



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EL ENGAGEMENT LABORAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO
DEL ÁREA DE CAJA DE PLAZA VEA ALFONSO UGARTE, LIMA -
2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

ARELY ESTEFANY SANCHEZ ROMANI

ASESOR:

Dr. ARCE ALVAREZ EDWIN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

LIMA-PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña):

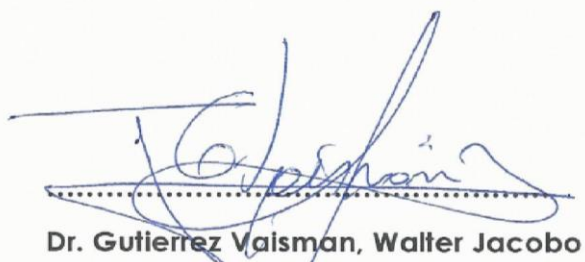
Sanchez Romani Arely Estefany

Cuyo título es:

"El engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima-2018"

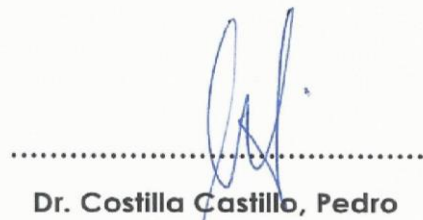
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16 (Número) DIECISEIS (Letras)**.

Lima, 28 de noviembre del 2018



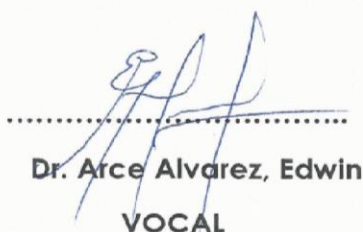
Dr. Gutierrez Vaisman, Walter Jacobo

PRESIDENTE



Dr. Costilla Castillo, Pedro

SECRETARIO



Dr. Arce Alvarez, Edwin

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

El presente estudio fue dedicado a mis padres por su infinito amor y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por el don de la vida, a mi familia por la confianza depositada en mí, a esta prestigiosa institución por darme la oportunidad de recorrer y vivir en sus aulas hasta lograr mis objetivos.

DECLARACIÓN DE AUNTENTICIDAD

Yo, Arely Estefany Sánchez Romani con DNI N° 75659080, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada “El Engagement laboral en la calidad de servicios del área de cajas de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima- 2018”, y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaró que también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la investigación son auténticos y veraces.

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 de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 28 de Noviembre de 2018



ARELY ESTEFANY SANCHEZ ROMANI

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo Presento ante ustedes la tesis Titulada “El engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima, 2018. La misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Arely Estefany Sanchez Romani

ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS	II
DEDICATORIA	III
AGRADEDICIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUNTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ABSTRAC	XI
I.INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática	2
1.2 Trabajos Previos	4
1.2.2 A nivel nacional	4
1.2.3 A nivel internacional	6
1.2.3 Libros	8
1.3 Teorías relacionadas al tema	9
1.3.1 Variable Independiente Engagement Laboral	9
1.3.2 Variable Dependiente Calidad de servicio	10
1.4 Formulación del problema	11
1.4.1 Problema general	11
1.4.2 Problemas específicos	11
1.5 Justificación del estudio	12
1.6 Hipótesis	14
1.6.1 Hipótesis general	14
1.6.2 Hipótesis específicas	14
1.7. Objetivo	14
1.7.1 Objetivo general	14
1.7.2 Objetivo específicos	14
II. Metodología	15
2.1. Método, tipo, diseño y nivel de investigación	15
2.2 Variables y operacionalización	16
2.3. Población y Muestra	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Métodos de análisis de datos	25
2.6. Aspecto ético	25
III. Resultados	26
3.1. Análisis descriptivos de los datos	26
3.2. Análisis inferencial de datos	31

3.2.1. Prueba de hipótesis:	31
3.2.2. Prueba de Regresión Lineal	37
IV.- DISCUSIÓN	48
V.- CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52
PROPUESTAS	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	57

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1: Comunicación – Engagement Laboral	26
Gráfico 2: Dedicación – Engagement Laboral	27
Gráfico 3: Motivación – Engagement Laboral	28
Gráfico 4: Capacidad de Respuesta – Calidad de Servicio	29
Gráfico 5: Desempeño Laboral– Calidad de Servicio	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de las variables Engagement laboral y calidad de servicio.</i>	22
Tabla 2 <i>Validez del instrumento</i>	24
Tabla 3 <i>Procesamiento de casos</i>	24
Tabla 4 <i>Rangos de confiabilidad</i>	24
Tabla 5 <i>Estadística de Fiabilidad</i>	25
Tabla 6: <i>Comunicación – Engagement Laboral</i>	26
Tabla 7: <i>Dedicación – Engagement Laboral</i>	27
Tabla 8: <i>Motivación – Engagement Laboral</i>	28
Tabla 9: <i>Capacidad de respuesta – Calidad de servicio</i>	29
Tabla 10: <i>Desempeño Laboral– Calidad de servicio</i>	30
Tabla 11: <i>Análisis de correlación</i>	31
Tabla 12: <i>Análisis de correlación – Engagement Laboral y Calidad de Servicio</i>	32
Tabla 13: <i>Análisis de correlación – Comunicación y Calidad de Servicio</i>	33
Tabla 14: <i>Análisis de correlación –Dedicación y Calidad de Servicio</i>	35
Tabla 15: <i>Análisis de correlación –Motivación y Calidad de servicio</i>	36
Tabla 16: <i>Resumen de Engagement Laboral y Calidad de Servicio (agrupado)</i>	37
Tabla 17: <i>Porcentajes estandarizados</i>	38
Tabla 18: <i>Anova de Engagement Laboral y Calidad de Servicio (agrupado)</i>	38
Tabla 19: <i>Coefficientes de Engagement Laboral y Calidad de Servicio (agrupado)</i>	39
Tabla 20: <i>Resumen de Comunicación y Calidad de Servicio (agrupado)</i>	40
Tabla 21: <i>Anova de Comunicación y Calidad de Servicio (agrupado)</i>	41
Tabla 22: <i>Coefficientes de Comunicación y Calidad de Servicio (agrupado)</i>	41
Tabla 23: <i>Resumen de Dedicación y Calidad de Servicio (agrupado)</i>	43
Tabla 24: <i>Anova de Dedicación y Calidad de Servicio (agrupado)</i>	43
Tabla 25: <i>Coefficientes de Dedicación y Calidad de Servicio (agrupado)</i>	44
Tabla 26: <i>Resumen de Motivación y Calidad de Servicio (agrupado)</i>	45
Tabla 27: <i>Anova de Motivación y Calidad de Servicio (agrupado)</i>	46
Tabla 28: <i>Coefficientes de Motivación y Calidad de Servicio (agrupado)</i>	46

RESUMEN

Esta investigación tuvo como principal objetivo definir la influencia del engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018. El nivel del estudio fue de nivel explicativo – causal con un diseño no experimental con corte transversal y la población de la investigación fue de 42 colaboradores, la cual al ser una población pequeña se aplicó la muestra censal. En la recopilación de datos se aplicó el cuestionario tipo Likert con un total de 30 preguntas; se usó la estadística inferencial y descriptiva; para el estudio de la información se aplicó el estadístico Spss v. 24 el cual determinó si el instrumento a usar era confiable mediante la aplicación del alfa de Cron Bach, y en la determinación de la influencia de las variables se aplicó el análisis de Pearson. Con respecto al contraste de hipótesis se llegó a la conclusión que el engagement laboral influye en la calidad de servicio, así mismo se evidencia un coeficiente de Pearson de 0.861 que muestra la existencia de una correlación positiva alta o considerable de la variable independiente sobre la dependiente. Con respecto al contraste de hipótesis se concluye que el engagement laboral influye en la calidad de servicio con un coeficiente de determinación ajustado (0.734) **Palabra clave:** Engagement Laboral, Calidad de Servicio, dedicación, motivación y comunicación.

ABSTRAC

The main objective of this research was to define the influence of work engagement on the quality of service in the area of the square box, see Alfonso Ugarte, Lima - 2018. The level of the study was of an explanatory - causal level with a non-experimental design of cross-section and the population of the research was 42 collaborators, which being a small population, the census sample was applied. In the data collection, the Likert questionnaire was applied with a total of 30 questions; inferential and descriptive statistics were used; for the study of the information the statistical Spss v. 24 which determined if the instrument to be used was reliable through the application of Cron Bach's alpha, and in the determination of the influence of the variables Pearson's analysis was applied. Regarding the contrast of hypotheses, it was concluded that work engagement influences the quality of service, as well as a Pearson coefficient of 0.861 that shows the existence of a high or considerable positive correlation of the independent variable over the dependent one. . With respect to the hypothesis test, we conclude that work engagement influences the quality of service with an adjusted coefficient of determination (0.734). **Keyword:** Employee Engagement Quality of Service, dedication, motivation and communication.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación fue titulada “El engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima -2018”. En esta define al engagement laboral como el compromiso emocional de lo colaboradores con la organización, el cual permite el alcance de los objetivos de las empresa de igual manera el incremento de ingresos y la creación de un excelente ambiente de trabajo.

Se estableció como objetivo principal determinar la influencia del engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018 y como objetivos específicos; determinar la influencia de la comunicación en la calidad de servicio, determinar la influencia de la dedicación en la calidad de servicio, determinar la influencia de la motivación en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima-2018.

Este estudio fue estructurado en 6 capítulos que permitirán el alcance de los objetivos planteados; y esta fue estructurada de la siguiente manera: El 1º capítulo muestra la situación problemática, trabajos previos, teorías relacionadas a las variables, el planteamiento del problema, justificación del estudio, el planteamiento de hipótesis, objetivos generales y específicos. El 2º capítulo presenta la metodología, tipo, diseño y nivel de estudio también se abordó las variables y la operacionalización de las mismas; también la selección del a población, muestra y la técnica e instrumento para la recopilación de datos, la confiabilidad del instrumentó, métodos estadísticos, aspectos éticos para el estudio. El 3º capítulo aborda la prueba y contraste de hipótesis, graficas de frecuencia y tablas. El 4º capítulo aborda la discusión de la investigación. En el 5º capítulo se determinó las conclusiones. En el 6º capítulo se redactó recomendaciones para la empresa, se mencionó las referencias bibliográficas y los anexos del estudio.

1.1 Realidad Problemática

Globalmente en la actualidad las organizaciones cuentan con información que les permite crear un ambiente optimo en donde el personal se desenvuelve y desempeña eficientemente en las tareas asignadas por la empresa, puesto que es de conocimiento de todas las empresas que ellos son el activo más importante en donde se debe de considerar el nivel físico y el nivel personal-emocional de cada uno de ellos; ya que este último tiene impacto positivo en el desempeño que pueda tener un colaborador dentro de la empresa, por lo que mejorar las percepciones emocionales de los individuos para con la empresa es importante porque permite un incrementó en la calidad del producto o servicio orientada a los consumidores. Por lo tanto hablar del engagement laboral es referirse al compromiso emocional de los colaboradores e ignorar aquello podría resultar en un problema que repercute en la calidad de servicios que se da a los consumidores; por ello la importancia de las empresas para generar engagement en sus colaboradores aplicando diversas estrategias.

El interés por el bienestar y la salud psicológica de los colaboradores en una organización es primordial, ya que investigaciones científicas demostraron que el compromiso emocional se relaciona con el desempeño excelente, la satisfacción y lealtad de los clientes internos. Las empresas deben de idear nuevas estrategias e ideas basadas en la motivación, una adecuada comunicación que influya en la dedicación y un mejor desempeño de sus empleados. En el artículo elaborado por Francia, J. resalta el informe elaborado por Deloitte Perú, el cual evidencia que un 87% de jefes del departamento de recursos humanos y de negocios considera que la ausencia del compromiso laboral (engagement) colaboradores como principal dificultad que aqueja las organizaciones. (2015), ya que está relacionada con la productividad, la calidad del servicio y producto que se brinda.

Se evidencia en distintas entidades, negocios el mal servicio que brindan algunos de sus colaboradores lo cual genera malestar en lo clientes y repercute y daña la imagen de la empresa, este problema es generado por que los colaboradores tal vez cuentan con estrés, angustias los cuales repercuten en sus actividades brindando una baja calidad de servicio orientada a los clientes. Se requiere que la organización brinde una adecuada calidad de servicio a los consumidores, por lo que se necesita trabajadores que se coloquen la camiseta de la organización estén motivados, tengan una comunicación positiva y muestren dedicación; porque colaborador feliz es mucho más responsable por ende emite malos

comentarios de su lugar de trabajo, se muestran complacidos con compañeros y adquieren un nivel de compromiso muy beneficioso en el trabajo para el buen rumbo del negocio.

Gran cantidad de empresas en el país, buscan brindar a sus empleados un clima laboral favorable y lo supermercados son muestra de ello ya que las actividades que realizan sus colaboradores tienen contacto directo con los clientes, por lo que existe la necesidad de enfocarse en lograr el compromiso de sus colaboradores e impulsar en ello el sentimiento de pertenencia para con la empresa, que sienta atracción, enganchados con sus funciones y comprometidos a brindar a los clientes altos estándares de calidad.

