ambiente laboral inclusivo y diverso puede fomentar el compromiso al brindar un sentido de pertenencia y respeto a todos los empleados. La equidad y la igualdad de oportunidades son aspectos fundamentales para mantener un nivel alto de productividad en la financiera.

En consecuencia, la inversión en el compromiso y la productividad laboral en una financiera no solo es una decisión estratégica, sino también una inversión en el capital humano y el éxito sostenible de la organización.

Por lo expuesto, se plantean las siguientes interrogantes de investigación ¿Cuál es la influencia del Engagement laboral en la Productividad de los colaboradores de una entidad financiera? Las preguntas específicas son: ¿De qué manera influye el vigor en la eficiencia de los colaboradores?, ¿De qué modo influye dedicación en la eficacia de los colaboradores? y ¿De qué forma influye la absorción en la efectividad de los colaboradores?

La investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del Engagement en la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Huaraz 2024, Y como objetivos específicos; Detallar la existe influencia del vigor en la eficiencia de los colaboradores; especificar la influencia de la dedicación en la eficacia de los colaboradores; y describir la influencia de la absorción en la efectividad de los colaboradores.

La investigación considera la siguiente hipótesis general: existe influencia del engagement en la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera. Y como específicas: existe influencia del vigor en la eficiencia de los colaboradores; existe influencia de la dedicación en la eficacia de los colaboradores; y existe influencia de la absorción en la efectividad de los colaboradores.

Cornejo (2024) analizó la correlación entre la productividad en el trabajo y la dedicación de los trabajadores en Kym Gamarra Seguridad S.A.C., Lima, 2023, empleando un método cuantitativo. La muestra se conformó por 100 trabajadores. La evaluación de la información mostró una correlación relevante, positiva y moderada entre las variables, con un coeficiente rho de Spearman de 0,689. Los hallazgos señalan que un compromiso más elevado se vincula con un incremento en la productividad. Este resultado beneficioso se debe a una eficiente planificación organizacional y al empleo de instrumentos apropiados.

Horna (2022) examinó si existe una relación entre el compromiso de los empleados y el liderazgo. El estudio indicó que el enfoque de liderazgo transformacional es el más influyente para mejorar el compromiso de los empleados El enfoque de liderazgo que implicaba promover una visión colectiva y alentar a los empleados a través del desarrollo personal tuvo un efecto significativo y ventajoso en su compromiso con el equipo El liderazgo transaccional, que implica un sistema de

recompensas y castigos, también puede mejorar el compromiso, pero no es tan poderoso como el liderazgo transformacional.

Flores (2021) estudió la resiliencia organizacional y engagement en los trabajadores, el objetivo principal fue identificar la relación entre la fortaleza organizacional y el compromiso de los empleados. Para ello se trabajó bajo los siguientes métodos: se realizó un tipo de investigación original. Se descubrió que la muestra estuvo conformada únicamente por 46 personas de 55 empleados de la sucursal BCP Tarapoto. La herramienta utilizada para recopilar los datos fue el cuestionario. Mediante la prueba de Spearman fue posible tratar cada medida individualmente, especialmente la medida general. Se ha determinado que la efectividad de la gestión y el involucramiento de los empleados; tiene una relación significativa en el nivel 0.000, donde se acepta la hipótesis general. Además, el coeficiente de 0.681 mostró que la relación es positiva, lo que significa que la baja capacidad de gestión (baja capacidad para enfrentar problemas) significa que no es fácil para el personal del BCP trabajar con su nivel de interacción con aumentar el financiamiento. Esto indicó que una baja capacidad de gestión, es decir, una menor habilidad para enfrentar problemas, dificulta al personal trabajar de manera efectiva en la mejora de la interacción necesaria para incrementar el financiamiento. En otras palabras, cuanto menor es la capacidad de gestión, más difícil resulta para el personal optimizar su desempeño en este aspecto clave.

Huamachuco (2020) realizó un estudio acerca del compromiso y la eficiencia laboral en el personal administrativo, con el propósito de establecer la correlación entre la implicación y la productividad en este conjunto. La metodología del análisis fue cuantitativa y experimental, con un diseño de corte transversal. La población de estudio abarcó 85 individuos, de los cuales se seleccionó una muestra de 70. Para evaluar las variables, se emplearon dos cuestionamientos y una escala politómica ordinal, ambos instrumentos verificados por procedimientos estrictos y valorados por especialistas, con un coeficiente alfa de 0,960, lo que señala una elevada confiabilidad.

Según los resultados descriptivos, el índice de compromiso se situó en un 29,44% en el nivel regular, mientras que el índice de desempeño fue de 29,54% en el nivel ocasional. Los análisis de modelado revelaron una relación positiva significativa

entre participación y desempeño, evidenciada por una significancia bidireccional ($0,00 < 0,05$) y un coeficiente de correlación de Pearson (0,762). Esto indicó que un aumento en la participación del personal se asocia con una mejora en su desempeño. La fuerte correlación observada destaca la importancia de promover un alto nivel de participación entre los empleados para optimizar su rendimiento en la organización.

Herrera (2022). Su objetivo fue determinar el nivel de compromiso de los empleados. Para los residentes se definen asociados y asociadas de todas las edades para las entidades financieras ubicadas en el municipio de Trujillo, independientemente de su ámbito laboral, siendo un total de 40 personas. Teniendo la baja población se realizó una muestra censal. Se utilizó el cuestionario para recoger los datos. Los resultados obtenidos proporcionan una visión detallada sobre el nivel de participación en el trabajo de los colaboradores de las entidades financieras en el municipio de Trujillo durante el año 2022. Se observó que el nivel de participación fue moderado, lo que sugiere que, aunque los empleados estuvieron involucrados en sus tareas, no alcanzaron un nivel de compromiso máximo. Este nivel moderado de participación pudo estar influenciado por varios factores, como la cultura organizacional, las políticas de recursos humanos, las condiciones laborales y el estilo de liderazgo predominante en estas entidades financieras.

Leyva (2021) La productividad laboral de los colaboradores y el empoderamiento fueron el foco de su tesis. El objetivo principal de su investigación fue determinar la conexión entre el empoderamiento de los empleados y el rendimiento laboral en cmac-huancayo s.a. región 1. 2020 . Se aplicó el método científico mediante métodos cuantitativos, correlación descriptiva y una muestra de 88 coautores, utilizando escalas Likert y encuestas. La prueba se realizó con 40 preguntas y tres expertos de gran confianza. Se determinó el nivel de significancia de $p < 0,000$, esto indicó que existe una relación directa y significativa entre la variable estudiada y la productividad laboral. La correlación positiva entre la variable analizada y la productividad laboral se debe a su mejora o crecimiento. La significación estadística lograda confirma la autenticidad de la relación, pues indicó que el efecto observado no es resultado del azar, sino que refleja una relación real y consistente entre las dos variables dentro del contexto. Este hallazgo enfatizó la importancia de

tener en cuenta este vínculo al diseñar planes de mejora del producto del trabajo dentro de la empresa.

Altamirano (2020), determinó con su estudio que había favoritismo que creaba malestar entre los compañeros de trabajo, y sentían que sus jefes no los apoyaban ni los reconocían y los veían como números y no como personas, por ello, este estudio se realizó con el objetivo de conocer la relación entre el ambiente laboral y la productividad de los asociados, tuvo un diseño de correlación descriptivo, utilizando un total de 44 asociados en este trabajo. institución como modelo. Asimismo, se desarrolló un cuestionario escala Likert de 56 preguntas como herramienta de recolección de información para los colaboradores de las instituciones del cercado de Chiclayo. Cuando se probó con la correlación de Pearson, la correlación fue positiva con un valor medio de 0,593. En la Banca Corresponsal de Chiclayo Cercado, el clima laboral fue considerado bueno en general por un 59,1% y la productividad por un 52,3%. Estos resultados sugirieron que, aunque existe una relación favorable entre el clima laboral y la productividad, hay margen para mejorar en ambos aspectos. La correlación moderada implicó que un mejor clima laboral podría estar asociado con un incremento en la productividad, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo el ambiente de trabajo para optimizar los resultados de la organización.

Colodro (2023) su objetivo fue investigar la relación entre estas dos variables. Los hallazgos sugieren que la satisfacción laboral y la productividad están vinculadas positivamente. Esta conexión no se limita a su importancia, sino que está influenciada por una variedad de factores, incluido el afecto disposicional, los rasgos laborales y los sistemas de recompensa en las organizaciones. En esencia, el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es directamente proporcional a su productividad, y esta correlación está influenciada por el estado de ánimo general de los trabajadores, la naturaleza de sus responsabilidades diarias y los tipos de recompensas que reciben.

Akter (2021) en este artículo científico, consideró un severo desafío que enfrenta el sector financiero hoy en día. El estudio destaca las lagunas de conocimiento notables que ayudarán a los profesionales de la gestión de recursos humanos a incorporar en la investigación hacia el contexto sectorial. Los artículos pertinentes fueron seleccionados a través de claves y puntos de búsqueda. Se aplicó

la lógica booleana (por ejemplo, Y u O) para identificar la relación entre los puntos de búsqueda y la literatura relacionada con extractos. Los puntos clave de búsqueda cubrieron el tema. relacionados con diferentes términos de compromiso, por ejemplo, "compromiso de los empleados" o "trabajo compromiso" o "compromiso laboral" o "compromiso de la organización" o "compromiso del personal" o "compromiso del personal", que se orientaron en diversos contextos, particularmente financieros. sector.