Una organización saludable asume la salud emocional de sus empleados como un valor estratégico central en el logro de objetivos. Por lo que se deben aplicar estrategias donde el objetivo debe ser mejorar la salud de los empleados y la salud financiera de la organización, de tal manera que se construyen ambientes en donde las personas desean trabajar. Supermercados Peruanos (Vivanda, plaza vea, mass) es uno de los retails que están presentes en el distrito de lima; en donde los colaboradores la mayor parte del tiempo tienen contacto directo con los clientes y manejan un trabajo a presión lo cual es el caso del área de cajas, por lo que el contar en estos ambientes con personal con un bienestar emocional positivos es importante, puesto que los clientes en algunos casos son muy exigentes y el brindar una respuesta efectiva de parte de los colaboradores es lo que el consumidor espera, ya que si no es así estos ponen quejas lo cual afecta a la empresa. Por lo mencionado líneas atrás, actualmente las organizaciones prestan interés a entender que tanto los colaboradores engaged se encuentran complacidos en el trabajo y si muestran motivación, si cuenta con un adecuado sistema de comunicación, muestran dedicación en sus funciones. Por ello en el contexto específico de la investigación se percibe una escasa comunicación, baja dedicación, escasa motivación, que influyen en la baja capacidad de respuesta, deficiente desempeño laboral.

1.2 Trabajos Previos

Se muestran investigaciones anteriores relacionadas a la investigación que se tomaron en cuenta con el fin de tener un sustento y respaldo a las variables en estudio:

1.2.2 A nivel nacional

Alcántara. (2017), en su investigación *“Relación entre engagement laboral y satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo”*. Estudio presentado para optar el grado de licenciada en administración, Universidad cesar vallejo. El objetivo de la investigación fue definir la relación de las variables, aplico la investigación no experimenta de diseño transversal-correlacional, para la obtención de datos uso el UWES y SL SPC ambas de tipo Likert. La muestra fue de 40 colaboradores del área administrativa. El autor formulo la siguiente conclusión: Se evidencio un correlación altamente significativa ($p < 0,001$), el cual implica que para la satisfacción de los colaboradores un factor relevante es el engagement.

Huapaya. (2017), en la tesis *“Engagement y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de las instituciones educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote”*. Estudio presentado para optar el grado de licenciada en psicología Nuevo Chimbote- Perú, Universidad cesar vallejo. El objetivo de la investigación fue definir como el engagement se relaciona con la satisfacción laboral de los docentes de instituciones de nivel secundario. Fue de diseño descriptivo – correlacional; en la recopilación de información empleo el cuestionario UWES y SL-SPC. SU muestra de investigación consto de 350 docentes, ante lo cual la autora plantea como conclusión la existencia de la correlación positiva moderada de 0.5 y conforme el P-valor = .000 siendo menor a 0.01 lo cual muestra la existencia de correlación del engagement y satisfacción laboral positiva moderada y significativa.

Espinosa. (2017). En su investigación *“El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios”*. Estudio presentado para optar el grado de maestro en administración de empresas Lima – Perú, UPC. Tuvo como objetivo definir si el engagement cuenta con efectos positivos en la productividad de sus colaboradores de una organizacion dentro del sector alimenticio. Es de tipo explicativo no experimental. Uso la encuesta UWES para la recolección de información. La muestra de la investigación fueron 425 colaboradores de diferentes centros. El autor formuló como conclusión que el

engagement laboral tiene impacto positivo en el incremento de la productividad de cada colaborador de las empresas de servicio, es decir que a un nivel superior de engagement en los empleados permite una mayor productividad, lo que se traducirá en un incremento económico y mejora en la rentabilidad empresarial.

Durand y Córdor. (2017). En su *investigación “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym Huancayo-2013”*. Estudio realizado para optar el grado de licenciado en administración Huancayo-Perú, Universidad nacional del centro. Tuvo como objetivo principal definir de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes del Iron Gym gimnasio. Fue deductiva – inductiva de nivel descriptivo – explicativo. Aplico el cuestionario SERVPERF y la escala de satisfacción del consumidor para la recolección de información. La muestra de la investigación fueron 100 clientes que asisten al gimnasio. El autor concluyo lo siguiente: Que la satisfacción de los clientes de Iron Gym gimnasio tiene influencia de la calidad de servicio que se ofrece de forma directa, es decir que son significativas las variables de manera individual y también en conjunto.

Barrantes y Gonzales. (2017). En su *investigación “Evaluación de la calidad de servicio que ofrece la empresa Two Hearts a sus clientes sucursal Chiclayo”*. Investigación presentada para optar el grado de licenciado en administración Chiclayo – Perú, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tuvo como objetivo principal diagnosticar la situación y las características del servicio que se brindan que permita renovar la empresa Two Hearts. Fue una investigación descriptiva de diseño no experimental - de corte transversal. Para la recopilación de información aplicó el cuestionario SERVPERF. La muestra fue de 138 clientes. Los autores formulan la siguiente conclusión: La dimensión mejor evaluada y destacada de las 5 dimensiones es la capacidad de respuesta con un 5.49 y con una brecha de 1.52, la cual muestra la existencia de un nivel alto de calidad de servicio ofrecida a los consumidores, puesto que las brechas no fueron significativas entre dimensiones.

1.2.3 A nivel internacional

Granados. (2015). En su investigación *“Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la república”*, Estudio realizado para optar el grado de especialista en gestión pública. Aplicada en Acacias – Colombia, UNAD. Tuvo como objetivo definir el grado de engagement en funcionarios encargados de dirigir y gestionar el talento humano, y así poder determinar acciones según los resultados, El estudio fue no experimental transversal - descriptivo. La muestra fue de 63 individuos. El autor concluye: La razón principal por la que existe interés de los investigadores en el engagement es por el valor que tiene para indicar el desempeño laboral de los empleados, el cual da a entender que los participantes cuentan con habilidades personales que permiten el cumplimiento de sus funciones manteniendo su bienestar individual, satisfacción, motivación y compromiso con la empresa.

García. (2013). En su investigación *“Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa- Enríquez, Veracruz, México en el periodo octubre de 2012 – marzo del 2013”*. Estudio realizado para optar el grado de magíster de ciencias administrativas Xalapa – México, Universidad Veracruzana. Tuvo como objetivo comprobar la relación del engagement laboral y la rotación de personal en las sedes de la empresa. La investigación fue de método inductivo-deductivo de diseño no experimental – longitudinal. En la recopilación de datos empleo una encuesta. Tuvo como muestra a 69 colaboradores del área de operación. Se formuló la siguiente conclusión: El engagement es un nuevo tema en el departamento de recursos humanos por ello existe poca información, ahí la importancia de actualizarse de manera constante en diversas áreas para aplicar estrategias para mejorar el confort de las fuerzas laborales de las empresas.

Recalde. (2016). En su investigación *“El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera “oro””*. Estudio realizado para optar el grado de maestría en desarrollo de talento humano Quito-Ecuador. Universidad Andina Simón Bolívar. El objetivo de la investigación fue medir el engagement de los colaboradores de la compañía minera “oro” y relacionarlos con los recursos laborales que ofrece la misma. Fue de tipo Hipotético – deductivo con diseño descriptivo–explicativo. Para la recopilación de información se uso el cuestionario UWES. La muestra de la investigación fue de 145 empleados de la minera distribuidos en tres localidades de Ecuador. La autora concluyo lo siguiente: El engagement

muestra la vinculación de los empleados con el lugar de trabajo, el cual les conlleva a experimentar sensación de bienestar interna como externa, esta es traducida en niveles altos de energía, sentido de pertenencia y mayor concentración con las funciones a desarrollar.

Chang. (2014). En su proyecto "*Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de mala catán San marcos*". Estudio realizado para optar el grado de licenciado en administración Quetzaltenango – Guatemala, Universidad Rafael Landívar. El objetivo del estudio fue identificar el servicio que se da a los clientes de la municipalidad, siendo de tipo descriptivo – no experimental, en la recopilación de información aplico el cuestionario como instrumento. La muestra fue de 170 funcionarios de la municipalidad de Malacatán. En donde el autor concluye que la atención al cliente no cuenta con lineamientos estratégicos que direccionen la aptitud, la actitud y conducta de los trabajadores, por ende la mayoría de clientes califican la atención como regular o buena, lo cual muestra una atención deficiente.

Reyes. (2014), en la investigación "*Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*". Estudio realizado para optar el grado de licenciada en administración Quetzaltenango-Guatemala, Universidad Rafael Landívar. Tuvo como objetivo la verificación de la calidad de servicio en el incremento de la satisfacción de los clientes en asociación SHARE. Este estudio fue descriptiva – experimental. En la recopilación de datos se aplicó entrevistas y encuesta. La muestra estuvo compuesta por 100 clientes. El autor concluyo: La empresa SHARE debe de implementar estrategias relacionadas con una buena atención, amabilidad, calidez para garantizar un servicio de calidad, lo cual va permitir mantener una satisfacción aceptable por parte del cliente.

1.2.3 Libros

Engagement Laboral

Salanova y Schaufeli, (2009). *El “engagement” en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. (1° Edición). España: Alianza Editorial. Los autores centraron el estudio en el engagement para explicar el funcionamiento óptimo en las organizaciones, y así demostrar la fiabilidad y validez de este nuevo concepto así como su utilidad en la dirección de recursos humanos y busca alcanzar esos objetivos enfatizando en el engagement como un concepto nuclear de la Psicología positiva.

Cook. (2008). *The essential guide to employee engagement: Better Business Performance Through Staff Satisfaction*. (1° Edición). Philadelphia: Kogan Page Publishers La autora busco explorar el concepto y la práctica detrás de la creación de una fuerza laboral engaged y cómo esto puede contribuir al éxito de la organización. Reconociendo que los empleados comprometidos son más productivos, generan una mayor satisfacción y lealtad del cliente, y pueden ayudar a promover la marca de su empresa.

Calidad de Servicio

Pérez. (2007) *Calidad Total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. (1° edición) España: Ideas Propias Editorial S.L. El autor dio a conocer que la calidad de atención dirigida a los consumidores ha progresado de manera significativa, en donde el éxito de las organizaciones busca ir más allá de solo atraer y llamar la atención de los consumidores para que puedan adquirir los productos o servicios. Si no que se tiene como objetivo lograr la satisfacción y fidelización para poder incrementar los beneficios económicos, mediante la cortesía y la amabilidad de manera que permita hacer sentir entendido e importante a los clientes.

Pérez. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total*. (1° Edición). España: Esic editorial. El autor mencionó que la función tradicional del control de calidad debe de cambiar a la participación e inclusión de todo el personal lo cual permitirá conseguir el objetivo empresarial: satisfacción del consumidor, para lo cual son necesarios e importante cambio en el comportamiento diario del equipo, la palabra calidad implica la intervención de todos los miembros de una organización para la mejor de la productividad por lo que deben de ser considerados como un factor estratégico de competitividad.

1.3 Teorías relacionadas al tema

En la elaboración del estudio se tuvo en consideración conocimientos relacionados a las variables de estudio, las cuales se muestran enseguida:

1.3.1 Variable Independiente Engagement Laboral

Existen varios conceptos sobre la variable independiente (engagement laboral) la cual está relacionada con el bienestar emocional y el compromiso de los trabajadores con los objetivos y metas de la empresa:

Según Bakker, A. (2011). Indica que: “Se define como aquel estado mental, de afectos positivos y de plenitud laboral, que está caracterizada por la presencia de un nivel superior de motivación, vigor, absorción del trabajo, dedicación, comunicación y satisfacción laboral.” (pág. 268)

De igual manera Cárdenas, T. (2014). Argumentó lo siguiente:

El engagement es aquel estado relacionado con el ámbito laboral, el cual es identificado con el análisis de las necesidades de pertenencia, seguridad, reconocimiento y autorrealización. Puesto que estudia a los individuos en los ambientes laborales [...] también analiza la medida en que el colaborador se siente parte del grupo de trabajo y si muestra pertenencia, afecto, aceptación con los colegas y la empresa. (p. 27)

Otros autores como Rodríguez, Larraechea y Costagliola. (2015). Sustenta lo siguiente:

Se describió que los trabajadores engaged están conectados y muestran entusiasmo con sus funciones y tareas que realizan diariamente, van más allá de lo solicitado por su cargo y buscan el logro de los resultados superiores de nivel individual como organizacional. Trabajadores con un nivel alto de engagement realizan esfuerzo de más en su centro laboral para brindar una óptima atención a las exigencias de los consumidores y buscan mejorar la reputación de la empresa, dedican más horas no por obligación si no por lo cómodos y felices que se sienten con su trabajo. (p. 7)

Una organización para alcanzar el éxito primero debe de buscar el compromiso de su equipo de trabajo y estar disciplinados para todos tener la misma visión y misión, con la misma motivación, fuerza y energía, si la gran mayoría de los colaboradores cuentan con

buen ánimo, la imaginación, creatividad y el esfuerzo estará presente en cada jornada. Esto permitirá el alcance de metas, objetivos y el capital incrementa.

1.3.2 Variable Dependiente Calidad de servicio

La calidad del servicio o producto no se determina de manera fácil, pero se puede comentar que es la percepción del cliente o consumidor al momento de mostrarse conforme con un producto o servicio ofrecido.

Tigana, D. (2006) nos argumenta lo siguiente. Es aquella condición en la que una organización brinda calidad superior en sus productos y servicios a sus consumidores, propietarios y colaboradores. Esta significa que todo aquella cualidad, actos e información permitan incrementa la capacidad de crear valor para el consumidor. (p.26).

De tal forma en el libro *La calidad en el servicio al cliente* lo siguiente (Vertice, 2010): “la calidad de servicio seda cuándo se supera las expectativas esperadas de los clientes, ya que esta es un conjunto de prestaciones que los consumidores esperan del servicio o producto básico en las cuales influyen el precio, la imagen, la atención que da por parte de lo colaboradores y la reputación de la organización.” (Pág.3)

Un cliente busca calidad de servicio al momento de asistir a un establecimiento y ello lo ve mediante la calidad del producto, la infraestructura y la actitud y atención de los empleados de la empresa Grönroos (2001) citado por Luque (2005, Pág. 66). Profundiza en lo importante que es el comprender al usuario lo que busca y lo que evalúa, por lo que indica que el servicio está conformado por la calidad o diseño del servicio donde se ve reflejado la calidad del servicio y por otro lado está el proceso y como se presta el servicio a los clientes. Lo que da a entender que cada actividad o experiencia que se involucre en la prestación del servicio impactara en el resultado general de la calidad por parte del cliente.

1.4 Formulación del problema

El estudio se efectuó en el mercado de Lima-2018, en donde se analizó:

El engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima-2018.

1.4.1 Problema general

¿Cómo influye el engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima-2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cómo influye la comunicación en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018?

¿Cómo influye la dedicación en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima-2018?

¿Cómo influye la motivación en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018?

1.5 Justificación del estudio

Teórica

El estudio propuesto busca a través de teorías en estudio, encontrar la influencia de las principales variables. De tal manera permita generar nuevo conocimientos para mejorar el rendimiento y competitividad de las empresas, a través de colaboradores comprometidos, que van a permitir a la empresa a generar más ventas y acaparar mayor parte del mercado, ya que en una empresa el activo más importante es el talento humano y su bienestar emocional en el ambiente de trabajo es importante si la organización busca un desempeño excelente, la lealtad y satisfacción de los clientes internos.

Metodológica

El estudio busca ayudar a crear un nuevo conocimiento mediante la recolección de información para los cuales se elaboraron y aplicaron instrumentos para medir y recolectar datos de la variable independiente y dependiente. Los instrumentos fueron formulados y antes de su aplicación fueron revisados y analizados por juicio de profesionales, y así obtener la confiabilidad la cual se dio a través del programa SPSS, mediante ellos se realizó la recolección de datos para posteriormente ser analizados y así encontrar la causa efecto de las variables y realizar propuestas.

Práctica

La investigación buscó aplicar conocimientos obtenidos a la situación problemática real al servicio de la sociedad; ya que esta es la necesidad de impulsar el engagement laboral en los colaboradores, dado que algunos de ellos no sienten el compromiso que requiere la empresa para el alcance de los objetivos. Lo cual ayuda a resolver problemas actuales y futuro, en donde se obtuvieron soluciones para la implementación. .

Viabilidad:

El tema planteado en este estudio es factible ya que cuenta con la información necesaria y oportuna para el desarrollo del tema con el fin de mejorar el conocimiento científico; también se realizó revisiones constantes en el desarrollo de la investigación.

Conveniencia:

Esta investigación tiene como propósito brindar solución al problema del engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, el estudio dio a conocer de qué manera influye la variable independiente en la variable dependiente de estudio.

Relevancia Social:

Esta investigación tiene un valor social, ya que buscó mejorar el impulso del engagement laboral en los trabajadores por parte de la empresa y así permitirá contar con personas que muestren satisfacción con las actividades que realizan dentro de su centro, lo cuales también contribuye a brindar un buen servicio de parte de los colaboradores para con los clientes.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

El engagement laboral influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima-2018

1.6.2 Hipótesis específicas

La comunicación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

La dedicación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

La motivación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

1.7. Objetivo

1.7.1 Objetivo general

Determinar la influencia del Engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de Plaza vea Alfonso Ugarte, Lima-2018.

1.7.2 Objetivo específicos

Determinar la influencia de la comunicación en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima -2018.

Determinar la influencia de la dedicación en la calidad del servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima-2018.

Determinar la influencia de la motivación en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima-2018.

II. Metodología

2.1. Método, tipo, diseño y nivel de investigación

2.1.1. Método

La investigación fue de método hipotético – deductivo, porque se planteó hipótesis que permita encontrar una explicación al problema en estudio mediante la observación y análisis de datos, Bisquerra (1998, p. 62) comenta lo siguiente:

Mediante la observación de situaciones específicas se plantean problemas [...] se formula mediante la inducción hipótesis las cuales estarán sustentadas por un marco teórico la cual da un razonamiento empírico que permitirá validar empíricamente, el proceso al culminar se denomina inducción & deducción el cual es conocido como hipotético-deductivo .

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, porque se realizó mediciones numéricas que permitieron el análisis de los datos recopilados, y este proceso fue realizado mediante el uso del Spss v.24. Gómez (2006) indica que: “Aplica la recolección de información que permita validar la hipótesis, y cuenta con mediciones numéricas, análisis estadísticos como base que permiten determinar modelos de conducta y corroborar teorías.”(p. 60)

2.1.2. Nivel

Este estudio fue explicativa – causal, trata averiguar aquella relación de causa-efecto de la variable independiente en la dependiente. Fue explicativo y para Hernández, Fernández y Baptista (2006) indica que: “Busca más que solo realizar la descripción de conceptos, están enfocados en dar respuesta a las causa de los eventos y fenómenos [...] se centran en revelar el porqué de un fenómeno y cuáles son las condiciones en las que se da a conocer.” (p. 108)

Fue causal Nagui, M. (2000) nos comenta que mediante esta se busca que una variable independiente produzca variaciones en la variable dependiente, como en la magnitud y dirección especificada por la teoría.

2.1.3. Tipo

Fue aplicada y está caracterizada porque busca y aplica conocimientos, teorías ya adquiridas mientras se realiza el análisis de un fenómeno. En el cual obteniendo los resultados se va construir nuevos conocimientos y se dará a conocer una nueva realidad.

Lozada, J. (2014). “La investigación aplicada tiene como objetivo generar nuevos conocimientos [...] estos estudios aportan un valor agregado por el uso de los conocimientos que provienen del estudio básico” (p.34)

2.1.4. Diseño

El estudio fue no experimental, ya que no se realiza manipulación de las variables. Hernández, Fernández y bautista (2006) nos mencionan estos diseños son estudios donde se analizan los fenómenos en sus ambientes naturales. La investigación fue de corte transversal, por ello la recopilación de datos se dio en un tiempo indicado.

2.2 Variables y operacionalización

En el estudio se presentan las siguientes variables: Engagement laboral” como variable independiente” y “Calidad de servicio” como variable dependiente; que son desarrolladas de la siguiente manera:

2.2.1 Variable independiente: engagement laboral.

Definición teórica

Según Bakker, A. (2011). Indica que: “Se define como aquel estado mental, de afectos positivos y de plenitud laboral, que está caracterizada por la presencia de un nivel superior de motivación, vigor, absorción del trabajo, dedicación, comunicación y satisfacción laboral.” (pág. 268)

De igual manera Cárdenas, T. (2014). Argumentó lo siguiente:

El engagement es aquel estado relacionado con el ámbito laboral, el cual es identificado con el análisis de las necesidades de pertenencia, seguridad, reconocimiento y autorrealización. Puesto que estudia a los individuos es los ambientes laborales [...] también analiza la medida en que el colaborador se siente parte del grupo de trabajo y si muestra pertenencia, afecto, aceptación con los colegas y la empresa. (p. 27)

Otros autores como Rodríguez, Larraechea y Costagliola. (2015). Sustenta lo siguiente:

Se describió que los trabajadores engaged están conectados y muestran entusiasmo con sus funciones y tareas que realizan diariamente, van más allá de lo solicitado por su cargo y buscan el logro de los resultados superiores de nivel individual como organizacional. Trabajadores con un nivel alto de engagement realizan esfuerzo de más en su centró laboral para brindar una óptima atención a las exigencias de los consumidores y buscan mejorar la reputación de la empresa, dedican más horas no por obligación si no por lo cómodos y felices que se sienten con su trabajo. (p. 7)

Definición conceptual

La investigadora define conceptualmente al engagement Laboral como aquel compromiso emocional por parte de los colaboradores a partir de la motivación, de una adecuada comunicación y dedicación que permite a una organización obtener buenos resultados en sus actividades y la satisfacción de los clientes.

Definición operacional

El autor define al engagement laboral como el resultado del compromiso originado por la motivación de los empleados, y el sentimiento de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa y a los objetivos de esta la tomen también como objetivos personales, para analizar e identificar la situación problemática para lo que se aplica la encuesta y el cuestionario para obtener información.

2.2.1.1. Dimensión comunicación

Del castro argumenta lo siguiente:

En las empresas se establece la comunicación organizacional y forman parte de la cultura empresarial, por lo que la comunicación en diferentes niveles, los jefes, subordinados y con la organización debe de ser fluida si se desea recabar información y solucionar problemas. (2014, p.5).

Indicadores:

Coherencia: Morales, E. (2013). “La coherencia es parte del discurso que permite entender como una unidad comunicativa. Lo cual supone que la coherencia está ligada a la interpretación como a la aceptación por parte de los interlocutores.” (Párr. 1)

Liderazgo: Chiavenato, I. (1993), indica lo siguiente: “Es aquella influencia interpersonal ejercida en situaciones, las cuales son guiadas por el proceso de la comunicación humana para el logro de uno o varios objetivos. “

2.2.1.2 Dimensión dedicación

Salanova y Schaufeli (2004), argumenta lo siguiente: “Es aquel entusiasmo por el trabajo el cual permite sentir orgullo por ello, el reto alto percibido por las actividades y la inspiración psicológica que se relacionan con la actividad laboral” (p. 06)

Indicadores

Rendimiento: En un artículo escrito por Work meter nos indica que “Es aquella relación de los resultados y el tiempo invertidos para lograr objetivos, por lo que si menos es el tiempo que conlleve a alcanzar los resultados deseados, más rentable será el sistema.” (p.6)

Absorción: Schaufeli y Bakker (2003) citado por Salanova y Schaufeli (2004), no comenta que: “Es aquel sentimiento de felicidad que se origina al estar concentrado en el trabajo, contar con dificultad para dejar las actividades laborales estado en un ambiente placentero donde el tiempo pasas rápido y se deja llevar por su trabajo y olvidándose por un momento de su alrededor”. (p. 118)

2.2.1.3. Dimensión motivación.

Jesús. (2011). Nos argumenta que:

Es aquella fuerza y estímulo que lleva a actuar y obliga a los individuos por esmerarse en las actividades, que les permite superar obstáculos, lograr aquellos sueños y metas. Un colaborador que cuente con este estímulo buscara a toda costa progresar, desarrollarse y dirigirse por la dirección correcta, lo cual les conlleva a contar con una mejora en calidad de vida.

Indicadores

Entusiasmo

Según Irazustabarrena, A. (2017). “Es el ánimo que se produce por algo que admiras, un trabajador con entusiasmo, es un trabajador concentrado, abierto, motivado y productivo; se centra al 100% en su trabajo y en la empresa y aumenta su compromiso con ella.”(Párr. 1)

Vigor:

Según Schaufeli y Bakker (2003) citado por Salanova y Schaufeli (2004) nos comenta que se enfocan en un alto nivel de energía y de resistencia mental cuando realizan labores. Es aquel deseo dar todo en el trabajo no mostrar fatiga y persistir en el cumplimiento de las actividades aun cuando surgen complicaciones. (Pág. 117)

2.2.2. Variable dependiente: calidad de servicio

Definición teórica

Tigana, D. (2006) nos argumenta lo siguiente. Es aquella condición en la que una organización brinda a sus clientes servicios y productos de calidad superior, propietarios y colaboradores. Esta significa que todo aquella cualidad, actos e información permitan incrementa la capacidad de crear valor para el consumidor. (p.26).

De tal forma en el libro La calidad en el servicio al cliente lo siguiente (Vértice, 2010): “la calidad de servicio se da cuando se supera las expectativas esperadas de los clientes, ya que esta es un conjunto de prestaciones que los consumidores esperan del servicio o producto básico en las cuales influyen el precio, la imagen, la atención que da por parte de los colaboradores y la reputación de la organización.” (Pág.3)

Un cliente busca calidad de servicio al momento de asistir a un establecimiento y ello lo ve mediante la calidad del producto, la infraestructura y la actitud y atención de los empleados de la empresa Grönroos (2001) citado por Luque (2005, Pág. 66). Profundiza en lo importante que es el comprender al usuario lo que busca y lo que evalúa, por lo que indica que el servicio está conformado por la calidad o diseño del servicio donde se ve reflejado la calidad del servicio y por otro lado está el proceso y como se presta el servicio a los clientes.

Definición conceptual

La investigadora define de manera conceptual la calidad de servicio como toda aquella técnica que permite a los consumidores sentirse satisfechos con el servicio ofrecido.

Definición operacional

La calidad de servicio se define como aquello que se obtiene través de la conexión de distintos elementos, como la capacidad del personal, el desempeño, la infraestructura del ambiente la calidad de lo ofrecido lo cual repercutirá en la satisfacción del cliente. Para analizar e identificar y proponer soluciones a la situación problemática aplicando un cuestionario y encuesta para la recolección de los datos para análisis.