Por medio de una revisión crítica de la literatura de los últimos 11 años, es decir, 2009-2019, se descubrió 91 estudios empíricos en el sector financiero. A partir de estos estudios, se encontró que en general concepto de compromiso y sus diferentes determinantes (factores organizacionales, factores laborales), así como sus diversos resultados (resultados de los empleados, resultados organizacionales). También de un modelo conceptual para ampliar el cuerpo de conocimientos en el área de compromiso de los empleados para una mejor comprensión de sus predictores y resultados.

Bohórquez (2020) descubrió que las empresas deben dar prioridad a la motivación de sus empleados, ya que es el recurso más valioso para impulsar el crecimiento y la productividad. El objetivo principal del estudio fue analizar minuciosamente la motivación y el esfuerzo laboral de los empleados de la Administración del Municipio del Estado de Salinas. El estudio tuvo un alcance descriptivo y empleó un enfoque probabilístico con métodos mixtos. Según los datos recopilados, el 25 % de los empleados estaban insatisfechos, mientras que el 35 % expresó insatisfacción con la justicia organizacional. Con base en estos resultados, se desarrollaron sugerencias para aumentar la motivación laboral.

Agudelo y Escobar (2022) La administración del capital humano es un elemento crucial para la sostenibilidad de la organización; son los individuos quienes posibilitan la consecución de los objetivos establecidos mediante su empeño y dedicación. Por esta razón, realizaron una investigación sobre el grado de productividad laboral en 25 compañías del sector panificador del Valle del Cauca, Colombia. La metodología empleada en este estudio se basó en un enfoque cuantitativo, utilizando los procedimientos de la investigación correlacional para establecer cuáles dimensiones que componen la productividad en el trabajo, pueden

explicar de manera más efectiva su variación. Se llevaron a cabo dos cuestionarios estructurados, el primero destinado a 25 directivos y gestores de los establecimientos de venta de las panaderías; y el segundo a 155 trabajadores. Los hallazgos logrados permitieron determinar que, si se promueve la participación, se incrementa la participación.

Como antecedentes internacionales se tiene, Ossa y Jiménez (2021) Desarrollaron una investigación centrada en entender la correlación entre el compromiso y la calidad de vida. Su enfoque fue cuantitativo, correlacional, transaccional-no experimental, con un grupo de muestra de 241 empleados de instituciones educativas en Chile, de 22 a 78 años. Se utilizaron dos herramientas, una para evaluar la variable engagement y otra para evaluar la calidad de vida, que incluye 17 elementos y abarca la productividad del trabajador. Los hallazgos indicaron que el compromiso y el factor de productividad evidencian una correlación de ($r=0,501$ $p <0,01$) que corrobora la conexión entre las variables. Concluyeron que los empleados que demuestren un incremento en la productividad de su compañía, podrán exhibir altos grados de compromiso.

En Ecuador, Mera y Zambrano (2021) llevaron a cabo una investigación con la finalidad de verificar el nivel de compromiso y analizar la motivación en el trabajo. Su estudio fue de tipo correlacional, no experimental de corte transversal, empleando como grupo de estudio a 108 empleados de ingresos internos de entre 20 y 50 años. Los hallazgos evidenciaron la presencia de una correlación relevante entre las variables. Se utilizaron dos herramientas para examinar las variables que se están estudiando. Además, la variable de compromiso resultó ser la más dominante con un 52%, seguida por la media con un 30% y, finalmente, la baja con un 18%). Concluyeron que, aquellos empleados que muestren mayor motivación, podrán exhibir altos grados de compromiso y dedicación.

El compromiso fue descrito por primera vez por Kahn (1990), quien adoptó un enfoque diferente y lo conceptualizó como “el uso que hacen los miembros de la organización de sus roles laborales: cuando están comprometidos, las personas usan y expresan sus cuerpos, percepciones e intelectual, emocional y espiritualmente. Además, Kahn creía que existe una relación dinámica y dialéctica entre las personas que gestionan su energía personal, por un lado, y las personas que gestionan su

energía personal, por otro. En el trabajo y, por el otro, el trabajo que le permite él para hacerlo. para que una persona se exprese. De acuerdo con esta perspectiva, el compromiso de los empleados se manifiesta a través de la manera en que definen y viven sus roles dentro de la organización. La teoría sugiere que el esfuerzo excepcional que los empleados dedican a sus tareas surge de una profunda identificación con su trabajo y con los roles que desempeñan. Esta conexión íntima entre el empleado y sus responsabilidades laborales es el núcleo de lo que se conoce como la teoría del rol laboral. En esencia, esta corriente teórica sostiene que cuando los empleados ven sus trabajos como una extensión de su identidad personal, están más motivados y dispuestos a poner un esfuerzo adicional, lo que a su vez puede llevar a un mayor nivel de compromiso y satisfacción en su desempeño profesional.

Rothbard (2001) abordó el compromiso desde una perspectiva algo distinta al definirlo como una construcción motivacional bidimensional con dos componentes fundamentales: atención y absorción. En este contexto, la "atención" se refiere a la disponibilidad cognitiva y el tiempo que un individuo invierte en pensar sobre un rol o tarea específica. Es el grado en que una persona está mentalmente presente y consciente de su trabajo o responsabilidad. Por otro lado, la "absorción" se relaciona con el nivel de concentración total que un individuo tiene en su rol, reflejando cuán inmerso y dedicado está en sus tareas. En conjunto, estos dos elementos, atención y absorción, ofrecen una visión más completa del compromiso, destacando tanto el aspecto de la dedicación mental como la intensidad con la que una persona se involucra en su trabajo.

Maslach (1997) introdujo el concepto de "compromiso" como un antónimo del "agotamiento". Definieron el engagement como altos niveles de energía, dedicación y eficacia, en contraste con las tres dimensiones del burnout: agotamiento, cinismo e ineficacia profesional. Según su definición, la energía en el contexto del agotamiento se transforma en agotamiento, el compromiso se convierte en cinismo y la eficacia se torna en ineficacia. Desde este enfoque, el compromiso se evalúa como un modelo opuesto al agotamiento utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach et al., 1996). Sin embargo, Schaufeli y Bakker (2003) argumentaron que estos dos constructos no deben correlacionarse negativamente de manera total al emplear el mismo instrumento, ya que la ausencia de burnout no garantiza necesariamente un

alto nivel de compromiso y viceversa. Además, sostienen que la relación entre estos dos conceptos no puede ser estudiada de manera empírica de manera adecuada cuando se miden con el mismo cuestionario. Por esta razón, Schaufeli (2003) propuso que el burnout y el compromiso sean considerados como dos conceptos distintos que deben ser evaluados de forma independiente.

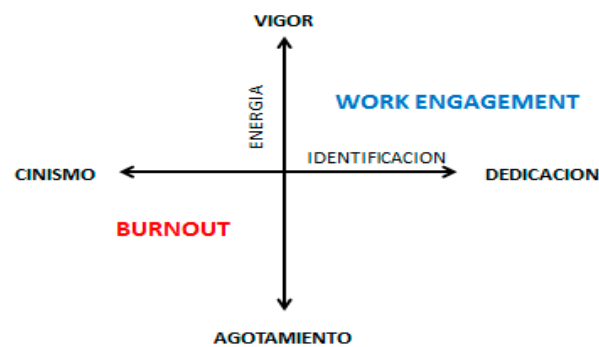
La definición más comúnmente aceptada, según la revisión de la literatura, es la proporcionada por Schaufeli (2002). En su conceptualización, el "engagement" se entiende como un constructo independiente y claramente diferenciado que sirve como opuesto al burnout. Schaufeli define el engagement no solo como una respuesta positiva al trabajo, sino como una forma de dedicación y vigor que contrasta directamente con el agotamiento, que es caracterizado por la falta de energía y desinterés. Esta definición subraya que el engagement y el burnout son dimensiones opuestas de la experiencia laboral, cada una con sus propios atributos y consecuencias. En otras palabras, mientras que el burnout se asocia con el desgaste emocional y la pérdida de motivación, el engagement está vinculado con altos niveles de entusiasmo, compromiso y energía en el trabajo. Esta perspectiva destaca la importancia de considerar el engagement como un factor único en la evaluación del bienestar y la satisfacción laboral, en lugar de simplemente como la ausencia de burnout.

Por lo tanto, el compromiso se determina como un estado cognitivo-emocional positivo continuo caracterizado por energía, esfuerzo y concentración. Puede interpretarse como una forma sostenible en el tiempo para que los empleados puedan permanecer en la organización por mucho tiempo. Según Schaufeli et al. (2002), al observar cada una de las características de la participación para definirla claramente, nos muestran la Dinámica (2002) describió al engagement laboral como un estado caracterizado por una gran energía en el trabajo, una fuerte disposición para concentrarse en las tareas y una notable perseverancia frente a los desafíos. La dedicación de los empleados se manifiesta en sentimientos de orgullo, entusiasmo y una profunda inspiración. La concentración se caracteriza por un alto grado de concentración durante el trabajo, lo que permite que el tiempo pase rápidamente, también llamado Flow, lo que hará que el cansancio y el agotamiento sea un factor inusual entre estos colaboradores, En contraste, el engagement se distingue por ser

un estado laboral positivo. Tal como se ilustra en la Figura 1, el compromiso se define por altos niveles de energía (vitalidad) y una fuerte identificación con el trabajo (dedicación). Por el contrario, el burnout se caracteriza por bajos niveles de energía (agotamiento) y una baja identificación con el trabajo (cinismo).