2.2.2.1. Dimensión capacidad de respuesta.

Duque. (2005) argumenta lo siguiente: “Es aquella actitud que se muestra para suministrar el servicio y ayudar a los clientes de manera rápida; a ello también se relaciona a cumplir los compromisos contraídos a tiempo, y lo asequible que es la empresa para el consumidor.” (p.69)

Indicadores

Cortesía

Según Duque, E (2005, p.72) “Es aquella atención, amabilidad y respeto del personal que están en contacto con los clientes.”

Compresión

Para Duque, E (2005, p.72) “Es aquel esfuerzo de conocer y entender a los cliente y sus necesidades.”

Actitud de servicio

Según Valencia, T. (2005). “Es aquella disposición que se muestra hacia situaciones, que influyen para realizar las actividades y permiten facilitar u obstaculizar su camino.”(párr. 1)

2.2.2.2. Dimensión Desempeño laboral

Para Chiavenatto (2000) “Es aquella actitud de un empleado en la búsqueda y el alcance de objetivos fijados, la cual resulta en una estrategia individual para el logro de metas”. (p. 359)

Indicadores

Competencia laboral

Para Alles (2000, p.59), Citando a Spencer y Spencer nos comenta que:

“La competencia laboral es aquella característica en una persona la cual está relacionada con un estándar de efectividad o a un desenvolvimiento superior en una situación específica o trabajo.”

Eficiencia

Según Maneme, L. (2010) nos indica lo siguiente:

“Es la medición del esfuerzo al que se recurre para lograr objetivos; el tiempo, el costo, el uso correcto del factor humano y material cumpliendo con la calidad ofrecida. Se obtiene resultados eficientes con el uso y aplicación adecuada de esos factores, en el momento indicado, a un costo menor y acatando la calidad requerida.” (párr. 9)

Cuadro de operacionalización:

Tabla 1: Operacionalización de las variables: Engagement laboral y calidad de servicio.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
ENGAGEMENT LABORAL	Según Bakker, A. (2011). Indica que: "Se define como aquel estado mental, de afectos positivos y de plenitud laboral, que está caracterizada por la presencia de un nivel superior de motivación, vigor, absorción del trabajo, dedicación, comunicación y satisfacción laboral." (pág. 268).	Se elaboró una encuesta con 15 ítems para medir las siguientes dimensiones. Capacidad de respuesta, fiabilidad, Satisfacción del cliente.	COMUNICACIÓN	COHERENCIA	1,2,3	S= SIEMPRE CS=CASI SIEMPRE AV= A VECES N=NUNCA CN= CASI NUNCA	ORDINAL
				CONTROL	4,5,6		
				RENDIMIENTO	7,8		
			DEDICACIÓN	ABSORCIÓN	9,10		
				DESEMPEÑO	11,12,13		
			MOTIVACIÓN	VIGOR	14,15		
CALIDAD DE SERVICIO	Tigana, D. (2006) nos argumenta lo siguiente. Es aquella condición en la que una organización brinda productos y servicios de calidad superior a sus clientes, propietarios y colaboradores. Esta significa que todo aquella cualidad, actos e información permitan incrementa la capacidad de crear valor para el consumidor. (p.26).	Se elaboró una encuesta con 15 ítems para medir las siguientes dimensiones. Capacidad de respuesta, desempeño laboral	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SENCILLEZ COMPRENSIÓN	16 17		
				ACTITUD DE SERVICIO	18,19,20,21		
			DESEMPEÑO LABORAL	COMPETENCIA PERSONAL	22,23,24,25		
				EFICIENCIA	26,27,28,29,30		

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y Muestra

Población

La investigación conto con una población de 42 trabajadores del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, lima-2018.

Juezy Díaz. (1996). Comentan lo siguiente: “Es cualquier conjunto de individuos o elementos que comparten rasgo o características comunes entre sí”. (Pág.95)

Muestra

Al ser pequeña la población del estudio 42 trabajadores, se aplicó el método censal. Según Juez y Díaz. (1996) “Es aquel subconjunto de elementos que son parte de una población y con característicos de esta.” (p. 95)

2.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La encuesta fue usada en este estudio como técnica de recopilación de información para Abascal y Grande. (2005) nos indica que es una técnica básica para la recopilación de información aplicada a un conjunto objetivo, la que permite que los datos recopilados en la muestra sean analizados por métodos cuantitativos.

Instrumentó

La información se recopiló con la elaboración y aplicación de un cuestionario, que contó con 30 preguntas de tipo Likert correspondientes a la variable dependiente e independiente.

Validez

El instrumento de la investigación debe de contar con validez, por ello fue sometida al juicio de expertos del área de administración, quienes evaluaron las preguntas.

Los siguientes expertos aprobaron el instrumentó de la investigación:

Tabla 2 *Validez del instrumento*

Grado	Experto	Calificación Instrumento
Doctor	Delgado Céspedes, Carlos	Aplicable
Doctor	Davila Arenaza, Víctor	Aplicable
Doctor	Tantalean Tapia, Iván	Aplicable

Confiabilidad

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006; p.277) la confiabilidad es aquel nivel en donde la aplicación del instrumento de manera repetida en un objeto o individuo produce resultados iguales.

Tabla 3 *Procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Validó	42	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	42	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: elaboración propia

Tabla 4 *Rangos de confiabilidad*

Coficiente	Relación
0,00 a +/- 0,20	Muy baja
0,20 a 0,40	Baja
0,40 a 0,60	Regular
0,60 a 0,80	Aceptable
0,80 a 1,00	Elevada

Fuente: elaborado por Hernández (2006)

Tabla 5 *Estadística de Fiabilidad*

Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
,973	30

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Con el uso del programa Spss v. 24 y la herramienta alfa de Cron Bach se registró con un total de 30 preguntas que el estadístico de fiabilidad así como se muestra en la tabla 5 fue de 0.973 lo cual según la tabla 4 se encuentra en un parámetro de elevada confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

En el análisis de los datos del estudio se usó los métodos descriptivos, inferencial y estadístico, los cuales permitieron calcular y ordenar los resultados, para la presentación de los mismos se usó tablas de frecuencia para resumir información de ambas variables de estudio, también se elaboró figuras estadísticas para conseguir un análisis visual con mayor información posible, por último se realizaron conclusiones con los resultados obtenidos.

2.6. Aspecto ético

El estudio tuvo presente los valores y principios éticos, respetando las autorías de las diferentes teorías y conceptos utilizadas en la investigación, se citó correctamente la propiedad intelectual, asimismo fue realizada con veracidad y principios de un profesional.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivos de los datos

Barra de la dimensión comunicación – engagement laboral

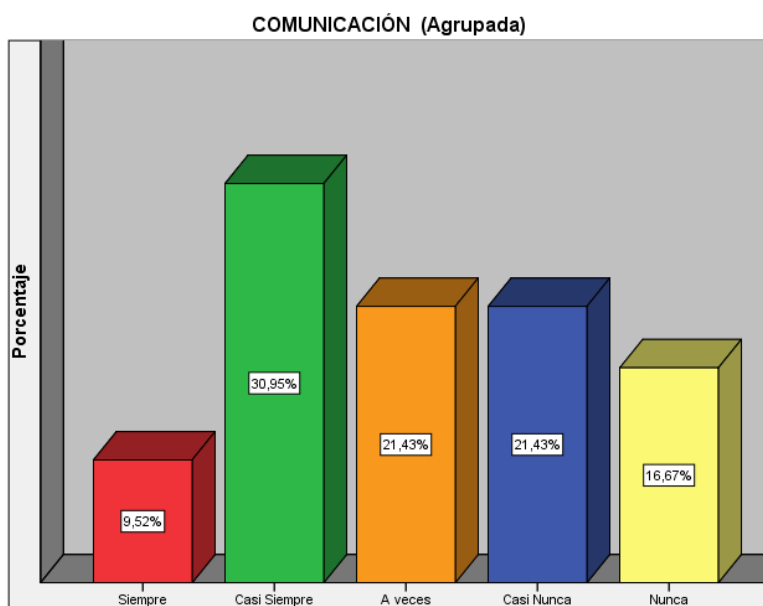
Tabla 6: Comunicación – Engagement Laboral

		COMUNICACIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	9,5	9,5	9,5
	Casi Siempre	13	31,0	31,0	40,5
	A Veces	9	21,4	21,4	61,9
	Casi Nunca	9	21,4	21,4	83,3
	Nunca	7	16,7	16,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

¿Existen comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?

Gráfico 1: Comunicación – Engagement Laboral



Interpretación: Se aprecia en la gráfica 1 los resultados, de 42 cajeros encuestados observamos que el 31% el cual representa 13 trabajadores, respondieron que “Casi Siempre” existe una comunicación fluida entre ellos lo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales. Así mismo el

Fuente: Elaboración Propia

21.43% el cual representa a 9 encuestados respondieron “A Veces”, Un 21.43% el cual representa a 9 encuestados respondieron “Casi Nunca”, luego el 16.67 % de los encuestados que representada por 7 personas respondió “Nunca”, y por último el 9.52% de los encuestado represando por 4 trabajadores respondieron “Siempre” con la dimensión Comunicación en el área de cajas de Plaza ve Alfonso Ugarte, Lima -2018.

Barra de la dimensión dedicación – engagement laboral

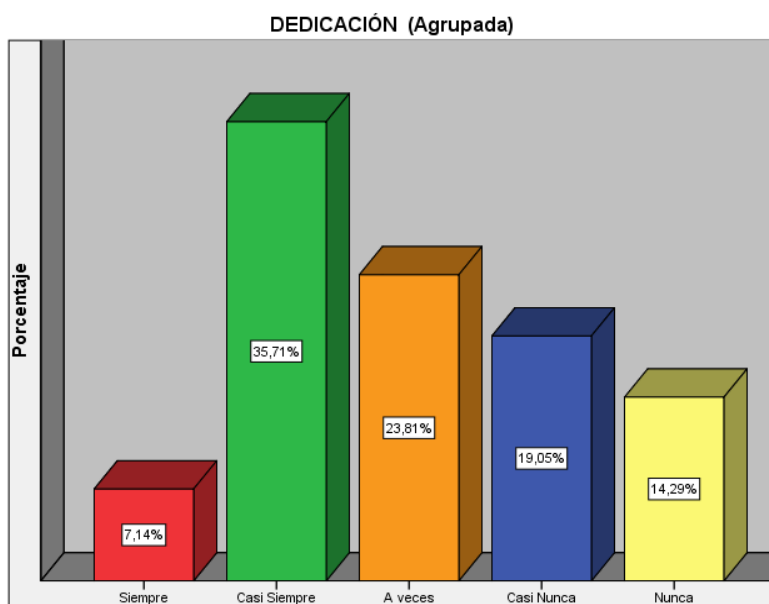
Tabla 7: Dedicación – Engagement Laboral

DEDICACIÓN (Agrupada)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Siempre	3	7,1	7,1	7,1
o	Casi Siempre	15	35,7	35,7	42,9
	A Veces	10	23,8	23,8	66,7
	Casi Nunca	8	19,0	19,0	85,7
	Nunca	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

¿Usted dedica más horas de trabajo a fin de cumplir sus obligaciones?

Gráfico 2: Dedicación – Engagement Laboral



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Se aprecia en la gráfica 2 los resultados, de 42 cajeros e que el 35.71% el cual representa 15 trabajadores, respondieron que “Casi Siempre “dedican más horas de su horario normal al cumplimiento de sus obligaciones. Así mismo un 23.81% el cual representa a 10 encuestados respondieron “A veces”, Un 19.05% representado por 8 cajeros encuestado respondieron “Casi Nunca”, el 14.29% de los encuestado representado por 6 personas respondieron “Nunca” y finalmente un 7.14% el cual es representado por 3 cajeros encuestado indicaron “Siempre” con la dimensión Dedicación en el área de cajas de Plaza ve Alfonso Ugarte, Lima -2018.

Un 7.14% el cual es representado por 3 cajeros encuestado indicaron “Siempre” con la dimensión Dedicación en el área de cajas de Plaza ve Alfonso Ugarte, Lima -2018.

Barra de dimensión dedicación – engagement laboral

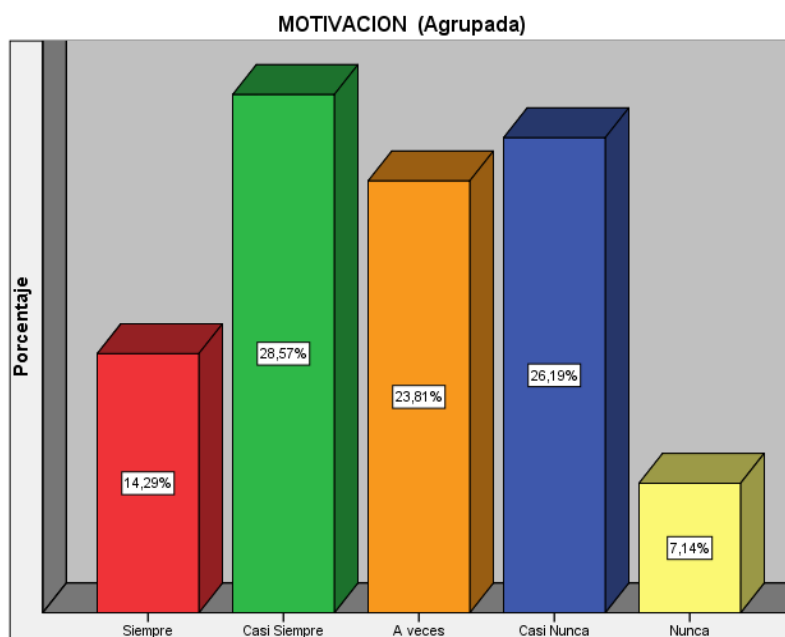
Tabla 8: Motivación – Engagement Laboral

		<i>MOTIVACION (Agrupada)</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Siempre	6	14,3	14,3	14,3
o	Casi Siempre	12	28,6	28,6	42,9
	A veces	10	23,8	23,8	66,7
	Casi Nunca	11	26,2	26,2	92,9
	Nunca	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

¿Usted se encuentra entusiasmado para realizar sus actividades en su centro de labores?

Gráfico 3: Motivación – Engagement Laboral



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Se aprecia en la gráfica 3 los resultados, de 42 cajeros encuestados observamos que el 28.57% el cual representa 12 trabajadores, respondieron que “Casi Siempre” se encuentran entusiasmados para realizar las actividades en su centro de trabajo. Así mismo el 26.19% el cual representa a 11

encuestados respondieron “Casi Nunca”, Un 23.81% representado por 10 cajeros encuestado respondieron “A veces”, luego el 14.29 % de los encuestados que representada 6 persona respondió “Siempre”, y por último el 7.14% de los participantes que representa a 1 persona indico “Nunca” con la dimensión Motivación en el área de cajas de Plaza vea Alfonso Ugarte, Lima -2018.

Barra de la dimensión capacidad de respuesta – calidad de servicio

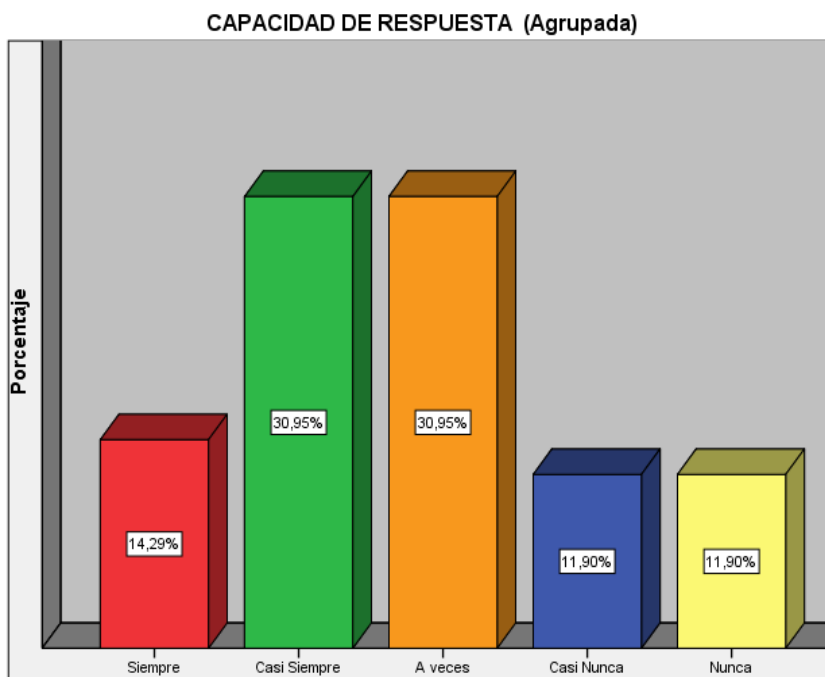
Tabla 9: Capacidad de respuesta – Calidad de servició

		CAPACIDAD DE RESPUESTA (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Siempre	6	14,3	14,3	14,3
o	Casi Siempre	13	31,0	31,0	45,2
	A veces	13	31,0	31,0	76,2
	Casi Nunca	5	11,9	11,9	88,1
	Nunca	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

¿Considera importante escuchar y ponerse en el lugar del cliente ante una molestia?

Gráfico 4: Capacidad de Respuesta–Calidad de Servicio



Interpretación: Se aprecia en la gráfica 4 los resultados, de 42 cajeros encuestado observamos que 30.95% el cual representa 13 trabajadores, respondieron que “A veces “consideran importante escuchar y ponerse en el lugar del cliente ante una molestia. Así mismo el 30.95% el cual representa a

Fuente: Elaboración Propia

13 encuestados respondieron “Casi Siempre”, Un 14.29% representado por 6 cajeros encuestado respondieron “Siempre”, el 11.90% de los encuestados que es representada por 5 personas respondieron “Casi Nunca”, y finalmente el 11.90% de los participantes que representan por 5 trabajadores indicaron “Nunca” con la dimensión Capacidad de Respuesta en el área de caja de Plaza ve Alfonso Ugarte, Lima -2018.

Barra de la dimensión desempeño laboral –calidad de servicio

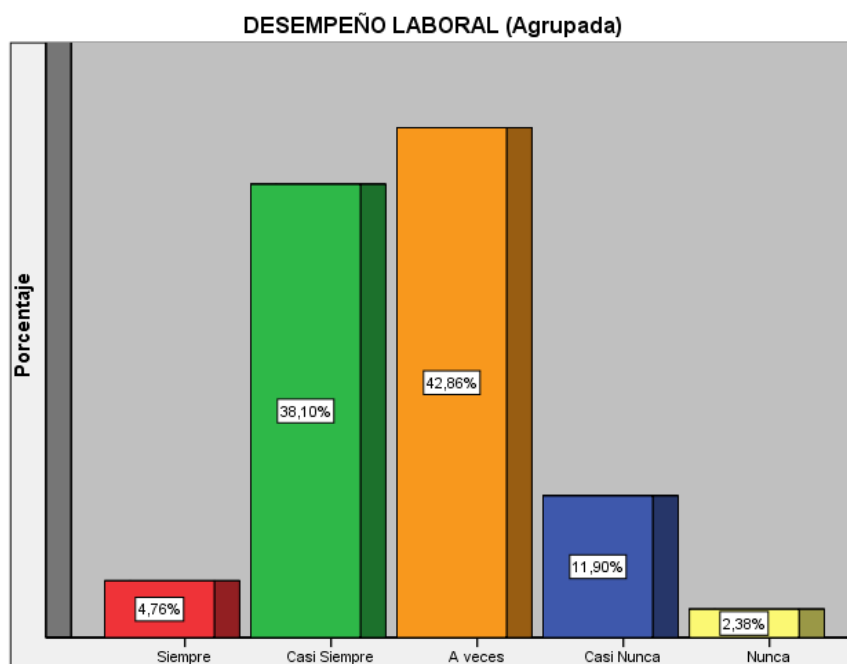
Tabla 10: *Desempeño Laboral– Calidad de servicio*

		DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Validos	Porcentaje acumulado
Válid	Siempre	2	4,8	4,8	4,8
o	Casi Siempre	16	38,1	38,1	42,9
	A veces	18	42,9	42,9	85,7
	Casi Nunca	5	11,9	11,9	97,6
	Nunca	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

¿Considera usted que tiene los conocimientos básicos para realizar sus funciones?

Gráfico 5: *Desempeño Laboral–Calidad de Servicio*



Interpretación: Se aprecia en la gráfica 5 los resultados, de 42 cajeros encuestados observamos que el 42.86% el cual representa 18 trabajadores, respondieron que “A veces” “consideran contar con los conocimientos básicos

Fuente: Elaboración Propia
 para realizar sus funciones. Así mismo el 38.10% el cual representa a 16 encuestados respondieron “Casi Siempre, un 11.90% de los encuestado representado por 5 trabajadores respondieron “Casi nunca”, luego el 4.76% representada por 2 cajeros respondieron “Siempre” y finalmente un 2.38% representado por 1 persona respondió “Nunca” con la dimensión Desempeño Laboral en el área de cajas de Plaza ve Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

3.2. Análisis inferencial de datos

3.2.1. Prueba de hipótesis:

Se aplicó la prueba de hipótesis, el cual permite diagnosticar la validez de las pruebas aplicadas en la muestra censal, se realizó pruebas no paramétricas Prueba “R” de Pearson.

Tabla 11: Análisis de correlación

Coefficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa grande o perfecta
-0.90	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.50	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.10	Correlación negativa muy baja o muy débil
0.00	No existe Correlación alguna entre las variables o es nula
+0.10	Correlación positiva muy baja o muy débil
+0.25	Correlación positiva baja o débil
+0.50	Correlación positiva moderada o media
+0.75	Correlación positiva alta o considerable
+0.90	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
+1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, S. y Fernández, C. y baptista, P. 2010, p.238

a. Prueba de hipótesis de relación por variables agrupadas

Hipótesis general:

HG: El engagement laboral influye en la calidad de servicio del área de caja de Plaza Veá Alfonso Ugarte, Lima-2018.

I. Planteamiento de hipótesis

H0: El engagement laboral no influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza veá Alfonso Ugarte, Lima-2018.

Ha: El engagement laboral influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza veá Alfonso Ugarte, Lima-2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T = 0.05, Z = 1.96; nivel de aceptación al 95%

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H0 (Hipótesis nula)

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H0

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 12: *Análisis de correlación – Engagement Laboral y Calidad de Servicio*

<i>Correlaciones</i>			
		ENGAGEMENT LABORAL (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
ENGAGEMENT LABORAL (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,861**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Correlación de Pearson	,861**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: En la tabla 12 se percibe que la muestra fue de 42 colaboradores del área de caja, el resultado de la prueba de correlación Pearson fue de ,861 y comparando con la tabla 11 muestra la existencia de correlación positiva alta considerable, también se aprecia la significancia que es de ,000 que resulta ser inferior a .05. Por ello se desmiente la hipótesis nula y la hipótesis alterna se admite: El engagement laboral influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

b. Prueba de hipótesis de relación por dimensión agrupada

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis general

HG: La comunicación influyen en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

I. Planteamiento de hipótesis

H0: La comunicación no influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018.

Ha: La comunicación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T = 0.05, Z = 1.96; nivel de aceptación al 95%

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H0 (Hipótesis nula)

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H0

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 13: *Análisis de correlación – Comunicación y Calidad de Servicio*

		<i>Correlaciones</i>	
		COMUNICAC IÓN (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
COMUNICACIÓN (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,897**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Correlación de Pearson	,897**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 13 se percibe que la muestra fue de 42 colaboradores del área de caja, el resultado de la prueba de correlación Pearson fue de ,897 y comparando con la tabla 11 muestra la existencia de una correlación positiva alta considerable, también se aprecia que la significancia es de ,000 la cual resulta ser inferior a ,05. Por ello se desmiente la hipótesis nula y la hipótesis alterna se admite: La comunicación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima- 2018.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis general

HG: La dedicación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

I. Planteamiento de hipótesis

H0: La dedicación no influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018.

Ha: La dedicación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T = 0.05, Z = 1.96; nivel de aceptación al 95%

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H0 (Hipótesis nula)

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H0

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 14: *Análisis de correlación –Dedicación y Calidad de Servicio*

<i>Correlaciones</i>			
		DEDICACIÓN (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
DEDICACIÓN (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,886**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Correlación de Pearson	,886**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 14 se percibe que la muestra fue de 42 colaboradores del área de caja, el resultado de la prueba de correlación Pearson fue de ,886 y comparando con la tabla 11 muestra la existencia de una correlación positiva alta considerable, también se aprecia que la significancia es de ,000 la cual resulta ser menor a ,05. Por ello se desmiente la hipótesis nula y la hipótesis alterna se admite: La dedicación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima-2018. .

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis general

HG: La Motivación influye en el Desempeño Laboral del área de cajas de Plaza Veá Alfonso Ugarte, Lima - 2018

I. Planteamiento de hipótesis

H0: La motivación no influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugrate, Lima - 2018.

Ha: La motivación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T = 0.05, Z = 1.96; nivel de aceptación al 95%

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H0 (Hipótesis nula)

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H0

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 15: *Análisis de correlación–Motivación y Calidad de servicio*

<i>Correlaciones</i>			
		MOTIVACIÓN (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
MOTIVACION (Agrupada)	Correlación Pearson	1	,814**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Correlación de Pearson	,814**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 15 se percibe que la muestra fue de 42 colaboradores del área de caja, el resultado de la prueba de correlación Pearson fue de ,814 y comparando con la tabla 11 muestra la existencia de una correlación positiva alta considerable, también se aprecia que la significancia es de ,000 la cual resulta ser inferior a ,05. Por ende se desmiente la hipótesis nula y la hipótesis alterna se admite: La motivación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, lima-2018.

3.2.2. Prueba de Regresión Lineal

a. Prueba de regresión lineal por variable agrupado

Hipótesis general

HG: El engagement laboral influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, lima - 2018.

I. Planteamiento de hipótesis

H0: El engagement laboral no influye en la calidad de servicio del área de caja a de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018.

Ha: El engagement laboral influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea, Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T = 0.05, Z = 1.96; nivel de aceptación al 95%

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H0 (Hipótesis nula)

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H0

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 16: *Resumen de Engagement Laboral y Calidad de Servicio (agrupado)*

<i>Resumen del modelo</i>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				Sig. Cambio en F
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	
1	,861 ^a	,741	,734	,470	,741	114,255	1	40	,000

a. Predictores: (Constante), ENGAGEMENT LABORAL (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en la tabla 16 el coeficiente de Pearson es $R = 0.861$, asimismo el R cuadrado ajustado = 0.734 que da a conocer que la variable calidad de servicio varía en $73,4\%$ por la actividad de la variable engagement laboral. Por lo que comparando con la tabla 17 de porcentajes estandarizados la variación es alta.