Figura 1

Engagemet y burnout



Fuente: (Salanova y Schaufeli, 2009, p.302)

Este diagrama ilustra cómo los conceptos de vitalidad y compromiso se oponen directamente al agotamiento y al cinismo, respectivamente. En otras palabras, la vitalidad y el compromiso representan aspectos positivos y energizantes del trabajo, mientras que el agotamiento y el cinismo son las dos dimensiones principales del burnout, aunque la tercera dimensión es compromiso, concentración y compromiso. no existe tal equivalencia entre ellos. El continuo que va del agotamiento a la vitalidad se llama energía, y el continuo que va del cinismo al apego se llama "identificación". González (2006)

Para Salanova (2000) Del "agotamiento" al "compromiso": ¿una nueva perspectiva? La eficacia profesional se produce de forma independiente o en simultánea con las otras dos dimensiones del burnout, por lo que estos dos conceptos (engagement y burnout) no pueden evaluarse juntos, sino que es necesario crear diferentes modelos e indicadores para medirlos adecuadamente. Los empleados altamente comprometidos se caracterizan por tener una gran energía y compromiso

con su trabajo, y sienten que pueden afrontar eficazmente las diversas exigencias diarias de su trabajo. Salanova (2008).

Estos empleados encuentran placer en sus tareas laborales y experimentan una profunda satisfacción y realización personal. Esta actitud positiva no solo incrementa su bienestar general, sino que también mejora su desempeño, fortalece su compromiso con la organización y eleva su satisfacción en el trabajo. Al disfrutar de su trabajo, estos colaboradores son más propensos a involucrarse plenamente, lo que a su vez contribuye a un ambiente laboral más productivo y motivador. (Salanova M, 2004). Los estudios científicos muestran que las principales razones del compromiso son los recursos laborales (autonomía y apoyo social) 8 así como los recursos personales, el más importante de los cuales es la independencia o la confianza en la propia capacidad para hacer un buen trabajo., según Carrasco (2010)

De acuerdo a Bakker (2008) Hay tres métodos que están directamente relacionados con el compromiso. El primer enfoque se entiende como un conjunto motivador de empleados, en el que participan empleadores, colegas y supervisores, brindándoles incentivos y apoyo. Cuando se produce retroalimentación, existe la oportunidad de mostrar el talento y el desarrollo de los empleados.

En el segundo enfoque, los empleados están tan comprometidos con su trabajo que sus esfuerzos y desarrollo superan las expectativas. Un tercer enfoque define el compromiso como un estado positivo y motivador asociado con el bienestar en el trabajo, en lugar del agotamiento, independiente de los recursos laborales y los buenos resultados organizacionales.

Si la organización integra estos tres factores, los empleados serán más propensos a identificar áreas de mejora y habilidades que fomenten un comportamiento laboral positivo. Esto se logrará mediante la interacción con colegas y una comunicación abierta tanto con sus compañeros como con los gerentes. De este modo, el compromiso se reflejará en todo el grupo, generando una sensación duradera y positiva de éxito para la organización.

Luego de revisar las diversas definiciones existentes, para los fines de esta investigación se adoptará la definición propuesta por Schaufeli et al. (2003). De

acuerdo con estos autores, el engagement se define como un estado psicológico positivo y satisfactorio que experimenta el trabajador. Este estado se caracteriza por tres dimensiones esenciales: vigor, dedicación y absorción. El vigor se refirió a la alta energía y resistencia que el trabajador mantiene durante sus actividades laborales; la dedicación implica un profundo entusiasmo y orgullo hacia las tareas desempeñadas; y la absorción describe el nivel de inmersión total y concentración en las actividades profesionales. Juntas, estas tres dimensiones constituyen una experiencia laboral enriquecedora y eficaz, que impacta positivamente en el bienestar y rendimiento del empleado. Por lo tanto, esta definición proporciona una perspectiva integral del engagement, destacando cómo estos componentes interactúan para influir en la experiencia laboral general.

A continuación, se definen las tres dimensiones del engagement según Salanova:

Vigor: El vigor se determina por la presencia de altos niveles de energía en el trabajo y la capacidad del individuo para mantener la perseverancia ante las dificultades que puedan surgir, tal como lo definen Salanova et al. (2000).

Dedicación: La dedicación se refirió a un profundo grado de involucramiento en el trabajo, así como al entusiasmo, la inspiración y el orgullo que el empleado siente hacia sus tareas, según Salanova et al. (2000). Esta dimensión refleja el vínculo entre el empleado y su trabajo, así como el desafío que este representa, lo que impulsa al individuo a buscar su crecimiento y desarrollo profesional, como lo plantean Salanova y Bakker (2003).

Absorción: La absorción se relacionó con el grado de concentración que un empleado experimenta en su labor, provocando la sensación de que el tiempo pasa rápidamente mientras trabaja, de acuerdo con Salanova et al. (2000). Además, Bakker et al. (2012) señalaron que el nivel de absorción puede llegar a ser tan intenso que el empleado puede enfrentar dificultades para desconectarse de sus actividades laborales.

Schaufeli y Bakker desarrollaron el UWES-17, una herramienta crucial para evaluar el nivel de engagement laboral en los individuos, ya que permite medir los

tres factores fundamentales: vigor, dedicación y absorción. Esta escala es especialmente relevante debido a su amplia aplicación y adaptaciones, así como a sus altos niveles de validez a nivel internacional. La elección de esta definición se debe a que el UWES-17 es una prueba ampliamente aceptada y utilizada para medir el engagement, lo que garantiza su eficacia y fiabilidad en diferentes contextos y poblaciones.

Van Der (2005) Pudo considerarse como los resultados operativos alcanzados en la actividad económica de la empresa. Combina varios factores como los recursos humanos (para realizar el trabajo) y los recursos financieros (para hacer negocios). Son el capital de trabajo o recurso humano que permite convertir los ideales en metas concretas y optimizar el trabajo en curso.

Chiavenato (2007) destacó que los resultados alcanzados y los recursos utilizados para obtenerlos, también se evalúa la eficiencia en la consecución de estos objetivos. La eficiencia, en este contexto, se refiere a la utilización óptima de los recursos disponibles para mejorar la gestión y alcanzar las metas establecidas. En otras palabras, no solo se trata de cuánto se logra, sino de cómo se utilizan los recursos de manera efectiva para maximizar los resultados. La productividad, por lo tanto, no solo mide la cantidad de output generado, sino también cómo se administran los insumos para lograr esos resultados de manera más eficaz y con el menor desperdicio posible. Esto implica una estimación de la capacidad de la organización o del individuo para optimizar los recursos y procesos en la búsqueda de sus metas, lo que a su vez contribuye a una gestión más efectiva y un mejor desempeño general.

Según Alles (2008), los fundamentos de la productividad en el trabajo son los siguientes: Dado que los trabajadores son los principales actores e impulsores de la productividad en las organizaciones, resulta vital tener en cuenta algunos principios para incrementar la productividad en los diferentes niveles de la organización. Para conseguirlo, es necesario considerar los siguientes principios: Promover la dedicación: Motivar la dedicación de los trabajadores a través de la motivación y un profundo sentimiento de vinculación con la compañía u organización. Fomentar una motivación constante: Fomentar una motivación permanente en todos los estratos de la compañía. Identificar la relevancia de cada puesto: Garantizar que cada posición en la compañía sea apreciada y percibida como fundamental. Potenciar a los

trabajadores: Promover el empoderamiento en cada posición laboral, posibilitando que los trabajadores se involucren en actividades relacionadas

Kootz y Weihrich (2004) identificaron los siguientes indicadores clave para medir la productividad laboral:

Eficiencia: Este indicador evaluó cómo se utilizan los recursos materiales de la empresa para llevar a cabo diversas actividades y alcanzar objetivos organizacionales. La eficiencia se refiere a la correcta utilización de los recursos, considerando tanto su calidad como la cantidad de su empleo.

Efectividad: Este indicador midió el grado en que se han obtenidos los objetivos establecidos, evaluando la correspondencia entre los objetivos planificados y los resultados obtenidos durante la ejecución de las tareas.

Eficacia: Este indicador permitió evaluar el impacto y el grado de satisfacción generado por las gestiones realizadas, enfocándose en la calidad y la atención al cliente en relación con las actividades ejecutadas.

Para medir adecuadamente la productividad, es esencial aplicar estos tres indicadores en la gestión de una organización. Es importante señalar que estos indicios no son mutuamente excluyentes; en lugar de eso, la implementación de los tres criterios en conjunto es fundamental para lograr un alto nivel de productividad.

Eficacia: Este indicador mide el grado de impacto de las gestiones realizadas, evaluando cómo estas contribuyen a la satisfacción respecto a la calidad y la atención al cliente. Permite determinar la efectividad de las actividades en relación con los estándares de calidad y servicio.

Para una evaluación completa de la productividad, fue crucial aplicar estos tres indicadores en la gestión organizacional. Es importante destacar que estos indicadores no son mutuamente excluyentes; de hecho, es esencial utilizar los tres criterios simultáneamente para alcanzar un alto nivel de productividad.

Kootz y Weihrich (2004) identificaron varios factores que influyen en la productividad:

Entorno Macroeconómico: El contexto macroeconómico, que incluye factores como las políticas económicas y políticas, los valores y actitudes sociales, los avances

tecnológicos, impacta directamente en la productividad y en el ambiente general de trabajo.

Características del Trabajo: El clima laboral y la cultura organizacional de cada empresa tienen un efecto significativo en la productividad de los empleados. Estos elementos internos de la organización influyen directamente en cómo los trabajadores desempeñan sus tareas y en su rendimiento general.

Tanto los factores internos como externos desempeñan un papel fundamental en la determinación de la productividad dentro de una organización.

La producción de una organización está afectada por diversos factores, incluyendo la estrategia y la estructura organizacional específica que esta adopta. Según Kootz y Weihrich (2004), la manera en que una organización gestiona su talento humano también juega un papel fundamental en influir en sus niveles de productividad. La estrategia organizacional define las metas y enfoques generales que guiarán las operaciones, mientras que la estructura organizacional determina cómo se distribuyen y coordinan los recursos y funciones.