Tabla 17: Porcentajes estandarizados

Porcentaje estandarizado	
PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Rivero, 2005, p240

Tabla 18: Anova de Engagement Laboral y Calidad de Servicio (agrupado)

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	25,272	1	25,272	114,255	,000 ^b
	Residuo	8,847	40	,221		
	Total	34,119	41			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

b. Predictores: (Constante) ENGAGEMENT LABORAL (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En análisis ANOVA en la tabla 18, muestra el valor del grado de libertad obtenido es 41 y el valor de Fischer = $114,255$, siendo positivo el resultado, el cual se halla a la derecha del valor crítico ($Z = 1.96$), encontrándose en el área de rechazo de la H_0 , también se aprecia que la significancia es igual a 0.000 siendo esta menor a la significancia del estudio de 0.05 . Comparando con la regla de decisión se concluye que existe influencia del Engagement Laboral y sus dimensiones: comunicación, dedicación y motivación en la calidad de servicio y sus dimensiones capacidad de respuesta y desempeño laboral.

Tabla 19: *Coefficientes de Engagement Laboral y Calidad de Servicio (agrupado)*

		Coefficientes a				
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,698	,204		3,419	,001
	ENGAGEMENT LABORAL (Agrupada)	,708	,066	,861	10,689	,000

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 19 se observa el coeficiente T-student = 3,419 teniendo presente que se encuentra en la zona de rechazo del valor crítico del estudio ($Z=1.96$). El $B_0 = 0,698$; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas y el coeficiente de regresión $B_1 = 0,708$ da a conocer la cantidad de unidades que incrementa la variable calidad de servicio por cada unidad que incrementa la variable engagement laboral; el coeficiente estandarizado Beta ratifica que la relación de las variables es directa y positiva con una pendiente de 0,861. El valor de la significancia es de 0,000 siendo inferior al nivel de significancia 0,05 del estudio; por ello se ratifica con un 95% de confianza el engagement laboral influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

➤ Fórmula de regresión lineal simple

$$Y = B_0 + B_1$$

Teniendo en cuenta el coeficiente B que se aprecian en la tabla 19 reemplazamos la fórmula:

$$Y = 0.698 + 0.708$$

$$Y = 1.396$$

Interpretación: El engagement laboral contribuye con un 70.8% lo cual permite que la variable dependiente cambie, a la vez se aprecia que el punto de corte de la recta de regresión lineal con la variable calidad de servicio es de 0,698.

a. Prueba de regresión lineal por dimensiones agrupados

Prueba hipótesis específica 1

Hipótesis general:

HG: La comunicación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

I. Planteamiento de hipótesis

H0: La comunicación no influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

Ha: La comunicación influye en la calidad del servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima -2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T = 0.05, Z = 1.96; nivel de aceptación al 95%

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H0 (Hipótesis nula)

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H0

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 20: Resumen de Comunicación y Calidad de Servicio (agrupado)

<i>Resumen del modelo</i>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,897 ^a	,804	,799	,409	,804	164,264	1	40	,000

a. Predictores: (Constante), COMUNICACIÓN (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en la tabla 20 el coeficiente de Pearson es R = 0.897, asimismo el R cuadrado ajustado = 0.799 que da a conocer que la variable calidad de servicio varía en

79.9% por la actividad de la dimensión comunicación. Por lo que comparando con la tabla 17 de porcentajes estandarizado la variación es alta.

Tabla 21: Anova de Comunicación y Calidad de Servicio (agrupado)

<i>ANOVA^a</i>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	27,438	1	27,438	164,264	,000 ^b
	Residuo	6,681	40	,167		
	Total	34,119	41			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), COMUNICACIÓN (Agrupada)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: En análisis ANOVA en la tabla 21, muestra el valor del grado de libertad es 41 y el valor estadístico Fischer = 164,264, siendo positivo el resultado, y se halla a la derecha del valor crítico ($Z = 1.96$), encontrándose en el área de descarte de la H_0 , también se aprecia que la significancia hallada es igual a 0.000 siendo esta menor a la significancia del estudio de 0.05. Comparando con la regla de decisión se concluye que existe influencia del engagement laboral y sus dimensiones: comunicación, dedicación y motivación en la calidad de servicio y sus dimensiones: capacidad de respuesta y desempeño laboral.

Tabla 22: Coeficientes de Comunicación y Calidad de Servicio (agrupado)

<i>Coeficientes a</i>						
Modelo		Coeficientes			t	Sig.
		Coeficientes no estandarizados		estandarizados		
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,772	,166		4,652	,000
	COMUNICACIÓN (Agrupada)	,645	,050	,897	12,817	,000

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: En la tabla 22 se observa el coeficiente T – student= 4,652 teniendo presente que se encuentra en la zona de rechazo del valor crítico del estudio. El $B_0 = 0,772$; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas y el coeficiente de

regresión $B_1 = 0,645$ muestra la cantidad de unidades que incrementa la variable calidad de servicio por cada unidad que incremente la dimensión comunicación; el coeficiente estandarizado Beta ratifica que, la relación de las variables es directa y positiva con una pendiente de 0,897. El valor de la significancia es 0,000 siendo inferior al nivel de significancia 0,05 por ello se ratifica con un 95% de confianza que la comunicación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima -2018.

➤ Fórmula de la regresión lineal simple

$$Y = B_0 + B_1$$

Teniendo en cuenta el coeficiente B que se aprecian en la tabla 22 reemplazamos la fórmula:

$$Y = 0.772 + 0.645$$

$$Y = 1.417$$

Interpretación: La comunicación contribuye con un 64.5% lo cual permite que la variable dependiente cambie, se aprecia que el punto de corte de la recta de regresión lineal con la variable calidad de servicio es de 0,772.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis general:

HG: La dedicación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima -2018.

I. Planteamiento de hipótesis

H0: La dedicación no influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018.

Ha: La dedicación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T = 0.05, Z = 1.96; nivel de aceptación al 95%

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H0 (Hipótesis nula)

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H0

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 23: Resumen de Dedicación y Calidad de Servicio (agrupado)

<i>Resumen del modelo</i>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado		Cambio en F		Sig. F
					R	Cambio en	F	gl1	
1	,886 ^a	,785	,779	,428	,785	145,845	1	40	,000

a. Predictores: (Constante), DEDICACIÓN (Agrupada)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Se muestra en la tabla 23 el coeficiente de Pearson es $R = 0.886$, así mismo el R cuadrado ajustado = 0.779 que da a conocer que la variable calidad de servicio varía en 77.9% por la actividad de la dimensión dedicación. Por ello comparando con la tabla 17 de porcentajes estandarizados la variación es alta.

Tabla 24: Anova de Dedicación y Calidad de Servicio (agrupado)

<i>ANOVAa</i>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	26,775	1	26,775	145,845	,000 ^b
	Residuo	7,344	40	,184		
	Total	34,119	41			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

b. Predictores: (constante) DEDICACIÓN (Agrupada)

Fuente: *elaboración propia*

Interpretación: En la tabla 24 del análisis ANOVA, el valor del grado de libertad resulta en 41 y el valor estadísticos Fischer ($F = 145,845$), siendo positivo el resultado, y se halla a la

derecha del valor crítico ($Z = 1.96$), encontrándose en el área de rechazo de la H_0 (Hipótesis nula), también se aprecia que la significancia es igual a 0.000 siendo esta menor a la significancia de la investigación de 0.05. Comparando con la regla de decisión se concluye que existe influencia del engagement laboral y sus dimensiones: comunicación, dedicación, motivación en la calidad de servicio y sus dimensiones: capacidad de respuesta y desempeño laboral.

Tabla 25: *Coefficientes de Dedicación y Calidad de Servicio (agrupado)*

		<i>Coefficientes a</i>				
		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,733	,179		4,100	,000
	DEDICACIÓN (Agrupada)	,674	,056	,886	12,077	,000

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 25 se observa el coeficiente T - student= 4,100 teniendo presente que se encuentra en la zona de rechazo del valor crítico del estudio ($Z=1.96$). El $B_0 = 0,733$; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas y el coeficiente de regresión $B_1 = 0,674$ da a conocer la cantidad de unidades que incrementara la variable calidad de servicio por cada unidad que incremente la dimensión dedicación; el coeficiente estandarizado Beta ratifica que la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0,886. El valor de la significancia es de 0,000 siendo inferior al nivel de significancia 0,05; por ello se asiente con un 95% de confianza que la dedicación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

➤ Fórmula de regresión lineal simple.

$$Y = B_0 + B_1$$

Teniendo en cuenta el coeficiente B que se aprecian en la tabla 25 reemplazamos la fórmula:

$$Y = 0.733 + 0.674$$

$$Y = 1.407$$

Interpretación: La dedicación participa con 67,4% y esta permite que la variable dependiente cambie, se aprecia el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable calidad de servicio es de 0,733.

Prueba de Hipótesis específica 3

Hipótesis general:

HG: La motivación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018.

I. Planteamiento de hipótesis

H0: La motivación no influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018. .

Ha: La motivación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima -2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T = 0.05, Z = 1.96; nivel de aceptación al 95%

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H0 (Hipótesis nula)

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H0

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 26: Resumen de Motivación y Calidad de Servicio (agrupado)

<i>Resumen del modelo</i>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,814 ^a	,663	,654	,536	,663	78,656	1	40	,000

a. Predictores: (Constante), MOTIVACIÓN (Agrupada)

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Se muestra en la tabla 26 el coeficiente de Pearson es $R = 0.814$, así mismo el R cuadrado ajustado = 0.654 que da a conocer que la variable calidad de servicio varía en 65,4% por intervención de la dimensión motivación. Comparando con la tabla 17 de porcentajes estandarizados la variación es alta.

Tabla 27: Anova de Motivación y Calidad de Servicio (agrupado)

<i>ANOVA a</i>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	22,617	1	22,617	78,656	,000 ^b
	Residuo	11,502	40	,288		
	Total	34,119	41			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

b. Predictores: (constante), MOTIVACIÓN (Agrupada)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: El análisis ANOVA en la tabla 27, muestra el valor del grado de libertad es de 41 y el valor del estadísticos Fischer ($F = 78,656$) siendo positivo el resultado, esta se halla a la derecha del valor crítico ($Z = 1.96$), encontrándose en el área de rechazo de la H_0 , también se aprecia que la significancia hallada es de 0.000 siendo esta menor a la significancia del estudio de 0.05. Comparando con la regla de decisión se concluye que existe influencia del engagement laboral y sus dimensiones: comunicación, dedicación y motivación en la calidad de servicio y sus dimensiones: capacidad de respuesta y desempeño laboral.

Tabla 28: Coeficientes de Motivación y Calidad de Servicio (agrupado)

<i>Coeficientes a</i>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	,966	,216		4,468	,966
	MOTIVACIÓN (Agrupada)	,625	,071	,814	8,869	,625

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

Fuente: *elaboración propia*

Interpretación: En la tabla 28 se observa el coeficiente T – student = 4,468 teniendo presente que se encuentra en la zona del valor crítico del estudio ($Z=1.96$). El $B_0 = 0,966$; es el punto

de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas y el coeficiente de regresión $B_1 = 0,625$ muestra la cantidad de unidades que incrementara la variable calidad de servicio por cada unidad que incremente la dimensión motivación; el coeficiente estandarizado beta ratifica que la relación de las variables es directa y positiva con una pendiente de 0,814. El valor de la significancia es de 0,000 siendo inferior al nivel de significancia 0.05 del estudio; por ello se ratifica con un 95% de confianza que la motivación influye en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima – 2018.

➤ Formula de la regresión lineal simple

$$Y = B_0 + B_1$$

Teniendo en cuenta el coeficiente B que se aprecian en la tabla 28 reemplazamos la fórmula:

$$Y = 0.966 + 0.625$$

$$Y = 1.591$$

Interpretación: La motivación contribuye en un 62,5% lo cual permite que la variable dependiente cambie, se aprecia que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable calidad de servicio tiene un valor de 0.966.

IV.- DISCUSIÓN

Para sustentar las similitudes en el estudio, con otras investigaciones realizados tanto nacionales e internacionales, y se desarrollan seguidamente:

Discusión por objetivos

Las hipótesis de estudio y los resultados presentan que el objetivo fue determinar el engagement laboral en la calidad de servicio y como objetivos específicos se tiene: a) determinar la influencia de la comunicación en la calidad de servicio; b) determinar la influencia de la dedicación en la calidad de servicio; c) determinar la influencia de la motivación en la calidad de servicio; con respecto a la correlación de Pearson se tiene un valor $R = 0.861$, R cuadrado ajustado = 0.734, de acuerdo al nivel de correlación de la tabla 12, muestra la existencia de una correlación positiva alta, de igual forma se aprecia que la Significancia igual a 0.000 siendo menor al nivel de significancia de 0.05; con un 95% nivel de confianza, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , y con 42 trabajadores como población, ello evidencia que existe influencia entre el engagement laboral y la calidad de servicio. Los resultados y los objetivos del estudio son similares con la tesis de Granados Amaya Claudia. (2015), cuyo objetivo principal es definir el nivel de engagement en encargados de dirigir y gestionar el talento humano de la contraloría general de la república. Donde se muestra que la variable Engagement laboral influye en la gestión del talento humano, siendo conforme los resultados obtenidos a través del marco metodológico y el marco teórico específicamente por lo que se ratifican los objetivos de la investigación ambos muestran que el engagement tiene influencia en la calidad de servicio.

Discusión por Hipótesis

La hipótesis general del estudio es el Engagement Laboral influye en la calidad servicio, y las hipótesis específicas: 1).La comunicación influye en la calidad de servicio. 2) La dedicación influye en la calidad de servicio. 3) La motivación influye en la calidad de servicio. La investigación muestra como hipótesis existe influencia del engagement laboral en la calidad de servicio sosteniendo la importancia de contar con el compromiso de los colaboradores para poder ofrecer una adecuada calidad en el servicio que satisfaga y sobrepase las perspectivas de los usuarios, los resultados de esta investigación son coherentes con la hipótesis del estudio propuesto por Espinosa, J. (2017) El cual sostiene en su hipótesis que el engagement laboral cuenta con un efecto favorable en la productividad de los trabajadores, en donde el autor acepta la hipótesis y muestra que aquellos centros de trabajo que cuenten con trabajadores que

tengan niveles altos de engagement, crean un clima agradable y llamativo para los consumidores que se convierte en el incremento de ventas en el tiempo. Por lo tanto los supuestos de la investigación se ratifican aceptando los resultados que son correctos, puesto que se sostienen con argumentos científicos.

Discusión por metodología

La investigación fue de tipo aplicada, hipotético-deductivo, de diseño no experimental con corte transversal, explicativo-causal como nivel, y la metodología usada tiene relación con el estudio realizado por Recalde, A. (2016) aplico la misma metodología en su investigación. Esta posibilidad contó con resultados positivos que sirvieron para desarrollar el engagement en la minera.

Discusión por teoría

El estudio seleccionó como variable independiente al engagement laboral, y calidad de servicio como variable dependiente, por lo que se aplicaron diversos conocimientos de autores y se destacan las siguientes:

La investigación considera como base teórica a Bakker, A. (2011). Se define como aquel estado mental, de afectos positivos y de plenitud laboral, que está caracterizada por la presencia de un nivel superior de motivación, vigor, absorción del trabajo, dedicación, comunicación y satisfacción laboral. (Pág. 268) en la cual se acepta la teoría planteada por Huapaya, K. (2017) citando a Giraldo & Pico. (2012) indica que para impulsar el engagement en los empleados, es importante que tengan en claro sus actividades, que conozcan la importancia de su cargo y el aporte que brindan para el desarrollo de la empresa. También es necesario que se dé a los empleados recursos e implementos que les permita desarrollar sus funciones, así como la oportunidad de crecimiento profesional, complacencia de sus expectativas y se aplique una comunicación asertiva que posibilite el aporte de información y conocimientos por parte de los trabajadores. Esta teoría resultó útil para la investigación y los futuros estudios.

Discusión por conclusión

Los resultados obtenidos en la tabla 12, da a conocer que el engagement laboral influye positivamente en la calidad de servicio. Lo cual da a entender que el contar con un colaborador engagement incrementa la calidad que perciben los clientes. El resultado es coherente con el resultado propuesto por Huapaya, K. (2017). Que buscó la relación del engagement y satisfacción laboral en profesores de instituciones públicas de nivel secundario pertenecientes a Nuevo Chimbote, en el cual indica que para que exista una óptima satisfacción en los

docentes es necesario que se fomente el engagement laboral lo cual va a permitir que muestren identificación con los valores de la institución en la que laboran.

V.- CONCLUSIONES

Mediante la evaluación de los resultados obtenidos se determinó el objetivo con la contrastación de hipótesis concluyendo los siguientes:

Se concluye que el engagement laboral influye positivamente en la calidad de servicio orientada a los consumidores dentro de la organización, por ello es importante que las empresas impulsen el compromiso de sus colaboradores.

Se concluye que la comunicación influye de manera positiva en la calidad de servicio que se ofrece a los clientes dentro de la organización; por ende se debe de permitir a los colaboradores a expresar sus opiniones lo cual favorece al grupo al ingreso de mayor información a lo que solucionar problemas serán más fáciles con el aporte y apoyo de todos.

Se concluye que la dedicación influye positivamente en la calidad de servicio que es ofrecida a los consumidores; por lo tanto contar con colaboradores dedicados con sus funciones, indica que les gusta su trabajo y buscan el bienestar para la empresa como para ellos.

Se concluye que la motivación influye de manera positiva en la calidad de servicio que es ofrecida a los consumidores dentro de la institución; puesto que motivar a los colaboradores permite un esfuerzo y empeño de parte de ellos por mejorar el servicio y mostraran identificación con la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo al estudio realizado se brindan las siguientes:

Se recomienda impulsar el engagement en los colaboradores de manera continua, lo cual va a permitir contar con un personal eficiente comprometido con la empresa y la satisfacción del cliente y crear un ambiente positivo para el adecuado desempeño.

Se recomienda mejorar e impulsar la comunicación en la empresa lo cual fomentara el trabajo en equipo y permitirá que haya más información y así se podrán solucionar problemas en el servicio o el ambiente laboral.

Se debe impulsar la dedicación de los trabajadores, para lograr la calidad de los servicios, y se desarrollen las tareas con pasión por su trabajo y la organización; que permita que den todo de sí y no se limiten a cumplir con lo solicitado para el puesto que ocupan.

Se recomienda generar un ambiente agradable para motivar a los empleados y tengan el sentido de pertenencia con sus labores y su área y con la empresa, lo cual beneficiar en la disminución de la rotación de personal.

PROPUESTAS

Teniendo en cuenta el análisis de los resultados que se obtuvieron en la investigación, se emiten las siguientes propuestas:

Se propone implementar talleres de fortalecimiento de engagement, no solo con el propósito de mantener al personal comprometidos sino con la finalidad de crear owerships (socios), lo que permite que el propio personal tome responsabilidad de su desarrollo profesional se comprometa con la excelencia.

Implementar un sistema que permita una comunicación eficiente entre todos los niveles jerárquicos de área, programar reuniones con todos los implicados mostrar los conflictos e impulsar la participación de cada uno de ellos para solucionar los problemas.

Se propone dar oportunidad de acceder a una línea de carrera a todos los trabajadores, lo cual va a lograr que se dediquen más para poder alcanzar esos beneficios y así se buscara fidelizarlos y cumplan con todas sus funciones.

Se propone reforzar las actividades de reconocimiento al logro, como un incentivo para continuar realizando una labor acorde con las exigencias de los cargos y al mismo tiempo mejorar los niveles que hasta el momento se han presentado. Esto podría ser mediante regalos, premios, placas, diplomas, programas de capacitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abascal y Grande. (2005). *Análisis de encuestas: Libros profesionales de empresa*. ESIC Editorial. Madrid
- Alcántara, M. (2017). *Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9883/alcantara_qm.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Alles, M. (2000) Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Argentina. Ediciones Granica S.A.
- Anónimo. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España. Editorial Vértice.
- Bakker, A. (2011). *Un modelo de compromiso laboral basado en la evidencia*. Sage. Vol.20 Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/228079681_An_Evidence-Based_Model_of_Work_Engagement.
- Barrantes y Gonzales. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio que ofrece la empresa two hearts a sus clientes sucursal- Chiclayo*. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1147/1/TL_BarrantesSanchezAlfonso_GonzalesMi%C3%Bl0peMilagros.pdf.pdf
- Bisquerra, R. (1989). *Métodos De Investigación Educativa. Guía Práctica*. Recuperado de: http://ced.cele.unam.mx/invlenguasext/conts/marc_teor.html
- Cárdenas, T. (2014). *Engagement (Ilusión Por El Trabajo).Un Modelo Teórico –Conceptual*. México. Red Durango de Investigadores Educativos A. C.
- Chan, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatan San Marcos*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humano*. 5ª edi. Mexico. Editorial Mc Graw Hill
- Cook, S. (2008). *The Essential Guide to Employee Engagement: Better Business Performance Through Staff Satisfaction*. Philadelphia: Kogan Page Publishers
- Del Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional. Técnicas Y Estrategias*. Bogotá. FUND. UNIV. DEL NORTE

- Duque, O. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Espinosa, J. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios*. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinosa_qj.pdf?sequence=5
- Francia, J. (2015). *Falta de compromiso laboral: el principal problema de las empresas*. Recuperado de: <https://aptitus.com/blog/postulantes/dato-aptitus/falta-de-compromiso-laboral-peru/>
- García, M. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa -Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 -marzo de 2013*. Recuperado de: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/34792/1/garciagonzalez.pdf>
- Granados, C. (2015). *Engagement Laboral En La Dirección De Gestión De Talento Humano De La Contraloría General De La Republica*. Recuperado de: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3464/1/40394610.pdf>
- Hernández, Fernández y Bautista (2006). *Metodología De La Investigación*. 4° ed. México. MC GRAW HILL
- Huapaya. K. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/404/huapaya_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Irazustabarrena, a. (2017). *El entusiasmo laboral*. Recuperado de: <http://www.officemindyoga.com/blog/el-entusiasmo-laboral>
- Juez y Díaz. (1996). *Probabilidad y estadística matemática: aplicaciones en la práctica clínica y en la gestión sanitaria*. España. Ediciones Díaz de Santo.
- Lozada, J. (2014). *Investigación aplicada: definición, propiedad intelectual e industria*. Recuperado de: <http://www.uti.edu.ec/antiguo/documents/investigacion/volumen3/06lozada-2014.pdf>
- Manene, L. (2010). *Eficiencia y eficacia en administraciones públicas y organizaciones empresariales*. Recuperado de: <http://www.luismiguelmanene.com/2010/08/19/la-eficiencia-y-la-eficacia/>

- Morales, E. (2013). *Coherencia*. Recuperado de: <http://www.ub.edu/diccionarilinguistica/content/coherencia-0>
- Naghi, M. (2000). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Limusa.
- Pérez. (2007) *Calidad Total en la Atención Al Cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. (1° edición). España: Ideas propias Editorial S.L
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total*. Madrid: ESIC Editorial
- Reyes, S. (2014). *Calidad Del Servicio Para Aumentar La Satisfacción Del Cliente De La Asociación Share, Sede Huehuetenango*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rodríguez, Larraechea y Costagliola. (2015). *Engagement En El Trabajo*. Recuperado de: <http://www.engagementfch.cl/wpcontent/uploads/2016/03/EstudioEngagement2014.pdf>
- Salanova y Schaufeli, (2009). *El " engagement " en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial
- Salanova y Schaufeli. (2004). *El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Recuperado de: <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Tigani, D. (2011). *Excelencia en servicio*. Recuperado de: http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo estadístico diseño y aplicaciones*. Santiago de Chile. Editorial Universia.
- Valencia, t. (2005) Ofrecer un servicio de calidad. Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-ofrecer-servicio-calidad/que-es-actitud-servicio>
- Work meter. (2013). *Claves para mejorar el rendimiento de las empresas*. Recuperado de: https://articulosbm.files.wordpress.com/2013/06/workmeter_-_ebook_sobre_rendimiento_laboral.Pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODO	POBLACIÓN Y MUESTRA		
¿Cómo influye el Engagement laboral en la Calidad de servicio del área de cajas de Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018?	Determinar la influencia del Engagement laboral en la Calidad del área de cajas de Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018	Existe influencia del engagement laboral en la calidad de servicio del área de cajas de Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018	ENGAGEMENT LABORAL	COMUNICACIÓN	HIPOTETICO-DEDUCTIVO	42 TRABAJADORES DEL AREA DE CAJAS DE PLAZA VEA ALFONSO UGARTE		
				DEDICACIÓN			ENFOQUE	
					MOTIVACIÓN		CUANTITATIVO	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		CALIDAD DE SERVICIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA		TIPO	ENCUESTAS DE TIPO LIKERT
¿Cómo influye la Comunicación en la Capacidad de respuesta del área de cajas de Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018?	Determinar la influencia de la Comunicación en la Capacidad de respuesta del área de cajas de Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018	Existe influencia de la Comunicación en la Capacidad de respuesta del área de cajas de Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018					APLICADA	
							NIVEL	INSTRUMENTOS
¿Cómo influye la Dedicación en la Calidad del servicio del área de cajas de Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018?	Determinar la influencia de la Dedicación en la Calidad del servicio del área cajas de Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018	Existe influencia de la Dedicación en la Calidad del servicio del área de cajas de Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018	DESEMPEÑO LABORAL		EXPLICATIVO - CAUSAL	CUESTIONARIO DE 30 ITEMS		
					DISEÑO			
¿Cómo influye la Motivación en el Desempeño Laboral del área de cajas de Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018?	Determinar la influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral del área de cajas de Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018	Existe influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral del área de cajas de Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018			NO EXPERIMENTAL			

Fuente: elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de medición

CUESTIONARIO

OBJETIVO: El Engagement laboral en la Calidad de servicio del área de caja de Plaza Vea Alfonso Ugarte Lima- 2018

INSTRUCCIONES: Marque con una x la alternativa que considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

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

1		1	2	3	4	5
1	¿Usted es coherente al momento de transmitir información a sus compañeros y superiores?					
2	¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?					
3	¿Comparte Usted sus ideas para mejorar las prácticas de conocimientos en su área de trabajo?					
4	¿Recibe “en forma oportuna” la información que requiere para su trabajo?					
5	¿Usted se esfuerza día a día para alcanzar los objetivos de la empresa?					
6	¿En el trabajo, se evalúa constantemente su desempeño?					
7	¿Usted dedica más horas de trabajo a fin de cumplir sus obligaciones?					
8	¿En el trabajo le gusta cumplir las metas diarias definidas por su área?					
9	¿Se le es difícil desconectarse de sus labores?					
10	¿Usted es feliz dentro de la empresa con sus obligaciones?					
11	¿Cuándo alcanza algún logro en la empresa, ellos reconocen su empeño?					
12	¿Su empresa realiza actividades para mejorar el clima laboral?					
13	¿La empresa le brinda una línea de carrera para su crecimiento profesional?					
14	¿Usted se siente orgulloso del trabajo que realiza?					
15	¿Usted siente que las actividades que realiza en su área están llenas de significado y propósito?					
16	¿Usted muestra actitud sencilla al momento de brindar el servicio?					
17	¿Brinda un servicio eficiente al cliente?					
18	¿Considera importante escuchar y ponerse en el lugar del cliente ante una molestia?					
19	¿Considera usted que es importante hacer sentir al cliente seguro con el servicio ofrecido?					
20	¿Usted se muestra cortés y agradece al cliente por el consumo del servicio?					
21	¿Muestra interés y buena disposición para ayudar a los demás?					