Asimismo, las características específicas de la gestión del talento humano, incluyendo los sistemas de reclutamiento, capacitación, desarrollo y motivación de los empleados, tienen un impacto directo en el rendimiento y la efectividad de la producción. En síntesis, tanto la planificación estratégica y la organización interna como las prácticas de gestión del personal juegan un papel crucial en la capacidad de una empresa para lograr sus objetivos de producción y eficiencia.

Según Alles (2008), las dimensiones de la productividad estuvieron estrechamente vinculadas con el conocimiento. Este aspecto incluye todas las cualidades relacionadas con el talento humano dentro de una organización. Comprende los conocimientos, habilidades y actitudes del personal, ya sean empleados o propietarios, sin importar su nivel jerárquico. Además, abarca las diversas competencias laborales que poseen los integrantes de la empresa.

Valores: Esta dimensión abarca el conjunto de actitudes y habilidades que cada empleado exhibe en su entorno laboral. Está estrechamente vinculada con la lealtad y el compromiso de los trabajadores hacia la organización.

Cultura Organizacional: El nivel de las relaciones interpersonales entre los trabajadores tuvo un impacto considerable en su productividad en el trabajo. Elementos como el ambiente de trabajo, los métodos de comunicación, el nivel de empatía y el equilibrio entre los miembros del equipo influyen en el rendimiento global de la organización. Un ambiente laboral positivo y vínculos saludables favorecen un incremento en la productividad y la satisfacción de los trabajadores.

II. METODOLOGÍA

El estudio se clasifica como de tipo básico, ya que se enfoca en desarrollar y profundizar en la búsqueda de innovación a través de la aplicación de teorías existentes, tal como lo describe Baena (2017). El diseño de la investigación sigue un enfoque cuantitativo, dado que se utilizan variables que pueden ser medidas numéricamente.

Según Arias (2006), el diseño no experimental se fundamenta en la recolección de datos de los sujetos investigados o del contexto en el que se desarrollan los eventos, sin manipular ni controlar las variables involucradas. La operacionalización del estudio implica la evaluación de las dimensiones asociadas a las variables e indicadores, que se describen a través de los conceptos teóricos.

De acuerdo con Ñaupás et al. (2018), la primera variable es el Engagement, que se define de la siguiente manera:

Definición Conceptual: Según Schaufeli et al. (2002), el engagement se conceptualiza como una fase mental positiva de realización relacionada con las actividades realizadas.

Definición Operacional: Esta variable se descompone en tres dimensiones: vigor (con 3 ítems), dedicación (con 3 ítems) y absorción (con 3 ítems), sumando un total de 9 ítems. La evaluación de esta variable se lleva a cabo mediante una encuesta, utilizando un cuestionario con una escala ordinal de siete opciones de respuesta.

Tabla 1*Operacionalización de variable Engagement*

| Dimensión | Indicadores | Ítems | Escala de medición y valores | Niveles y rangos |
|------------|----------------------------------|-------|------------------------------|--------------------------|
| Vigor | Esfuerzo | 1,2 | Nunca (1) | Nunca (0-7.2) |
| | Persistencia | 3,4 | | |
| | Resistencia mental | 5,6 | Casi nunca (2) | Casi nunca (7.3-14.5) |
| | Propósito | 7,8 | A veces (3) | |
| | Entusiasmo | 9,10 | | A veces (14.6-21.8) |
| Dedicación | Orgullo de pertenencia | 11,12 | Casi siempre (4) | |
| | Sentimiento de felicidad laboral | 13,14 | Siempre (5) | Casi siempre (21.9-29.1) |
| | | | | Siempre (29.2-36) |
| Absorción | Concentración en labores | 15,16 | | |
| | Inmerso | 17 | | |

Segunda variable: Productividad laboral

Definición Conceptual: Koontz y Weihrich (2004) definen la productividad laboral como la relación entre la cantidad de bienes o servicios producidos y los recursos empleados en su producción.

Definición Operacional: Esta variable se desglosa en tres dimensiones: eficiencia (con 3 ítems), eficacia (con 3 ítems) y efectividad (con 3 ítems), totalizando 9 ítems. La evaluación de la productividad laboral se realiza mediante una encuesta, utilizando un cuestionario con una escala ordinal que ofrece cinco opciones de respuesta.

Tabla 2*Operacionalización de variable Productividad laboral*

| Dimensión | Indicadores | Ítems | Escala de medición y valores | Niveles y rangos |
|-------------|-------------------------|-------|------------------------------|--------------------------|
| Eficiencia | Cumple procedimientos | 1,2 | Nunca (1) | Nunca (6-10.8) |
| | Uso adecuado del tiempo | 3,4 | Casi nunca (2) | Casi nunca (10.9-15.7) |
| | Evita sanciones | 5,6 | A veces (3) | |
| | Lealtad | 7,8 | | A veces (15.8-20.6) |
| Eficacia | Puntualidad | 9,10 | Casi siempre (4) | |
| | Trabajo bajo presión | 11,12 | | Casi siempre (20.7-25.5) |
| | Trabajo en equipo | 13,14 | Siempre (5) | |
| Efectividad | Asume responsabilidades | 15,16 | | Siempre (25.6-30) |
| | Consulta e investiga | 17,18 | | |

Según Zambrana et al. (2020), la población de estudio se define como un conjunto de elementos que comparten características similares y que está destinado a un análisis o evaluación estadística. Esta población no se limita exclusivamente a seres humanos, sino que puede incluir cualquier grupo de personas u objetos que posean una característica común relevante para la investigación. En esencia, la población abarca el total del grupo claramente definido sobre el cual se desea obtener conclusiones.

Para el presente proyecto de investigación, la población está constituida por los 40 colaboradores de la entidad financiera, quienes están distribuidos en sus tres agencias ubicadas en Huacho (10), Huaraz (15), Huaral (8) y Huancayo (7).

Según Quispe et al. (2020) el Muestreo censal de tipo censal incluyen al 100% de la población de estudio.

Muestra: La presente investigación se trabajó con la población muestral, es decir se recolectaron datos de los 40 colaboradores de la financiera.

Tabla 3

Población Y Muestra.

| P | M |
|------------------|------------------|
| 40 colaboradores | 40 colaboradores |

| Sedes a nivel nacional | | | |
|------------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| Huaraz | Huacho | Huaral | Huancayo |
| 12 colaboradores | 13 colaboradores | 7 colaboradores | 8 colaboradores |

De acuerdo con Bavaresco (2006), sin los métodos de recolección de datos, la investigación pierde su propósito. Estas técnicas conducen a la confirmación del problema planteado. Cada clase de investigación determina los métodos a utilizar y cada método determina sus instrumentos, herramientas o medios que se emplearán. Los instrumentos creados facilitaron la recopilación de datos de la realidad, y tras su recolección, se podrá progresar hacia la siguiente fase de procesamiento de los datos obtenidos como información.

Por esta razón, se utilizará el método inductivo, que facilita el análisis de datos tanto cuantitativos de manera accesible para entender el ambiente en el que se desarrolla el objeto de estudio. Para llevar a cabo esta recolección de datos, se emplearán cuestionarios o encuestas. Estos instrumentos permiten obtener información directamente de los sujetos de estudio, capturando sus opiniones y sugerencias. De este modo, se podrán recopilar datos relevantes que contribuirán a alcanzar los resultados deseados.

Según Prieto (1997), los procedimientos son una serie de etapas claramente establecidas que facilitan el trabajo adecuado, reduciendo la posibilidad de equivocación, negligencia o accidente. Además, lo define como el método para realizar ciertas operaciones que generalmente se llevan a cabo de la misma forma.

En este sentido los procedimientos comenzarán con la identificación de las variables relevantes para el estudio. Posteriormente, se procederá a la búsqueda de fuentes indexadas que ofrezcan información precisa sobre la validez y confiabilidad de dichas variables, así como estadísticas y fundamentos teóricos pertinentes al tema de investigación. Este paso garantizará que la investigación esté respaldada por un sólido fundamento teórico para comparar con los resultados obtenidos. Seguidamente, se establecerá comunicación con los autores de los instrumentos de medición utilizados y con los creadores de las versiones adaptadas, con el fin de obtener los permisos necesarios para su uso y aplicación en la investigación.

Posteriormente, se solicitará autorización a los colaboradores y se coordinará con los jefes inmediatos de las agencias involucradas para que apoyen la evaluación. A continuación, el instrumento se digitalizará utilizando plataformas digitales, facilitando así su distribución y la participación de los sujetos de estudio. Finalmente, se llevará a cabo el análisis de los datos recopilados, el cual se presentará en forma de tablas que detallarán y explicarán los resultados.

Según Pinto (2011), el método de análisis de datos alude al conjunto de datos almacenados en un soporte legible por ordenador y estructurados internamente por registros (que incluyen todos los campos vinculados a una entidad u objeto guardado) y campos (cada uno de los elementos que constituyen un registro). Promueve la recuperación de cualquier clase de información: referencias, documentos escritos, imágenes, datos estadísticos y más.

El método de análisis de datos se procedió evaluando a los participantes proporcionándoles las instrucciones necesarias para completar el cuestionario de manera adecuada. Una vez que fueron recogidas todas las respuestas, se llevó a cabo el procesamiento de datos. Este análisis se realizó utilizando el programa informático MS Excel y SPSS IBM v.25.0 que sirvió para manejar la totalidad de la información recopilada. Primero, se codificaron los datos en el ms Excel para facilitar su procesamiento. Esta codificación es esencial para organizar y clasificar la

información, lo que permitió aplicar los procedimientos estadísticos necesarios por medio del programa SPSS IBM v.25.0 para interpretar los resultados de los instrumentos de evaluación.

Los aspectos éticos, según el código de ética de la Investigación de la UCV (2020) estipulan en el artículo 9 una política estricta contra el plagio y subraya la importancia de salvaguardar la identidad de los participantes en los estudios. Para garantizar el cumplimiento de los principios éticos en la investigación, se deben considerar los siguientes aspectos clave.

Confidencialidad: La información proporcionada por los participantes será resguardada y no se empleará para fines distintos a los de la investigación.

Consentimiento Informado: La participación de cada individuo será completamente voluntaria, basada en una comprensión clara de los objetivos y procedimientos del estudio.

Libre Participación: Se respetará la decisión de los participantes de forma que no se ejerza presión alguna para su inclusión en el estudio.

Anonimato: La información recogida no contendrá datos personales que puedan identificar a los participantes.

Adicionalmente, se adoptará el formato APA (2020) para la inclusión de información teórica, lo que asegurará el uso adecuado de citas y referencias. Esta práctica permitirá la protección y la auditoría del contenido, garantizando la integridad y claridad en la presentación de la información.

III. RESULTADOS

Según Hurtado (2010), el análisis e interpretación de los resultados "son los métodos de análisis que se dedican a vincular, interpretar y hallar significado en la información manifestada en códigos verbales e icónicos".

Al respecto, Talaya (2008) sostuvo que el análisis de los datos, considerando las particularidades de los objetos específicos, las variables analizadas y los instrumentos utilizados, se estructuran por ítems, tabulador, la frecuencia de respuesta, calculando el porcentaje de respuestas proporcionadas por la muestra escogida y finalmente se representa en esta fase de la investigación cualitativa y cuantitativa los porcentajes de respuestas de los diferentes ítems, enfocándose siempre al análisis.

Tabla 4

Frecuencia de niveles del Engagement.

| Engagement | | |
|------------|------------|-------|
| Nivel | Frecuencia | (%) |
| Bajo | 9 | 22.5 |
| Medio | 8 | 20.0 |
| Alto | 23 | 57.5 |
| Total | 40 | 100.0 |

Según la encuesta realizada a los empleados de una entidad financiera en Huaraz, se ha encontrado que el 57.5% de los empleados perciben un nivel alto de engagement. En contraste, el 20% de los colaboradores consideran que su nivel de engagement es medio, mientras que el 22.5% reporta un nivel bajo.

Tabla 5*Niveles de Engagement según sus dimensiones.*

| Nivel | Vigor | | Dedicación | | Absorción | |
|-------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| | Frecuencia | (%) | Frecuencia | (%) | Frecuencia | (%) |
| Bajo | 9 | 22.5 | 10 | 25.0 | 9 | 22.5 |
| Medio | 13 | 32.5 | 6 | 15.0 | 12 | 30.0 |
| Alto | 18 | 45.0 | 24 | 60.0 | 19 | 47.5 |
| Total | 40 | 100.0 | 40 | 100.0 | 40 | 100.0 |

En relación con la dimensión de Vigor, el 45% de los empleados de una entidad financiera exhiben un nivel alto, mientras que el 32.5% presenta un nivel medio y el 22.5% un nivel bajo. En cuanto a la dimensión de Dedicación, el 60% de los empleados alcanza un nivel alto, el 25% se sitúa en un nivel bajo y el 15% en un nivel medio. Respecto a la dimensión de Absorción, el 47.5% de los empleados se encuentra en un nivel alto, el 30% en un nivel medio y el 22.5% en un nivel bajo.

Tabla 6*Frecuencia de niveles de Productividad Laboral.*

| Productividad Laboral | | |
|-----------------------|------------|-------|
| Nivel | Frecuencia | (%) |
| Bajo | 9 | 22.5 |
| Medio | 7 | 17.5 |
| Alto | 24 | 60.0 |
| Total | 40 | 100.0 |

De acuerdo a los resultados se encontró que el 60% de los colaboradores reporta un nivel alto de productividad laboral. En contraste, el 22.5% de los encuestados considera que su nivel de productividad es bajo, mientras que el 17.5% restante se sitúa en un nivel medio. Esto sugiere una tendencia general

hacia una alta productividad en la mayoría de los empleados, aunque también hay una proporción significativa que enfrenta desafíos en este aspecto.

Tabla 7

Niveles de Productividad Laboral según sus dimensiones.

| Nivel | Eficiencia | | Eficacia | | Efectividad | |
|-------|------------|-------|------------|-------|-------------|-------|
| | Frecuencia | (%) | Frecuencia | (%) | Frecuencia | (%) |
| Bajo | 8 | 20.0 | 10 | 25.0 | 15 | 37.5 |
| Medio | 11 | 27.5 | 10 | 25.0 | 5 | 12.5 |
| Alto | 21 | 52.5 | 20 | 50.0 | 20 | 50.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 40 | 100.0 | 40 | 100.0 |

Nota.

- En la dimensión de Eficiencia, el 52.5% de los empleados de una entidad financiera muestran un nivel alto, el 27.5% un nivel medio y el 20% bajo.
- En cuanto a la dimensión de Eficacia, el 50% de los empleados se sitúa en un nivel alto, mientras que el 25% se encuentra tanto en un nivel medio.
- Respecto a la dimensión de Efectividad, el 50% mostraron un nivel alto, el 37.5% bajo y el 12.5% medio.

Tabla 8

Prueba de normalidad.

| | Shapiro-Wilk | |
|-----------------------|--------------|------|
| | gl | Sig. |
| Engagement | 40 | ,180 |
| Productividad Laboral | 40 | ,235 |

Según los resultados presentados en la Tabla 8, se realizó una prueba de normalidad para evaluar la distribución de los datos. Dado que la muestra es menor de 50, se optó por aplicar la prueba de Shapiro-Wilk. Los valores de significancia obtenidos fueron 0.180 y 0.235, ambos superiores al umbral de 0.05. Estos resultados

sugieren que los datos se distribuyen de manera normal. En consecuencia, se procederá a utilizar la prueba de correlación de Pearson para el análisis subsiguiente.

Prueba de hipótesis:

Prueba de Hipótesis General

Ho: No existe influencia del engagement en la productividad laboral de los colaboradores.

Ha: Existe influencia del engagement en la productividad laboral de los colaboradores.

Tabla 9

Coefficiente de correlación de r Pearson entre la variable engagement y productividad laboral.

| | | Productividad Laboral |
|------------|------------------------|-----------------------|
| Engagement | Correlación de Pearson | ,468** |
| | Sig. (bilateral) | ,002 |
| | N | 40 |

Conforme a la información presentada en la Tabla 9, se observó un coeficiente de correlación de Pearson de 0,468, lo cual sugiere la presencia de una correlación positiva entre las variables analizadas. Además, se obtuvo un valor de significancia de 0,002, indicando que la correlación observada es estadísticamente significativa. Dado que se ha establecido una relación directa y significativa, se rechaza la hipótesis nula, que postulaba la inexistencia de una influencia significativa. En su lugar, se valida la hipótesis alternativa, que propone que el engagement ejerce un efecto positivo y significativo sobre la productividad de los empleados. Este resultado subraya la relevancia de promover un elevado nivel de compromiso entre los empleados para optimizar el rendimiento general y lograr los objetivos organizacionales de manera más eficaz.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Ho: No existe influencia del vigor en la eficiencia de los colaboradores.

Ha: Existe influencia del vigor en la eficiencia de los colaboradores.

Tabla 10

Coeficiente de correlación de r Pearson entre vigor en la eficiencia.

| | | Eficiencia |
|-------|------------------------|------------|
| Vigor | Correlación de Pearson | ,346* |
| | Sig. (bilateral) | ,029 |
| | N | 40 |

De estipulación con los resultados presentados en la Tabla 10, se obtuvo un divisor r de Pearson de 0,346, lo que indica una semejanza positiva entre vigor y eficiencia. Además, el nivel de significancia apurado fue de 0,002, que es último a la entrada de 0,05, lo que sugiere que existe un argumento significativo. Esto implica que el vigor de los colaboradores tiene un golpazo sencillo en su poder interiormente de la institución financiera. Dado que se ha acomodado una unión significativa entre vigor y eficiencia, se rechaza la hipótesis nula, que postulaba la partida de una unión significativa entre estas variables. En su lugar, se acepta la hipótesis alternativa, que sostiene que un viejo altura de ceremonia entre los empleados contribuye a una rebaja en su poder. Este resultado destaca la trascendencia de causar el *vigor* en la atmósfera laboral, ora que oriente elemento puede perfeccionar la utilización de los empleados y aligerar la puntería más vivo de los objetivos organizacionales.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho: No existe influencia de la dedicación en la eficacia de los colaboradores.

Ha: Existe influencia de la dedicación en la eficacia de los colaboradores.

Tabla 11

Coeficiente de correlación de r Pearson entre dedicación y la eficacia.

| | | Eficacia |
|------------|------------------------|----------|
| Dedicación | Correlación de Pearson | ,496** |
| | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | N | 40 |

Según los resultados presentados en la Tabla 11 para la prueba de hipótesis específica, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,496, lo cual indica una correlación positiva entre dedicación y eficacia. Además, el valor de significancia fue de 0,001, inferior al umbral de 0,05, lo que sugiere una influencia significativa. Esto implica que la dedicación de los colaboradores tiene un impacto directo en su eficacia dentro de la entidad financiera. Los datos evidencian que un mayor nivel de dedicación está asociado con una mejora en la eficacia laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, que proponía la inexistencia de una relación significativa entre dedicación y eficacia, y se acepta la hipótesis alternativa, que afirma que la dedicación de los empleados tiene un efecto positivo en su eficacia. Este hallazgo destaca la importancia de promover un mayor nivel de dedicación en el entorno laboral, ya que puede mejorar el desempeño y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Ho: No existe influencia de la absorción en la efectividad de los colaboradores.

Ha: Existe influencia de la absorción en la efectividad de los colaboradores

Tabla 12

Coeficiente de correlación de r Pearson entre absorción y la efectividad.

| | | Efectividad |
|-----------|------------------------|-------------|
| Absorción | Correlación de Pearson | ,327* |
| | Sig. (bilateral) | ,039 |
| | N | 40 |

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 12, se obtuvo un coeficiente r de Pearson de 0,327, lo que indica una correlación positiva entre la absorción y la efectividad. Además, se alcanzó un valor de significancia de 0,001, que es inferior al umbral de 0,05, lo que permite concluir que existe una influencia significativa. Este resultado sugiere que el nivel de absorción de los colaboradores tiene un impacto directo y positivo en su efectividad dentro de la entidad financiera.

Los datos indicaron que un mayor nivel de absorción está asociado con una mayor efectividad en el desempeño laboral. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, que postulaba la ausencia de una relación significativa entre la absorción y la efectividad. En su lugar, se acepta la hipótesis alternativa, que sostiene que la absorción—es decir, el grado en que los empleados están inmersos y concentrados en sus tareas—mejora significativamente su efectividad. Este hallazgo subraya la importancia de fomentar un alto nivel de absorción en el entorno laboral para optimizar el rendimiento de los empleados y alcanzar de manera más eficaz los objetivos organizacionales.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se busca determinar la correlación entre el engagement y la productividad laboral en los colaboradores de una entidad financiera en Huaraz en el año 2024. El estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo y no experimental. Para el análisis de los casos, se decide trabajar con 40 colaboradores, distribuidos de la siguiente manera: 10 en Huaraz, 15 en Huacho, 8 en Huaral, y 7 en Huancayo, quienes conforman la muestra del estudio. Se utiliza la totalidad de la población, recolectando los datos de manera censal ($N=n$), lo que significa que no se emplea ningún tipo de muestreo. Como consecuencia, una de las principales limitaciones de la investigación es la imposibilidad de generalizar los resultados, dado que no se usó un muestreo probabilístico.

En cuanto al objetivo general, se determina que existe una relación entre las variables mediante el estadígrafo de Pearson, con un resultado de 0.468, lo que permite inferir que hay una correlación positiva entre las variables estudiadas. Además, se obtiene una significancia de 0.002, lo que indica que el engagement influye directamente en la productividad laboral de los colaboradores de la entidad financiera. Este hallazgo es consistente con lo mencionado por Schaufeli (2002) quien define el engagement como un estado cognitivo-afectivo positivo y persistente, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Así mismo sugiere que el engagement puede ser interpretado como una forma de sostenibilidad en el tiempo, permitiendo al colaborador mantenerse en este estado durante un largo período dentro de la organización.

Estos resultados son semejantes a los encontrados en el estudio de Huamanchumo (2020), quien también buscó determinar la relación entre el engagement y la productividad laboral en dicho contexto. Con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, y con un diseño no experimental de tipo transversal correlacional, concluyó que existe una correlación positiva significativa entre el engagement y la productividad laboral, evidenciada por una significancia bilateral de $0.00 < 0.05$ y un coeficiente de correlación de Pearson de 0.762, lo que indica una relación sólida y directa entre ambos factores.

Se concluye que, a mayor nivel de compromiso de los empleados, mayor es su productividad en el trabajo. Esto sugiere que cuando los empleados están más involucrados y motivados en sus tareas, tienden a rendir mejor, lo que se refleja en una mejora significativa de los resultados organizacionales. El compromiso de los empleados no solo afecta el desempeño individual, sino que también tiene un impacto positivo en el ambiente de trabajo en general, fomentando una cultura organizacional más dinámica y eficiente. Por lo tanto, promover el engagement se convierte en una estrategia esencial para las empresas que desean optimizar el rendimiento y alcanzar sus objetivos de manera efectiva.

En relación con el estudio realizado por Cornejo (2024), los resultados del estudio revelaron una relación significativa, positiva y moderada entre ambas variables, con un coeficiente rho de Spearman de 0.689. La conclusión del estudio sugiere que, a medida que los colaboradores perciben un mayor nivel de engagement, su productividad también mejora. Esto se refleja en una mejor planificación organizacional y en la obtención de buenos resultados mediante el uso adecuado de herramientas. Chiavenato (2007) apoya esta perspectiva al definir la productividad como la relación entre el resultado de una actividad y los medios utilizados para alcanzar los objetivos, destacando que la eficiencia, entendida como el cumplimiento de metas utilizando adecuadamente los recursos, es clave para mejorar la gestión empresarial.

Los resultados de investigaciones como la de Cornejo proporcionan un mayor grado de confianza en los hallazgos de la presente investigación, debido a la consistencia y comparabilidad de los resultados con estudios previos. Esta coincidencia refuerza no solo la validez de los resultados, sino también la fiabilidad del enfoque metodológico y estadístico empleado. Al aplicar la misma metodología y utilizar el mismo estadígrafo, se establece una base sólida para la interpretación de los datos y se minimizan las posibles fuentes de sesgo o error. Como resultado, este enfoque aporta una mayor robustez al estudio, permitiendo que tanto los investigadores como los lectores confíen en que los resultados reflejan de manera precisa la realidad del fenómeno estudiado.

El análisis del objetivo específico muestra que, utilizando el estadígrafo r de Pearson, se obtiene un resultado de 0,346, lo cual indica una correlación positiva

entre vigor y eficiencia. Además, se alcanza una significancia de 0,002, dado que el valor es menor a 0,05. Esto permite concluir que existe una influencia significativa. Los hallazgos respaldan la existencia de una relación relevante entre vigor y eficiencia en el contexto estudiado, sugiriendo que a medida que se incrementa el vigor, también es probable que mejore la eficiencia. Esto podría tener implicaciones importantes para la optimización de procesos y el rendimiento individual y organizacional, resaltando la necesidad de fomentar el vigor como un factor clave para alcanzar una mayor eficiencia en diversas áreas de desempeño.

Este resultado concuerda con lo mencionado por Kootz y Wehrich (2004), quienes indicaron que la eficiencia se relaciona con el uso adecuado de recursos, ya sean materiales o inmateriales, y con la calidad de dicho uso. Relacionando este concepto con el vigor, se entiende que el vigor, caracterizado por altos niveles de energía, motivación y entusiasmo, puede influir directamente en la eficiencia. Un individuo vigoroso no solo tiene la capacidad de utilizar sus recursos físicos y mentales de manera óptima, sino que también puede aplicar estos recursos con mayor eficiencia y precisión.

En conclusión, los resultados obtenidos son consistentes con los hallazgos de Horna (2022), quien también identificó una relación significativa entre vigor y eficiencia, con un valor de significancia de 0.000. Ambos estudios corroboran la existencia de una relación sólida entre estas dos dimensiones, subrayando la relevancia del vigor como un factor que influye positivamente en la eficiencia. Esto refuerza la idea de que un mayor vigor puede estar asociado con un mejor desempeño y una utilización más efectiva de los recursos.

Con respecto al segundo objetivo específico, el análisis del estadígrafo r de Pearson muestra un resultado de 0,496, lo que indica una correlación positiva entre dedicación y eficacia. La significancia obtenida es de 0,001, dado que el valor es menor a 0,05, lo que permite inferir que existe una influencia significativa. Estos hallazgos sugieren que una mayor dedicación se asocia con un aumento en la eficacia, destacando la importancia de la dedicación como un factor clave para lograr un desempeño más eficiente y efectivo. La dedicación, entendida como el compromiso y el esfuerzo continuo hacia las tareas y objetivos, parece ser un motor

fundamental para la mejora de resultados, ya que permite un enfoque más profundo y consistente, además de una optimización en el uso de recursos.

Los resultados de este estudio son congruentes con los hallazgos de Flores (2021), quien también identificó una correlación positiva entre dedicación y eficacia, con un coeficiente de Pearson de 0,56 y una significancia menor a 0,05. Ambos estudios refuerzan la evidencia de que una mayor dedicación se asocia con un incremento en la eficacia, subrayando la importancia de la dedicación como un factor determinante en el logro de un desempeño más eficiente y efectivo en diversas áreas de estudio y aplicación. Este vínculo entre dedicación y eficacia es particularmente relevante en contextos donde el éxito depende de la perseverancia y el enfoque sostenido, como en proyectos a largo plazo, ambientes laborales exigentes y procesos educativos.

Por último, el análisis del tercer objetivo específico muestra un resultado de 0,327 en el estadígrafo r de Pearson, indicando una correlación positiva entre absorción y efectividad. La significancia obtenida es de 0,001, ya que el valor es menor a 0,05, lo que permite inferir que existe una influencia significativa. Estos hallazgos sugieren que un mayor nivel de absorción, es decir, una mayor inmersión y concentración en las tareas, se asocia con una mayor efectividad en su realización. Esto destaca la importancia de la absorción como un factor relevante para mejorar el desempeño y alcanzar resultados más efectivos en diversas actividades.

Estos resultados son similares a los hallazgos de Herrera (2022), quien también encontró una relación significativa entre absorción y efectividad, con un valor de significancia de 0.000. Ambos estudios refuerzan la idea de que una mayor absorción, entendida como el nivel de concentración y compromiso en una tarea, está vinculada a una mayor efectividad en su ejecución. Esto subraya la importancia de fomentar la absorción en actividades que requieren un alto grado de atención y enfoque para lograr resultados óptimos.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que el engagement estuvo relacionado con la productividad laboral, con un sig menor a 0.05 y un Pearson de 0.468. Estos resultados sugirieron una correlación positiva entre ambas variables, indicando que el engagement tiene una influencia directa en la productividad laboral.

Segunda: Se concluye para el objetivo específico 1 que el Vigor está relacionado con eficiencia en los trabajadores de una entidad financiera con un sig menor a 0.05 y un coeficiente de Pearson de 0.346. Estos resultados sugieren una correlación positiva entre vigor y eficiencia. Además, se obtuvo un valor de significancia de 0.002. Esto implica que el vigor tiene un efecto directo en la eficiencia de los colaboradores.

Tercera: Para el segundo objetivo específico, se concluye que la dedicación está relacionada con la eficacia de los colaboradores de una entidad financiera. Con un sig menor a 0.05 y un coeficiente de Pearson de 0.496, lo que indica una correlación positiva significativa entre dedicación y eficacia. Lo que confirma que existe una influencia notable. En consecuencia, esto sugiere que la dedicación tiene un impacto directo en la eficacia de los colaboradores.

Cuarta: Para el tercer objetivo específico, se concluye que la absorción está relacionada con la efectividad. Con un sig menor a 0.05 y un coeficiente de Pearson de 0.327, que indica una correlación positiva de fuerza moderada entre absorción y efectividad. En consecuencia, esto sugiere que la absorción tiene un impacto directo en la efectividad de los colaboradores.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al gerente de la financiera invertir en programas de capacitación, talleres y oportunidades de aprendizaje para los colaboradores y así puedan adquirir nuevas habilidades y conocimientos ya que los colaboradores comprometidos buscan constantemente crecer y desarrollarse profesionalmente.

Segunda: Se recomienda al gerente de la financiera implementar estrategias como charlas de manera directa para que los administradores de las diferentes sedes promuevan el trabajo en equipo, respeten y valore las opiniones de todos por igual. Esto mejorará el engagement de sus colaboradores y también mejora significativamente la productividad y el rendimiento general de la organización.

Tercera: Se sugiere a los administradores de diferentes agencias fomentar charlas 2 veces a la semana ya que es muy importante que los colaboradores tengan una retroalimentación de manera constante, también merecen ser escuchados y atendidos. Esto ayudará a incrementar la energía, la motivación y el entusiasmo directamente en su eficiencia en el trabajo, contribuyendo así a un mejor desempeño general de la organización.

Cuarta: Se aconseja a los administradores crear y planificar encuestas online para medir el nivel de compromiso de los colaboradores de las agencias promoviendo un entorno que facilite una mayor inmersión y concentración en las tareas puede mejorar directamente la efectividad de los empleados, optimizando su desempeño y contribuyendo a mejores resultados en la organización.

REFERENCIAS

- Agudelo, B, & Escobar, M. (2022) *Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia*. Revista de Ciencias Sociales, 27(2), 122-136.
- Akter, H. (2021). *Finding the contextual gap towards employee engagement in financial sector: A review study*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Bangladesh, Malaysia.
- Altamirano, R. (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco*, Agencia Chiclayo Cercado. Pimentel.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bakker, E. (2008). *Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations*. Journal of Organizational Behavior.
- Bavaresco, A. (2006) la investigación no tiene significado sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado.
- Bohórquez, E. (2020, mayo). *La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización*. Salinas, Ecuador: Universidad Península de Santa Elena.
- Carrasco, A. (2010). *Engagement: Un proceso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral*. Revista Digital de Prevención.
- Colodro, J. (2023). *Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de las entidades de intermediación financiera del sistema bancario en la ciudad de Tarija*. Tarija, Cochabamba, Bolivia: Universidad Católica Boliviana "San Pablo".
- Cornejo, K. (2024). *Engagement y productividad laboral en los colaboradores de la empresa Kym Gamarra Security S.A.C, Lima 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/141896/Cornejo_LKR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Durán, M., Gallegos, E., Dauvin, A., & Rojas, A. (2020). Valoración de los factores que determinan la atracción laboral de las empresas desde la perspectiva de los futuros colaboradores. *Formación universitaria*, 13(5), 15-26. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500015>
- Flores, J. (2021). Resiliencia organizacional y engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021. Tarapoto.
- González, V. (2006). Burnout and engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*.
- Herrera, P. (2022). Nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo 2022. Trujillo.
- Horna, C. (2022). Relación entre el liderazgo y el engagement en los colaboradores. Lima.
- Huamanchumo, E. (2020). Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una universidad privada de Lima Norte – 2020. Lima.
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*.
- Leyva, K. (2021). El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S. A. - 2020. Huancayo.
- Maslach, C. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mera, L, & Zambrano, J. (2021). Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia 32 Dominio de las Ciencias, 7(5), 498-508. Manabí. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383813>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado de

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

Ossa, C, & Jiménez, A. (2021). Relación entre engagement y calidad de vida en el trabajo en funcionarios de establecimientos educacionales chilenos. Cuadernos de Administración, 34(2021), 1-15. [https://revistas.javeriana.edu.co/filesarticulos/CA/34%20\(2021\)/20566736009/](https://revistas.javeriana.edu.co/filesarticulos/CA/34%20(2021)/20566736009/)

Pinto, A. (2011) Análisis De Datos. Fundación Universitaria Del Área Andina ,3 (2011),10-187 <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>

Quispe, M., Valentin, B., Gutierrez, R., & Mares, D. (2020). Serie de redacción científica: Estudios transversales. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 72-77. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.626>

Rothbard, N. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative Science Quarterly*.

Salanova, M. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿Una nueva perspectiva? *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.

Salanova, M. (2004). El engagement de los colaboradores: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*.

Salanova, M. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*.

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2000). Desde el burnout al engagement: Una nueva perspectiva. *Revista de Psicología Social Aplicada*.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). UWES - Utrecht Work Engagement Scale. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3).

Siddiqui, D. (2019). The impact of training & development and communication on employee engagement – A study of banking sector. *Business Management and Strategy*.

Van Der, A. (2005). *Gestión y gerencias empresariales*. España: Eco Ediciones

Zambrana, M., Avilés, A., Gumucio, F., Luizaga, M., Pineda, P., & Illanes, D. (2020). Muestreo aleatorio de base espacial y su utilidad en la investigación epidemiológica. *Gaceta Médica Boliviana*, 43(1), 74-79.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-29662020000100012&lng=es&tlng=es

ANEXOS

Anexo1. Tabla de operación de variable

| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | VARIABLES | Dimensiones | Indicadores | Items | Escala de medición | Niveles y rangos |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|---------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es la influencia del Engagement laboral en la Productividad de los colaboradores de una entidad financiera? | Determinar la influencia del Engagement en la productividad laboral de los Colaboradores de una entidad financiera. | Existe influencia del engagement en la productividad laboral de los Colaboradores de una entidad financiera. | Variable 1: Engagement | Vigor | Esfuerzo | 1,2 | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) |
| | | | | | Persistencia | 3,4 | | |
| | | | | | Resistencia Mental | 5,6 | | |
| Problemas específicos: | Objetivos específicos | Hipótesis específicas: | | Dedicación | Propósito | 7,8 | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | |
| ¿De qué manera influye el vigor en la eficiencia laboral? | Detallar la influencia del vigor en la eficiencia. | Existe influencia del vigor en la eficiencia. | | | Entusiasmo | 9,10 | | |
| ¿De qué modo influye la dedicación a las tareas en la eficacia laboral? | Especificar la influencia de la dedicación de las tareas en la eficacia. | Existe influencia de las tareas en la eficacia. | | | | Orgullo de pertenencia | | |
| ¿De qué forma influye la absorción de las tareas en la efectividad laboral? | Describir la influencia de la absorción de las tareas en la efectividad. | Existe influencia de la absorción de las tareas en la efectividad. | | Absorción | Sentimientos de felicidad | 13,14 | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | |
| | | | | | Concentración en labores | 15,16 | | |
| | | | | | Inmerso | 17 | | |
| | | | | | Eficiencia | Cumple procedimientos | 1,2 | |
| | | | Uso adecuado del tiempo | | | 3,4 | | |
| | | | Evita sanciones | | | 5,6 | | |
| | | | Variable 2: Productividad laboral | Eficacia | Lealtad | 7,8 | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | |
| | | | | | Puntualidad | 9,10 | | |
| | | | | | Trabajo a presión | 11,12 | | |
| | | | | Efectividad | Trabajo en equipo | 13,14 | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | |
| | | | | | Asume responsabilidades | 15,16 | | |
| | | | | | Consulta e investiga | 17,18 | | |

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht – (UWES)

Estimado (a)

El presente cuestionario es anónimo y confidencial, servirá para elaborar la tesis titulada “Engagement y productividad laboral en los colaboradores de una financiera, Huaraz – 2024”, por ello se pide su colaboración marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere acertada según su percepción en las siguientes alternativas:

| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. | En mi trabajo me siento lleno de energía. | | | | | X |
| 2. | Mi trabajo para mí tiene una gran significado y propósito. | | | | | X |
| 3. | Soy muy persistente con mi trabajo | | | | | X |
| 4. | Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. | | | | | X |
| 5. | Estoy entusiasmado con mi trabajo. | | | | | X |
| 6. | Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. | X | | | | |
| 7. | Mi trabajo me inspira. | | | | | X |
| 8. | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. | | | | | X |
| 9. | Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. | X | | | | |
| 10. | Estoy orgulloso del trabajo que hago. | | | | | X |
| 11. | Me siento a gusto cuando estoy inmerso en mi trabajo. | | | | | X |
| 12. | Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo en el día. | | | | | X |
| 13. | Mi trabajo es retador. | | | | X | |
| 14. | Me siento bien al dejarme llevar por mi trabajo. | | | X | | |
| 15. | El tiempo vuela cuando estoy trabajando. | | | | | X |
| 16. | Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo. | X | | | | |
| 17. | Doy prioridad a mi trabajo incluso cuando las cosas no van bien. | X | | | | |

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estimado (a)

El presente cuestionario es anónimo y confidencial, servirá para elaborar la tesis titulada “Engagement y productividad laboral en los colaboradores de una financiera, Huaraz – 2024”, por ello se pide su colaboración marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere acertada según su percepción en las siguientes alternativas:

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. | ¿Conoce los procedimientos para desempeñarse en el puesto asignado? | | | | | X |
| 2. | ¿Con que frecuencia falta a sus labores por temas personales? | X | | | | |
| 3. | ¿Planifica sus actividades a corto y largo plazo? | | | | | X |
| 4. | ¿Con que frecuencia culmina sus actividades en el plazo establecido? | | | | X | |
| 5. | ¿Realiza actividades personales dentro del horario laboral? | X | | | | |
| 6. | ¿Con que frecuencia ha recibido amonestaciones verbales o escritas? | | X | | | |
| 7. | ¿Se identifica con la institución? | | | | | X |
| 8. | ¿Comparte información privada del área con otros colaboradores de la institución? | X | | | | |
| 9. | ¿Se capacita constantemente para optimizar el tiempo en el cumplimiento oportuno de sus funciones? | | | | | X |
| 10. | ¿Cumple con las fechas establecidas para la entrega de información requerida? | | | | | X |
| 11. | ¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión? | | | | | X |
| 12. | ¿Se adapta rápidamente a los cambios en situaciones adversas? | | | | | X |
| 13. | ¿Se involucra con la solución de problemas que tienen otros colaboradores? | | | X | | |
| 14. | ¿Existe comunicación asertiva entre los colaboradores para el cumplimiento de sus metas? | | | | X | |
| 15. | ¿Asume las funciones encomendadas como propias? | | | | | X |
| 16. | ¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo? | | | | | X |
| 17. | ¿Investiga constantemente para mejorar los procesos del área? | | | | | X |
| 18. | ¿Con que frecuencia revisa los documentos normativos de la institución? | | | X | | |

Cuestionario de Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht – (UWES)

Estimado (a)

El presente cuestionario es anónimo y confidencial, servirá para elaborar la tesis titulada “Engagement y productividad laboral en los colaboradores de una financiera, Huaraz – 2024”, por ello se pide su colaboración marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere acertada según su percepción en las siguientes alternativas:

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. | En mi trabajo me siento lleno de energía. | | | | X | |
| 2. | Mi trabajo para mí tiene una gran significado y propósito. | | | | | X |
| 3. | Soy muy persistente con mi trabajo | | | | | X |
| 4. | Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. | | | | | X |
| 5. | Estoy entusiasmado con mi trabajo. | | | | | X |
| 6. | Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. | | | | X | |
| 7. | Mi trabajo me inspira. | | | | | X |
| 8. | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. | | | | X | |
| 9. | Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. | | | | | X |
| 10. | Estoy orgulloso del trabajo que hago. | | | | | X |
| 11. | Me siento a gusto cuando estoy inmerso en mi trabajo. | | | | | X |
| 12. | Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo en el día. | | | | | X |
| 13. | Mi trabajo es retador. | | | | | X |
| 14. | Me siento bien al dejarme llevar por mi trabajo. | | | | X | |
| 15. | El tiempo vuela cuando estoy trabajando. | | | | X | |
| 16. | Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo. | | | X | | |
| 17. | Doy prioridad a mi trabajo incluso cuando las cosas no van bien. | | | | X | |

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estimado (a)

El presente cuestionario es anónimo y confidencial, servirá para elaborar la tesis titulada “Engagement y productividad laboral en los colaboradores de una financiera, Huaraz – 2024”, por ello se pide su colaboración marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere acertada según su percepción en las siguientes alternativas:

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. | ¿Conoce los procedimientos para desempeñarse en el puesto asignado? | | | | | 5 |
| 2. | ¿Con que frecuencia falta a sus labores por temas personales? | | | | 4 | |
| 3. | ¿Planifica sus actividades a corto y largo plazo? | | | | 4 | |
| 4. | ¿Con que frecuencia culmina sus actividades en el plazo establecido? | | | | 4 | |
| 5. | ¿Realiza actividades personales dentro del horario laboral? | | 2 | | | |
| 6. | ¿Con que frecuencia ha recibido amonestaciones verbales o escritas? | | 2 | | | |
| 7. | ¿Se identifica con la institución? | | | | | 5 |
| 8. | ¿Comparte información privada del área con otros colaboradores de la institución? | 1 | | | | |
| 9. | ¿Se capacita constantemente para optimizar el tiempo en el cumplimiento oportuno de sus funciones? | | | | 4 | |
| 10. | ¿Cumple con las fechas establecidas para la entrega de información requerida? | | | | 4 | |
| 11. | ¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión? | | | | 4 | |
| 12. | ¿Se adapta rápidamente a los cambios en situaciones adversas? | | | | | 5 |
| 13. | ¿Se involucra con la solución de problemas que tienen otros colaboradores? | | | | | 5 |
| 14. | ¿Existe comunicación asertiva entre los colaboradores para el cumplimiento de sus metas? | | | | 4 | |
| 15. | ¿Asume las funciones encomendadas como propias? | | | | | 5 |
| 16. | ¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo? | | | | | 5 |
| 17. | ¿Investiga constantemente para mejorar los procesos del área? | | | | 4 | |
| 18. | ¿Con que frecuencia revisa los documentos normativos de la institución? | | | | 4 | |

Anexo 3. Carta de respuesta a la solicitud para realizar la investigación



**CARTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA
REALIZAR UNA INVESTIGACION**

Huaraz 28 De abril 2024

ESTIMADA

Fior Del Rocío Cadillo Tamara
Estudiante De La Universidad Cesar Vallejo
Código De Estudiante:700381178

RECIBA CORDIAL SALUDO

El motivo de la presente es brindar respuesta a su requerimiento, mediante el cual solicita realizar una investigación en el ámbito de **ENGAGEMENT Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDI INTEGRA J&D S.A.C.** En relación con ello debemos proceder en contestar que se le brinda la **AUTORIZACIÓN** correspondiente para dicho proyecto de investigación.



.....
CREDI INTEGRA
ORIENTAL DEL PLAZA PACHECO VÍA
GERENTE GENERAL



Anexo 4. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



Ficha de validación de juicio de experto

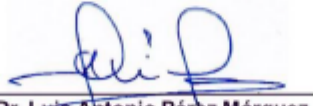
| | |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del instrumento | CUESTIONARIO |
| Objetivo del instrumento | ENGAGEMENT Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA FINANCIERA, HUARAZ - 2024. |
| Nombres y apellidos del experto | HENRY ERNESTO INFANTE TAKEY |
| Documento de identidad | 07926119 |
| Años de experiencia en el área | 15 |
| Máximo Grado Académico | MAGÍSTER |
| Nacionalidad | PERUANO |
| Institución | UCV |
| Cargo | DOCENTE |
| Número telefónico | 999453759 |
| Firma |  |
| Fecha | 26/05/2024 |

Ficha de validación de juicio de experto

| | |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del instrumento | Cuestionario |
| Objetivo del instrumento | Engagement y productividad laboral de los colaboradores de una financiera Huaraz ,2024 |
| Nombres y apellidos del experto | Julio Amancio Gonzales Hidalgo |
| Documento de identidad | 09517651 |
| Años de experiencia en el área | 12 años |
| Máximo Grado Académico | Magister |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | GORE - Ancash |
| Cargo | Gestor administrativo |
| Número telefónico | 951807721 |
| Firma |   <p> Dr. Julio Amancio Gonzales Hidalgo <small>Mag. Ciencias V. 1999</small> <small>Colégio de Licenciados en Administración</small> </p> |
| Fecha | DD/MM/AA – 28/05/2024 |



Ficha de validación de juicio de experto

| | |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del instrumento | Cuestionario |
| Objetivo del instrumento | Engagement y productividad laboral de los colaboradores de una financiera, Huaraz - 2024. |
| Nombres y apellidos del experto | Luis Antonio PEREZ MARQUEZ |
| Documento de identidad | DNI 08669137 |
| Años de experiencia en el área | 25 años |
| Máximo Grado Académico | Doctor |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | UNSCH |
| Cargo | Docente |
| Número telefónico | 966831687 |
| Firma |  Dr. Luis Antonio Pérez Márquez Reg. N° 01239 – CLAD DNI 08669137 |
| Fecha | 26/05/2024 |

Anexo 5. Tabulación de encuestas

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| C1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| C2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| C3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| C4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| C5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| C6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| C7 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| C8 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| C9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 |
| C11 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| C12 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| C13 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 |
| C14 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| C15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C16 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| C17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| C18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| C19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 |
| C20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| C21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | |
| C22 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| C23 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 |
| C24 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 |
| C25 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | |
| C26 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | |
| C27 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 1 |
| C28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 |
| C29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 |
| C30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| C31 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 |
| C32 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 |
| C33 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| C34 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| C35 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C36 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| C37 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| C38 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| C39 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| C40 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 |

Anexo 6. Resultados del análisis de consistencia interna

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,703 | 17 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,725 | 18 |