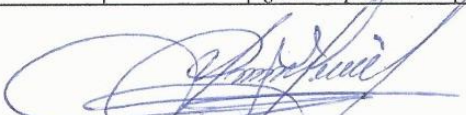
22	¿Considera usted que tiene los conocimientos básicos para realizar sus funciones?					
23	¿Usted Brinda soluciones cuando hay problemas?					
24	¿La Empresa ofrece capacitaciones para mejorar sus capacidades?					
25	¿Mantiene su trabajo limpio y libre de obstáculos?					
26	¿Respeto las reglas de la empresa con respecto al cumplimiento de sus labores?					
27	¿Su actitud influye en los demás compañeros para terminar con las tareas de la empresa?					
28	¿Usted cuenta con los instrumentos y medios necesarios para realizar sus funciones?					
29	¿La información que recibe es útil e importante para el desarrollo de sus actividades?					
30	¿Siente que sus compañeros están comprometidos a brindar un servicio de calidad?					

Fuente: elaboración propia


GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Validación de cuestionario por expertos

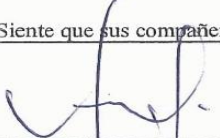
Título de la investigación		El engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima, 2018					
Apellidos y Nombres de la investigadora		Sanchez Romani, Arely Estefany					
Apellidos y Nombre(s) del experto		Dr. Delgado Caspedes Carlos Alberto					
Aspecto a Evaluar					Opinión del experto		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Si cumple	No cumple	Observaciones
Engagement Laboral	Comunicación	Coherencia	¿Usted es coherente al momento de transmitir información a sus compañeros y superiores?	Ordinal tipo Likert 1= SIEMPRE 2=CASI SIEMPRE 3= A VECES 4= CASI NUNCA 5=NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Comparte Usted sus ideas para mejorar las prácticas de conocimientos en su área de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Control	¿Recibe “en forma oportuna” la información que requiere para su trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted se esfuerza día a día para alcanzar los objetivos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿En el trabajo, se evalúa constantemente su desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dedicación	Rendimiento	¿Usted dedica más horas de trabajo a fin de cumplir sus obligaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿En el trabajo le gusta cumplir las metas diarias definidas por su área?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Absorción	¿Se le es difícil desconectarse de sus labores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted es feliz dentro de la empresa con sus obligaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Capacidades	¿Cuándo alcanza algún logro en la empresa, ellos reconocen su empeño?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Su empresa realiza actividades para mejorar el clima laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La empresa le brinda una línea de carrera para su crecimiento profesional?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Vigor	¿Usted se siente orgulloso del trabajo que realiza?		<input checked="" type="checkbox"/>		
¿Usted siente que las actividades que realiza en su área están llenas de significado y propósito?			<input checked="" type="checkbox"/>				

Calidad de Servicio	Capacidad de Respuesta	Cortesía	¿Usted muestra actitud sencilla al momento de brindar el servicio?	Ordinal tipo Likert 1= SIEMPRE 2=CASI SIEMPRE 3= A VECES 4= CASI NUNCA 5=NUNCA	/			
			¿Brinda un servicio eficiente al cliente?		/			
		Comprensión	¿Considera importante escuchar y ponerse en el lugar del cliente ante una molestia?		/			
			Actitud de Servicio		¿Considera usted que es importante hacer sentir al cliente seguro con el servicio ofrecido?	/		
					¿Usted se muestra cortés y agradece al cliente por el consumo del servicio?	/		
					¿Muestra interés y buena disposición para ayudar a los demás?	/		
	Desempeño Laboral	Competencia del personal	¿Considera usted que tiene los conocimientos básicos para realizar sus funciones?		/			
			¿Usted Brinda soluciones cuando hay problemas?		/			
			¿La Empresa ofrece capacitaciones para mejorar sus capacidades?		/			
			¿Mantiene su trabajo limpio y libre de obstáculos?		/			
		Eficiencia	¿Respeto las reglas de la empresa con respecto al cumplimiento de sus labores?		/			
			¿Su actitud influye en los demás compañeros para terminar con las tareas de la empresa?		/			
			¿Usted cuenta con los instrumentos y medios necesarios para realizar sus funciones?		/			
			¿La información que recibe es útil e importante para el desarrollo de sus actividades?		/			
			¿Siente que sus compañeros están comprometidos a brindar un servicio de calidad?		/			
Firma del Experto			Fecha	06-11-18				

Título de la investigación		El engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima, 2018					
Apellidos y Nombres de la investigadora		Sanchez Romani, Arely Estefany					
Apellidos y Nombre(s) del experto		Tantaleán Tapra, Juan					
Aspecto a Evaluar					Opinión del experto		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Si cumple	No cumple	Observaciones
Engagement Laboral	Comunicación	Coherencia	¿Usted es coherente al momento de transmitir información a sus compañeros y superiores?	Ordinal tipo Likert 1= SIEMPRE 2=CASI SIEMPRE 3= A VECES 4= CASI NUNCA 5=NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Comparte Usted sus ideas para mejorar las prácticas de conocimientos en su área de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Control	¿Recibe "en forma oportuna" la información que requiere para su trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted se esfuerza día a día para alcanzar los objetivos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿En el trabajo, se evalúa constantemente su desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dedicación	Rendimiento	¿Usted dedica más horas de trabajo a fin de cumplir sus obligaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿En el trabajo le gusta cumplir las metas diarias definidas por su área?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Absorción	¿Se le es difícil desconectarse de sus labores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted es feliz dentro de la empresa con sus obligaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Capacidades	¿Cuándo alcanza algún logro en la empresa, ellos reconocen su empeño?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Su empresa realiza actividades para mejorar el clima laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La empresa le brinda una línea de carrera para su crecimiento profesional?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Vigor	¿Usted se siente orgulloso del trabajo que realiza?		<input checked="" type="checkbox"/>		
¿Usted siente que las actividades que realiza en su área están llenas de significado y propósito?			<input checked="" type="checkbox"/>				

Calidad de Servicio	Capacidad de Respuesta	Cortesía	¿Usted muestra actitud sencilla al momento de brindar el servicio?	Ordinal tipo Likert 1= SIEMPRE 2=CASI SIEMPRE 3= A VECES 4= CASI NUNCA 5=NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Brinda un servicio eficiente al cliente?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comprensión	¿Considera importante escuchar y ponerse en el lugar del cliente ante una molestia?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Actitud de Servicio		¿Considera usted que es importante hacer sentir al cliente seguro con el servicio ofrecido?	<input checked="" type="checkbox"/>		
					¿Usted se muestra cortés y agradece al cliente por el consumo del servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
					¿Muestra interés y buena disposición para ayudar a los demás?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desempeño Laboral	Competencia del personal	¿Considera usted que tiene los conocimientos básicos para realizar sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Usted Brinda soluciones cuando hay problemas?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿La Empresa ofrece capacitaciones para mejorar sus capacidades?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Mantiene su trabajo limpio y libre de obstáculos?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Eficiencia	¿Respeto las reglas de la empresa con respecto al cumplimiento de sus labores?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Su actitud influye en los demás compañeros para terminar con las tareas de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Usted cuenta con los instrumentos y medios necesarios para realizar sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿La información que recibe es útil e importante para el desarrollo de sus actividades?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Siente que sus compañeros están comprometidos a brindar un servicio de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>					
Firma del Experto			06/11/18	Fecha				

Título de la investigación		El engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima, 2018					
Apellidos y Nombres de la investigadora		Sanchez Romani, Arely Estefany					
Apellidos y Nombre(s) del experto		PR. DAVIDA ARENOZA VICTOR					
Aspecto a Evaluar					Opinión del experto		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Si cumple	No cumple	Observaciones
Engagement Laboral	Comunicación	Coherencia	¿Usted es coherente al momento de transmitir información a sus compañeros y superiores?	Ordinal tipo Likert 1= SIEMPRE 2=CASI SIEMPRE 3= A VECES 4= CASI NUNCA 5=NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Comparte Usted sus ideas para mejorar las prácticas de conocimientos en su área de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Control	¿Recibe “en forma oportuna” la información que requiere para su trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted se esfuerza día a día para alcanzar los objetivos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿En el trabajo, se evalúa constantemente su desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dedicación	Rendimiento	¿Usted dedica más horas de trabajo a fin de cumplir sus obligaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿En el trabajo le gusta cumplir las metas diarias definidas por su área?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Absorción	¿Se le es difícil desconectarse de sus labores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted es feliz dentro de la empresa con sus obligaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Capacidades	¿Cuándo alcanza algún logro en la empresa, ellos reconocen su empeño?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Su empresa realiza actividades para mejorar el clima laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La empresa le brinda una línea de carrera para su crecimiento profesional?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Vigor	¿Usted se siente orgulloso del trabajo que realiza?		<input checked="" type="checkbox"/>		
¿Usted siente que las actividades que realiza en su área están llenas de significado y propósito?			<input checked="" type="checkbox"/>				

Calidad de Servicio	Capacidad de Respuesta	Cortesía	¿Usted muestra actitud sencilla al momento de brindar el servicio?	Ordinal tipo Likert 1= SIEMPRE 2=CASI SIEMPRE 3= A VECES 4= CASI NUNCA 5=NUNCA	/			
			¿Brinda un servicio eficiente al cliente?		/			
		Comprensión	¿Considera importante escuchar y ponerse en el lugar del cliente ante una molestia?		/			
			Actitud de Servicio		¿Considera usted que es importante hacer sentir al cliente seguro con el servicio ofrecido?	/		
					¿Usted se muestra cortés y agradece al cliente por el consumo del servicio?	/		
	Desempeño Laboral	Competencia del personal	¿Muestra interés y buena disposición para ayudar a los demás?		/			
			¿Considera usted que tiene los conocimientos básicos para realizar sus funciones?		/			
			¿Usted Brinda soluciones cuando hay problemas?		/			
			¿La Empresa ofrece capacitaciones para mejorar sus capacidades?		/			
		Eficiencia	¿Mantiene su trabajo limpio y libre de obstáculos?		/			
			¿Respeto las reglas de la empresa con respecto al cumplimiento de sus labores?		/			
					¿Su actitud influye en los demás compañeros para terminar con las tareas de la empresa?	/		
			¿Usted cuenta con los instrumentos y medios necesarios para realizar sus funciones?		/			
			¿La información que recibe es útil e importante para el desarrollo de sus actividades?		/			
			¿Siente que sus compañeros están comprometidos a brindar un servicio de calidad?		/			
Firma del Experto			Fecha	06 - 11 - 18				

Anexo 4: Pantallazo Turnitin



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
 Versión : 07
 Fecha : 04-07-2018
 Página : 1 de 1

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1140904554&u=1055284503&lang=es


ARELY_ESTEFANY_SANCHEZ_ROMANI_Turnitin.docx

feedback studio

90% ... 4 de 19 >

Resumen de coincidencias

26 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"EL ENGAGEMENT LABORAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE CAJA DE PLAZA VEA ALFONSO UGARTE, LIMA, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
ARELY ESTEFANY SANCHEZ ROMANI

ASESOR
DR. ARCE ALVAREZ EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ
2018

11	dspace.untriu.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
12	Entregado a Universidad... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
13	tesis.luz.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
14	www.webhouse.es <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
15	issuu.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
16	repositorio.uta.edu.ec <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
17	repositorio.usil.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
18	www.rhco.org.mx <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
19	Entregado a Pontificia... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
20	Entregado a Universidad... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
21	Entregado a Jose Mari... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %

Página: 1 de 55 Número de palabras: 11302

Test only Report High Resolution Apagado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 5: Acta de originalidad

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, MSc. **PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Filial - Lima Los Olivos, revisora de la tesis titulada:

“El engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima-2018” de la estudiante **Arely Estefany Sanchez Romani**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **26%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender EL INFORME DE INVESTIGACIÓN cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 11 de junio de 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX
DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Anexo 6: Autorización de la publicación de tesis

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	--

Yo Arely Estefany Sanchez Romani, identificado con DNI N° 75659080, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado " El engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, Lima-2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....

DNI: 75659080

FECHA: 11 de junio 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Anexo 4: Autorización de la versión final de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final del trabajo de investigación que presente la alumna:

Srta. ARELY ESTEFANY SANCHEZ ROMANI

Trabajo de Investigación titulado:

“EL ENGAGEMENT LABORAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE CAJA DE PLAZA VEA ALFONSO UGARTE, LIMA-2018”

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : **28 de noviembre del 2018**

NOTA O MENCIÓN : **16 (Dieciséis)**

Lima, 11 de junio del 2019



MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración