



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en
el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada de Administración

AUTORA:

Br. Valladares Juárez Norma Irina (ORCID: 0000-0003-0034-2409)

ASESOR:

Dr. Freddy William Castillo Palacios (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Operaciones

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicado al empeño de continuar y al esfuerzo que se emplea en la realización de cada tarea. A mi familia, que ofrecieron su apoyo y comprensión en el transcurso del desarrollo de la carrera universitaria. A mis amistades, por alentarme a culminar satisfactoriamente los estudios.

Agradecimiento

A Dios por ser nuestro guía, a nuestros padres por brindarnos sabiduría, constancia y voluntad para continuar adelante cada día, a nuestros amigos que nos dieron motivación y nos apoyaron en todo este proceso de investigación.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo Norma Irina Valladares Juárez con DNI 03898401 con el propósito de cumplir las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, por lo cual declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos bajo juramento que los datos e información que se han mencionado anteriormente en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Piura, Diciembre del 2019


Norma Irina Valladares Juárez
DNI 03898401

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1. Diseño de investigación.....	10
2.2. Variables de Operacionalización.....	10
2.3. Población y Muestra.....	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	13
2.5 Procedimientos	14
2.6 Métodos de análisis de datos.....	15
2.7 Aspectos éticos	15
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
VII. PROPUESTA	37
REFERENCIAS.....	44

ANEXOS	48
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	49
Anexo 2: Cuestionario.....	51
Anexo 3: Validación de jueces expertos.....	53
Anexo 4: Validación de instrumento de Confiabilidad	62
Anexo 5: Matriz de instrumentos.....	64
Anexo 6: Formato de Guía de Entrevista.....	65
Anexo 7: Informe de Aplicación de Entrevista.....	66
Anexo 8: Guía de Revisión Documental.....	68
Anexo 9: Evidencias visuales de la aplicación de instrumentos.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel Engagement en los colaboradores del área de logística, empresa Backus S.A.A. Talara 2019	16
Tabla 2. Nivel de productividad laboral en los colaboradores del área de logística, empresa Backus S.A.A. – Talara 2019	19
Tabla 3. Nivel de productividad laboral según nivel de Engagement	22
Tabla 3.1. Correlación entre el engagement y la productividad laboral.....	23
Tabla 4. Nivel de productividad laboral en relación al nivel de vigor	24
Tabla 4.1. Correlación entre el vigor y la productividad laboral.....	24
Tabla 5. Nivel de productividad laboral en relación al nivel de dedicación	25
Tabla 5.1. Correlación entre la dedicación y la productividad laboral.....	26
Tabla 6. Nivel de productividad laboral en relación al nivel de dedicación	27
Tabla 6.1. Correlación entre la absorción y la productividad laboral	27

RESUMEN

La investigación titulada; Relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. – Talara 2019, tuvo como objetivo general; Determinar la relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. – Talara 2019. Utilizando como diseño metodológico no experimental y de tipo descriptivo con corte transversal con respecto a los aspectos y características que determinan las variables de estudio “Engagement y productividad laboral”, siendo su población conformado por 30 colaboradores que abarca la empresa Backus S.A.A. Sede Talara, utilizando como instrumentos de medición de datos (01) cuestionario de 57 preguntas coeficiente de confiabilidad utilizado Alfa de Cronbach, (01) guía de entrevista al supervisor de operaciones de la empresa Backus S.A.A. Sede Talara y (01) guía de revisión documental al área de logística. Los estudios abordaran los distintos conceptos para el engagement, en la que se buscará ampliar su explicación y determinar el más óptimo concepto para la presente investigación, también se abordará la productividad resaltando que la empresa debe identificar aquellas necesidades de los trabajadores les generen bienestar y con la ayuda proponer estrategias que generen equilibrio emocional y felicidad dentro de la organización. En conclusión, el engagement impacta positivamente en la productividad de los colaboradores del área de logística de la empresa Backus S.A.A. en otras palabras a mayor nivel de engagement en los colaboradores mayor será su productividad, lo que se traducirá en un crecimiento económico y mejora de la rentabilidad de la empresa.

Palabras clave: Logística, estrategia, rentabilidad, engagement y productividad laboral.

ABSTRACT

The titled research; Relationship of employee engagement and labor productivity in the area of logistics, Backus S.A.A. - Talara 2019, had as a general objective; Determine the relationship between employee engagement and labor productivity in the logistics area, Backus S.A.A. - Talara 2019. Using as a non-experimental and descriptive methodological design with a transversal cut with respect to the aspects and characteristics that determine the variables of study "Engagement and labor productivity", its population being made up of 30 employees covered by the company Backus S.A.A. Talara Headquarters, using as a data measurement instruments (01) 57 questionnaire reliability coefficient used Cronbach's Alpha, (01) interview guide to the operations supervisor of the company Backus S.A.A. Talara Headquarters and (01) document review guide to the logistics area. The study will address the different concepts for engagement, in which it will seek to broaden its explanation and determine the most optimal concept for this research, productivity will also be addressed highlighting that the company must identify those needs of workers generate well-being and with Help propose strategies that generate emotional balance and happiness within the organization. In conclusion, engagement positively impacts the productivity of employees in the logistics area of Backus S.A.A. In other words, the higher the level of engagement in employees, the greater their productivity, which will result in economic growth and improved profitability of the company.

Keywords: Logistics, strategy, profitability, engagement and labor productivity.

I. INTRODUCCIÓN

En función a la realidad problemática, desde la perspectiva internacional se tiene en cuenta a Piqueiras (2017), expresó que el engagement cuyo significado se encuentra en varios diccionarios se refiere a la acción de comprometerse; por lo que, en el sector corporativo o privado, provoca la idea de proactividad para intentar involucrar a otros en algo; El Banco Mundial lo define como la colaboración de figuras reservadas de la esfera pública, dirigida a comunicaciones directas o indirectas entre las entidades civiles y los ciudadanos con el Gobierno.

Beltrán (2017) muestra que la productividad laboral debe determinar un nivel de insumos utilizados por la organización, cuál es la cantidad de resultados obtenidos. Así mismo, tiene varios factores que se deberían incorporar como es personal que trabaja, recursos físicos utilizados, productos o servicios intermedios que se necesitan por parte de otras entidades, ayuda inter e interinstitucional, etc., todo esto implica que el análisis de productividad debe partir de un enfoque multifactorial ya que no va a depender sólo del personal o sólo de los recursos que invierte la organización en sus actividades.

Marcantonio (2017) revela que en el ámbito de las ciencias de la administración es normal la extrapolación de palabras o indicaciones en inglés al castellano refiriéndose al compromiso laboral. Además, si considera la definición commitment usado en inglés detalla el mismo, como un acuerdo entre todas las partes dedicadas a una actividad o un contrato. De esa forma, la palabra “compromiso” en inglés se encontrarán dos términos: commitment más entrelazado a un pensamiento individual de convenio psicológico y engagement estaría como un deber en un documento firmado.

Y en lo nacional, se encontró a Salinas (2016) quien pudo verificar el nivel alto de agitación de las juntas de coaching o talleres de liderazgo, los mismos que han tenido efecto siempre positivo, ya que orientan a quienes las utilizan a menudo, además suman instrumentos de dirección, es por ello que a menudo es preferente unir las acciones a efectos directos de individuos que ofrezcan facilidad de observación a través de sus conductas deseadas. Salinas agrega que para la gestión por competencias se deben seguir una serie de pasos como son; precisar las cualidades usuales del personal, indicar cualidades propias de cada puesto como también de las conductas puntuales asociadas, estimar las cualidades que presente el personal conforme a la conducta y hallar los espacios vacíos que existen entre ellos, así como también,

conceder a los trabajadores reuniones de coaching o talleres y evaluar sistemáticamente el cumplimiento a las conductas.

García (2015), señala que la dirección de recursos humanos habitual converge sobre el estímulo, el desarrollo y sobre todo el concepto de engagement incidiendo en los trabajadores para desempeñar bien su labor y se encuentren animadas de ese modo no formarán burnout; de esa forma se mantendrá al personal en engaged, de esa manera se podrá tejer nexo entre ARH y Salud Ocupacional con referencia a una buena organización.

Velásquez (2015) demuestra que hace muchos años atrás la comunicación entre personas para ayudar con el desarrollo de deberes simples, produjeron el inicio a la conexión del trabajo y en aquel instante reciben soporte económico como mérito a su aporte. Hoy en día el principal canal de subsistencia proviene de un sueldo, influyente en la productividad.

En función a locales en la actualidad Backus es la empresa pionera en lo que cerveza se refiere del entorno peruano y forma parte de AB InBev, una empresa que ha marcado hitos globalmente referentes a negocios cerveceros. Asimismo, cuentan con grandes plantas productoras ubicadas estratégicamente en Cusco, Arequipa, Motupe, Pucallpa y finalmente en la capital Lima (Ate). Por otro lado, cuenta con una moderna maltería, como también, una planta de agua de mesa; de ese modo en el glosario de la empresa se presenta con marcas posicionadas en distintos países “multi-país”, así como también, algunas locales que tienen nombre propio y que son reconocidas por consumidores reflejándose en más de 180,000 lugares de venta extendidos en todo el país y uno de ellos se encuentra en la Provincia de Talara.

Es que en esta situación ocurre porque en la actualidad dentro de la empresa existe un ambiente de trabajo un poco tenso, no existe mucha comunicación entre colaboradores y jefes directos y esto produce que algunos colaboradores no presenten una aptitud positiva según la función que desempeñan en las áreas, formando poco compromiso con la empresa y que esto a su vez resulte como baja productividad. En algunos casos se presentan falta de presencia de personal en los puestos y otras complicaciones que normalmente se hacen notar cuando el colaborador no se siente a gusto en el área de trabajo.

El personal percibe el ambiente en el que se desarrolla diariamente y estudia las oportunidades que la empresa le ofrece para crecer profesionalmente de ese modo percibir también si las metas personales estimadas serán posibles. Entonces el colaborador siente a diario si se encuentra en un mal o bien ambiente de trabajo y que, si aquello le generará

mayor interés en la ejecución de sus deberes como colaborador y que si a su vez se siente respaldado por la empresa para crecer en todos los aspectos, de ese modo si él siente un ambiente agradable y el apoyo correspondiente se presentarán mayores resultados en su productividad de manera positiva.

Si la empresa no hace nada por mejorar esta problemática se verá afectada ya que al tener personal sin compromiso no podrá alcanzar las metas de la empresa perjudicando en la productividad laboral. En la presente investigación se pretende aplicar estrategias de engagement que optimicen los lazos internos de comunicación, el principio de relacionarse entre compañeros como también algunas tácticas que formulen el compromiso poder obtener una mayor productividad laboral en sus colaboradores.

En función a los antecedentes internacionales Ñacata y Moreno (2017) en su investigación “La inversión en los procesos de capacitación y motivación y su incidencia en la productividad laboral durante el año 2016 de las Mipymes del sector de confecciones en la provincia de Pichincha – Ecuador”, presentando como objetivo principal analizar la incidencia y nexo de los procesos de capacitación y motivación en la productividad de las Mipymes del sector de confecciones vestimenta; utilizando una investigación de aplicativo con un diseño no experimental, con una población de 1790 obteniendo una muestra de 316 colaboradores, concluyendo que los propietarios de las Mipymes del sector de confecciones de la provincia de Pichincha en especial de los cantones de Quito y Rumiñahu, así como, los gerentes y/o representantes, el 40,38% no consideran realizar inversiones en procesos de capacitación y el 35,02% en procesos de motivación.

Granados (2015) realizó su investigación titulada “Engagement Laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la Republica – Bogotá 2015”, cuyo objetivo fue establecer el nivel de Engagement en los funcionarios de la dirección de Gestión del Talento Humano en la entidad, utilizando una investigación cuantitativa de diseño de tipo no experimental transversal descriptivo, con muestra a 63 personas entre varones y mujeres de varias edades, llegando a concluir que la dimensión Vigor fue la que arrojó los efectos más altos y que la dimensión con efectos más bajos fueron la Absorción, por ello es posible incrementar los niveles de Engagement general en los funcionarios mediante la inclusión de estrategias de intervención individuales.

Córdoba (2015) en la investigación “Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”, cuyo objetivo principal era hallar el grado de engagement en los trabajadores de la industria en mención, para la cual se utilizó una

investigación de tipo descriptivo, con una muestra aleatorio simple de 69 colaboradores, llegando a las conclusiones que los colaboradores de la industria de detergentes poseen un alto nivel de engagement.

En relación a los antecedentes nacionales Camas (2017) Lima, en la investigación “La capacitación y su influencia en la productividad laboral de los trabajadores del área de Seguridad en Corpac S.A., Callao, 2017”, teniendo como objetivo principal establecer el dominio de preparación en los resultados laborales de los trabajadores del Área de Seguridad en Corpac S.A., para la cual se utilizó una investigación con diseño no-experimental; conformada por una muestra de 40 trabajadores, concluyendo con la certeza que hay conjunción de significancia con la preparación en rendimiento del trabajador del área de Seguridad, evidenciando que se debe tener en cuenta una constante evaluación y preparación del personal para llegar a las metas estimadas.

Albán (2016), en la investigación “Síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo”, cuyo objetivo fue resolver el nexo del síndrome burnout y engagement del área administrativa de un centro educativo privado, para la cual se utilizó una investigación de tipo descriptiva, con una muestra aleatoria simple de 182 colaboradores administrativos y de igual manera se utilizó el Maslach Burnout Inventory – General Survey y la Escala Utrecht de Engagement para la recolección de datos, llegando a la conclusión que la conveniencia entre el vigor con el acabamiento emocional son moderadamente negativa con respecto a la eficacia y absorción laboral en lo laboral.

Alva y Juárez (2014) ,en la investigación “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”, menciona en el objetivo general: Resolver el vínculo entre el nivel de complacencia laboral y productividad de los trabajadores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. Llegando a la definición que el nexo que existe entre el nivel de complacencia laboral media es el mismo que influye en la productividad, con lo que se demuestra la hipótesis estimada dado que la empresa no asigna estímulos ni entrenamiento en los puestos.

En función a investigaciones locales, se tomó en cuenta a Palacios (2017) en la tesis “Salud Laboral y Engagement, en los docentes de las instituciones educativas estatales de Piura, 2016”, cuyo objetivo fue establecer el vínculo significativo de la salud laboral engagement,

para la cual, se utilizó una investigación de tipo cuantitativo, con diseño correlacional, con una muestra de 95 docentes, los mismos que fueron interrogados con Engagement y salud laboral, con 50 preguntas; donde 7 fueron demográficas, 26 interrogantes sobre el ámbito de salud laboral y 17 sobre Engagement, llegando a la conclusión que no se encuentra una relación significativa entre la salud laboral y el engagement de profesores de las casas de estudio del estado de Piura, 2016.

Mío (2017) en la investigación “Cultura organizacional y Engagement en colaboradores de una empresa agroindustrial de Piura”, cuyo objetivo fue determinar el vínculo que existe cultura organizacional y el engagement en trabajadores de una empresa agroindustrial de Piura, donde se usó la investigación de diseño no experimental transversal, de tipo descriptivo, con una población de 154 personas a las cuales se les empleo el instrumento de formulario, llegando a la finalidad de que la mayor parte de factores de cultura organizacional guardan relación con las dimensiones de la variable Engagement.

Orozco (2016) en su Tesis titulada “Plan de mejora para aumentar la productividad laboral en el área de producción de la empresa confecciones deportivas todo Sport, Paita – 2016”, cuyo objetivo fue diseñar una estrategia de mejoras en la zona de producción para obtener mejores resultados laborales de los colaboradores de la empresa de Elaboraciones en deportes, para lo cual se usó la investigación descriptiva – cuantitativa con diseño no experimental, con población de 8 trabajadores en la empresa, llegando a la conclusión que el mayor factor es la falta de capacitaciones al personal de producción lo que genera el incumplimiento de deberes trabajando de manera independiente y no en equipo como se supone debería ser, además se observó los principales problemas como son la carencia de identificación con el empleador y de trabajo unido, así como también la falta de personal, incumplimiento de solicitudes, innecesarios movimientos y ausencia de orden y mantenimientos en el área.

En función a las teorías Casuso (2011) manifiesta que es la inclusión de ego de los que es colaboradores de las instituciones dirigidas a las funciones del trabajo ; también menciona que el personal se comunica corporalmente, intelectualmente y afectivamente en el desarrollo de su trabajo; según Albrecht (2010) las estrategias de engagement son un estado psicológico positivo anexado con las labores que se identifican por el empuje que se adiciona a las labores, el sentimiento que se le adiciona a las cosas que se ejecutan en los puestos de trabajo. El origen del término Engagement, según Schaufeli (2014) dice en el glosario que “el engagement que es un compromiso o implicación emocional , por lo tanto

según esta definición, no se encuentra algún significado según los especialistas”, por ello en las empresas que se da engagement se han encontrado buenos resultados donde las empresas crecen rentablemente y que sube apreciablemente la rentabilidad reflejado en los números de productos terminados, sumando a mejoras de la retención de los empleados.

Podríamos definir algunas de las causas del Engagement según se ha citado Macey, y Schneider, (2018) manifiestan que el par de puntos de vista de engagement son desiguales, debido a que particularmente en perspectiva normativa se dirige al constructo psicológico, por otro lado el criterio en la industria usualmente se concentra en los resultados del engagement y algunas investigaciones que guardan relación como la complacencia y el deber. Los recursos personales se define como la convicción a los resultados individuales o auto eficiencia puede ser el efecto y causa del engagement); medios laborales es tener itinerario que vaya conforme a las labores y que proporcione laxos de tiempos para la recuperación física e intelectual que sucede debido a la dificultad de la labor y la constante contaminación emocional que sucede exteriormente del trabajo. Contar en el centro de labores con soporte y apoyo en conjunto de compañeros y jefes formando libertad de trabajo, multifuncionalidad de actividades en el área, ayuda social y auto eficiencia. Asimismo, las personas que presentan un estado de ánimo positivo en todo momento ya sea desde casa hacia el trabajo e viceversa cuenta con altos grados engagement.

León y Romero (2012) manifiestan que la magnitud de engagement le da acceso a saber con detalle el estado laboral de los trabajadores ya que al aplicar el UWES, podrá recibir datos en medidas altas y bajas conforme al área de trabajo para comenzar a evaluar las falencias y continuar con la observación de las posturas fuertes que presentan los colaboradores. De esa forma se podrá llegar a algunas definiciones entre niveles de compromiso o engaged que existen hacia la empresa. Se dividen en tres variables: Vigor se identifica por elevados valores de energía y soporte intelectual durante el desarrollo de las actividades de trabajo, compromiso que se identifica por la participación del colaborador donde demuestra la pasión en las cosas que hace y la asimilación que se asemeja al estar enteramente concentrado y en paz en las actividades.

León y Romero (2012) manifiesta también que colaboradores engaged demuestran buen ánimo en la labor, bienestar, regocijo en las áreas donde se encuentren; presentan un excelente estado saludable también buscan conseguir medios propios y tienen la cualidad de contagiar el estado positivo y el compromiso hacia los demás colaboradores. De esta forma se obtiene personal que desempeñan sus labores de forma agradable y son buenos candidatos

a capacitaciones ya que pueden absorber los conocimientos impartidos de manera rápida y sencilla, de esa manera podrán realizar nuevas funciones que sumen a la empresa y en las actividades.

Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) manifiesta que el engagement depende mucho de las facilidades que la empresa les pueda ofrecer a sus colaboradores ya que si el empleador brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las tareas éstas podrán ser ejecutadas de manera óptima, además es bueno la premiación de los trabajadores a través de ascensos, incentivo de producción entre otros.

No obstante, Bakker, et al. (2011) Indican que el engagement dirigido al trabajo determinará que el colaborador tenga en cuenta la importancia de las situaciones de sus vidas, aquello generará que el lazo que exista entre el colaborador y el empleador sea más satisfactorio y estrecho, de esa forma los números de utilidad serán mejores y aquello repercutirá en los compañeros generando prácticas de desempeño grupal.

Alles (2013) manifiesta que la productividad es el conjunto de actos y resultados obtenidos luego de ejecutar diferentes labores en la organización. Conocida también como el producto o servicio obtenido que van orientados con escalas de eficiencia y eficacia. Las empresas necesitan gerentes de vanguardia, con visión al futuro que los resalte en los temas empresariales y así proporcionar los cimientos para obtener estabilidad en la industria. En ese contexto el gerente con pensamiento futurista realizará los procedimientos en constante comunicación con el personal que labora en las instalaciones y evaluar el entorno macroeconómico, teniendo como una de sus metas el incremento en la productividad.

Para conseguir una buena productividad los principios a considerar son: avivar el deseo de identidad hacia la empresa; incentivar a los colaboradores; definir el alcance del cargo; delegar la toma de decisiones, compensación salarial conforme a los datos obtenidos, aplicar la mega gerencia. Los colaboradores como factor principal en la productividad laboral que según Gómez (2010) define en que los colaboradores realicen un adecuado desempeño en su empresa con elevados índices en calidad y que resulte el aumento generoso de la productividad, por ello es esencial que cada uno de los ellos muestren un desempeño eficiente para que puedan lograr alcanzar los objetivos.

Los principios de la productividad según Alles (2013) manifiesta que las personas que trabajan en las organizaciones son los verdaderos protagonistas y los únicos que impulsan a los resultados, es por ello que se debe tener en cuenta varios principios para incrementar el grado de buenos resultados en la empresa.

Se considera textualmente que la productividad es el principal dolor de cabeza de la empresa ya que como todo negocio se busca rentabilizar y que las inversiones encuentren el camino ideal para ser convertidas en buenos números de ingresos que beneficien económicamente a la empresa. Por ello el hecho de motivar la identificación del trabajador con la empresa y el seguimiento constante de cada actividad conjunto con la delegación de funciones generará empowerment en cada puesto de trabajo.

La magnitud de productividad en las labores según Render & Heizer, (2014) indica que las magnitudes de productividad laboral están relacionadas con : Eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.; Mano de obra el mejoramiento de resultados en la productividad es la respuesta al compromiso de trabajo, a la mejora de las habilidades de la mano obrera y a mejores condiciones de salud; por ello los valores dentro de la organización facilitará la existencia de comunicación entre equipos de trabajo y desarrollar las actividades de una mejor manera y de la mano se aumentará la producción. Llegando a la conclusión que si la empresa estimula la relación y el compromiso de las personas hacia la empresa los resultados siempre serán positivos.

El Problema General del presente trabajo de investigación es ¿Cuál es la relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019?; y en cuanto los Problemas Específicos, tenemos primero ¿Cuál es la relación entre el vigor y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019? segundo ¿Cuál es la relación entre dedicación y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019?, tercero ¿Cuál es la relación entre absorción y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019? y cuarto ¿Cómo se encuentra la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019?

El presente estudio se justifica dentro de la Investigación se considera práctica y social. Se cuenta con una justificación práctica, porque se determinará la relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, de la empresa Backus

S.A.A. - Talara 2019, a través de la implementación de estrategias de engagement para el desarrollo eficiente de los colaboradores. El desarrollo efectuado dentro del trabajo servirá como un precedente para cualquier organización que disponga resistencia al cambio organizacional y ayudará a mejorar sus resultados directamente al objeto de estudio. La investigación también tiene una justificación económica debido a que con el engagement se determinara la relación con la productividad laboral, conociendo los interés de los trabajadores, el compromiso con la institución, productividad de los colaboradores mediante la reducción de costos y gastos en actividades que realizan los trabajadores ya que se tendrá en cuenta la eficacia y eficiencia de cada colaborador teniendo en cuenta la administración de los recursos y esfuerzos para el desarrollo de sus actividades.

Así como también, se cuenta con la respectiva Hipótesis General, H_1 : Existe relación directa entre el engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019 y las siguiente hipótesis específicas: primero H_1 : Existe relación directa entre el vigor y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019; segundo H_2 : Existe relación directa entre la dedicación y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019, tercero H_3 : Existe relación directa entre la absorción y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019 y cuarto H_4 ; La productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. – Talara 2019 es baja.

El Objetivo General del presente trabajo es: Determinar la relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019 y cuenta con Objetivos Específicos primero comprobar la relación entre vigor y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019; segundo determinar la relación entre dedicación y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019 y tercero establecer la relación entre absorción y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019; cuarto determinar la situación de la productividad laboral de los colaboradores del área de logística, empresa Backus S.A.A. – Talara 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) a través de las propias investigaciones se indica que la presente investigación es de tipo descriptiva en la que se sostiene que la investigación es descriptiva ya que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y correlacional, ya que busca la relación de ambas variables para saber cuál es la relación que existe en ellas, así mismo es un estudio transeccional ya que el recojo de los datos se llevará a cabo en un determinado tiempo, periodo o transversal. Además, se subdivide de la clasificación transeccional o transversal en una investigación descriptiva puesto que comprende un análisis descriptivo sobre la situación de la problemática, registros, análisis e interpretación, características, población, procesos que son sometidos a un análisis posterior.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Variables: Engagement

Albrecht (2010), manifiesta que las estrategias de engagement son un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo, que se determina por el esfuerzo, el entusiasmo, la energía y la pasión mostrada por los empleados en el desempeño de su puesto.

Variables: Productividad laboral

Render & Heizer, (2014) productividad es la consecuencia de separar las salidas (bienes o servicios) entre una o más entradas como la mano obrera la inversión o administración.

2.2.2. Operacionalización

Variable: Engagement

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicador	Escala de Medición
Engagement	Según Albrecht (2010) indica que las estrategias de engagement son un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo, que se determina por el esfuerzo, el entusiasmo, la energía y la pasión mostrada por los empleados en el desempeño de su puesto.	Vigor	Se midió los niveles de energía, resistencia mental, esfuerzo, persistencia, para lo cual se aplicaron un cuestionario y una guía de entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de energía • Resistencia mental • Esfuerzo • Persistencia 	Ordinal
		Dedicación	Se midió el significado, entusiasmo, orgullo, reto e inspiración que le provoca su empleo para lo cual aplicaron un cuestionario y una guía de entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> • Significado • Entusiasmo • Orgullo • Reto • Inspiración que le provoca su empleo 	Ordinal
		Absorción	Se midió la felicidad y el equilibrio emocional para lo cual aplicaron un cuestionario y una guía de entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Equilibrio emocional 	Ordinal

Variable: Productividad laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicador	Escala de Medición
Productividad laboral	Render & Heizer, (2014) productividad es la consecuencia de separar las salidas (bienes o servicios) entre una o más entradas como la mano obrera la inversión o administración.	Eficiencia	Se midió los resultados, satisfacción y desarrollo profesional para lo cual se aplicaron un cuestionario y una guía de entrevista.	Resultado	Ordinal
				Satisfacción	
				Desarrollo profesional	
		Eficacia	Se midió los condiciones de salud, habilidades y nivel de compromiso para lo cual se aplicaron un cuestionario y una guía de entrevista.	Condiciones de salud	Ordinal
				Habilidades	
				Compromiso de los colaboradores	
				Ejecución	
		Sinergia	Se midió las relaciones interpersonales, formas de comunicación y grado de empatía, para lo cual se aplicaron un cuestionario y una guía de entrevista.	Control	Ordinal
				Relaciones interpersonales	
				Formas de comunicación	
				Grado de empatía	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) sostiene que la población está compuesta por personas las cuales son causa de investigación. Destacan que la población es el universo en las investigaciones naturales. La población será de 30 colaboradores empleando un censo en la empresa Backus S.A.A. Sede Talara – 2019.

2.3.2. Muestra

Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) expresan que es la parte de la población total, las cuales son seleccionados por una serie de métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. La muestra es censal es utilizada cuando se requiere conocer las opiniones de todos los involucrados. No se utilizó un tipo de fórmula para determinar la muestra, porque se va tomar toda la población en este caso se realizará un censo. Ya que, constituyen un grupo reducido por lo cual se trabajó con el total de la población. En la investigación se realizará a la población que constituye de los colaboradores de la empresa Cervecerías Peruanas Backus S.A.A. Sede Talara – 2019.

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

2.4.1. Técnicas

Méndez (2013) define a la encuesta como la recolección de información por medio de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se puedan investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimientos, la encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación. La técnica de recolección que se utilizará será la encuesta.

Entrevista: Es una técnica cualitativa relevante en el transcurso de la investigación, que tiene como finalidad mantener una comunicación fluida entre el investigador y la unidad de análisis a fin de reunir la totalidad de respuestas verbales y de fuente primaria que ayudará aclarar las interrogantes presentadas.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Bernal (2010) define que el cuestionario son preguntas para la generación de información necesaria, con la finalidad de llegar a cumplir con lo propuesto como objetivos en este trabajo de investigación.

El cuestionario es el instrumento que será usado en la investigación para recabar información.

Sullivan (1977) señala que la entrevista principalmente es una situación de comunicación vocal, en la cual un grupo de dos participan más o menos voluntariamente integrado, se lleva a cabo sobre una base progresiva de experto cliente, con el único propósito de llevar a cabo pautas características de la vida de la persona entrevistada.

La entrevista es el instrumento que será usado en la investigación para recabar información.

La guía de revisión documental se utilizará una guía de análisis documental con todos los aspectos que se tienen que revisar a fin de obtener toda la información necesaria sobre las variables a estudiar.

2.4.3. Validez

Para la obtención de tabulaciones, tablas y gráficos de la aplicación del instrumento de recolección de datos a la muestra de estudio se utilizará el programa estadístico Statical Package for the Social Sciense (SPSS 25).

2.4.4. Confiabilidad

Según Hernández (2014) para determinar la confiabilidad de los instrumentos a emplear se utilizará como método el Alfa de Cronbach que se determinará por medio del uso del programa SPSS, versión 25.

2.5. Procedimiento

Este trabajo de investigación procedió con la recopilación de la información necesaria mediante bases teóricas, referencias de trabajos previos, definiendo y discriminando las variables, evaluando como también seleccionando los indicadores, para la evaluación, los mismos que fueron validados por expertos profesionales en Administración, para su aplicación.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para realizar el proceso estadístico de los datos se utilizará el software estadístico SSP versión 25 lo que me permitirá presentar los datos en tablas y gráficos estadísticos con sus respectivos porcentajes para de esa manera llegar a la respuesta de cada objetivo presentado en la investigación.

2.7 Aspectos éticos

Según Noroña; Alcaraz; Rojas; y Rebolledo (2012) define que los investigadores deben tener presente algunos criterios éticos a la hora del diseño del estudio y en el momento de la recolección de datos de la investigación cuantitativa, A continuación, se expone en la tabla los criterios éticos.

Criterios

Consentimiento informado Los colaboradores estarán de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.

Observación de participantes Los investigadores actuarán con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

Confidencialidad Se les informará la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel Engagement en los colaboradores del área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

Engagement (n=137)	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Engagement'	1	2,5%	9	22,5%	1	2,5%	21	52,5%	8	20,0%
Vigor	2	5,0%	8	20,0%	1	2,5%	21	52,5%	8	20,0%
Altos niveles de energía	2	5,0%	8	20,0%	2	5,0%	15	37,5%	13	32,5%
Resistencia mental	5	12,5%	5	12,5%	0	0,0%	20	50,0%	10	25,0%
Esfuerzo	2	5,0%	8	20,0%	2	5,0%	20	50,0%	8	20,0%
Persistencia	2	5,0%	8	20,0%	0	0,0%	22	55,0%	8	20,0%
Dedicación	1	2,5%	9	22,5%	0	0,0%	21	52,5%	9	22,5%
Significado	1	2,5%	8	20,0%	3	7,5%	20	50,0%	8	20,0%
Entusiasmo	4	10,0%	6	15,0%	0	0,0%	19	47,5%	11	27,5%
Orgullo	2	5,0%	7	17,5%	4	10,0%	13	32,5%	14	35,0%
Reto	1	2,5%	7	17,5%	3	7,5%	19	47,5%	10	25,0%
Inspiración	1	2,5%	9	22,5%	2	5,0%	21	52,5%	7	17,5%
Absorción	1	2,5%	5	12,5%	10	25,0%	13	32,5%	11	27,5%
Felicidad	2	5,0%	4	10,0%	9	22,5%	14	35,0%	11	27,5%
Equilibrio emocional	2	5,0%	7	17,5%	10	25,0%	14	35,0%	7	17,5%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

El nivel de Engagement encontrado en el área de logística de la empresa Backus S.A.A., es bastante favorable, según la opinión del 72.5%, que lo califica en un nivel alto o muy alto; este nivel se explica sobre todo por el vigor y dedicación que demuestran los colaboradores y un poco menos por la absorción, según se deduce de la opinión del 72.5%, 75% y 60%, respectivamente. En cuanto al vigor destaca la resistencia mental y la persistencia y un poco menos por el esfuerzo y la energía; esos aspectos son calificados en un nivel alto o muy alto por el 75%, 70%, 75% y 70%, respectivamente.

Con relación a la dedicación, el estudio también evidencia que la mayoría de colaboradores muestra un nivel alto o muy alto en los relacionado al significado, entusiasmo, orgullo, reto e inspiración, aspectos que son calificados en un nivel alto o muy alto por el 70%, 75%, 67.5%, 72.5% y 70%, respectivamente.

El otro aspecto evaluado, la absorción, es el menos valorado; sólo el 53% califica a la felicidad en un nivel alto o muy alto, mientras que el equilibrio emocional es calificado en dichos niveles por una cifra mucho menor, 42.5%.

Resultados de la guía de entrevista aplicada al Supervisor del Área de Logística de la empresa Backus S.A.A. CD Talara – 2019.

Según el entrevistado, el trabajador de la empresa cuenta con años de experiencia y tiene claro cuáles son sus funciones, demostrando el engagement y responsabilidad en su desempeño, haciendo que las operaciones diarias se lleven a cabo sin ningún problema; para ello se realizan actividades con el fin de mantener los altos niveles de energía en los trabajadores, como las pautas activas, que son ejercicios físicos que el trabajador debe realizar cada hora por 5 a 10 minutos. Backus como empresa también tiene varios programas en los que trata de anteponer el bienestar del trabajador en un alto nivel como por ejemplo el programa de becas IPFE que luego de un sorteo premia a los hijos de los colaboradores con un bono en efectivo por obtener buenas calificaciones. La empresa también cuenta con programas de EPS, donde la mayor parte la cubre la empresa; estos programas están enfocados sobre todo al tema de seguridad, haciendo que el trabajador realice sus funciones en las mejores condiciones y tomando todas las medidas de seguridad establecidas.

En un inicio, la gestión intentó mejorar la multihabilidad del trabajador, es decir, que el personal se involucre más en las funciones de otras áreas con el fin de que todos conozcan los procesos y que puedan entender de manera global la operación diaria. Al igual que con los empleados auxiliares, se intentó capacitar a los operadores de montacargas, a realizar operaciones en oficina, como el de generar guías de remisión, revisar documentos de inventarios, entre otras cosas. La inspiración es un tema muy subjetivo, es más personal que organizacional e intenta que el personal se inspire, pero depende mucho de la visión de cada uno de ellos. En cuanto a los nuevos retos, si bien la organización brinda esa oportunidad a todos los trabajadores, sin embargo, se nota que el personal solo llega a trabajar porque tienen que cumplir, y no se evidencia que quieran crecer y mejorar.

La inteligencia emocional es uno de los temas más débiles que hay en el CD, los problemas se toman demasiado personales, no saben manejar los conflictos, no se sabe diferenciar entre un tema laboral y un tema personal; es uno de los puntos que se debe trabajar mucho. No existe entusiasmo y felicidad por parte de los trabajadores, puesto que no tienen o muestran un objetivo claro al cual dirigirse; el tema de la caída de las utilidades generó un impacto muy negativo en los trabajadores porque sintieron que se les estaba quitando algo; es un tema que no el entrevistado no comparte porque considera

que los colaboradores deben tener claro que las utilidades no son fijas, y que están sujetas a los cambios e inversiones de la organización. Los trabajadores, no lo ven así; sienten que tienen un derecho adquirido.

El engagement tiene que ver con el compromiso del trabajador con la organización a la que pertenece laboralmente; este aspecto se hace evidente por los altos niveles de energía, resistencia mental, voluntad para el trabajo y persistencia frente a las dificultades.

Otro aspecto que requiere el engagement, es la dedicación, es decir, la motivación en el trabajo, lo que requiere que el trabajador encuentre significado a las tareas que realiza y demuestre entusiasmo para realizarlas; también implica que el trabajador sienta orgullo por lo que hace, inspiración y que tenga la capacidad para enfrentar los retos que se le presentan. Otro de los aspectos que caracteriza al engagement es la absorción, es decir al grado de concentración que tienen los trabajos, el cual depende a su vez de la felicidad y el equilibrio emocional que tenga en las actividades que realiza. Los resultados del estudio indican que, si bien la mayoría indica que el engagement es bastante favorable, sin embargo, hay una cifra importante de colaboradores que evidencian un nivel bajo o muy bajo. Estos resultados son corroborados con la guía de entrevista, según la cual la empresa realiza actividades como las pautas activas, con el fin de altos niveles de energía en los trabajadores; la empresa además cuenta con programas (becas IPFE a los hijos del trabajador y programas EPS) a fin de mejorar el bienestar y seguridad del trabajador. Sin embargo, se encontró el supervisor entrevistado, refiere que hay algunos aspectos difíciles de mejorar, como la inspiración y asumir nuevos retos; otro de los puntos débiles en la organización, es la inteligencia emocional del trabajador; éstos no saben manejar los conflictos y tampoco hay evidencias de que éstos estén imbuidos de entusiasmo y felicidad, situación que empeora cuando el reparto de utilidades no es el que ellos esperan.

Es importante mejorar todos los aspectos mencionados, a fin de mantener activo al grupo de trabajo, con capacidad para tomar sus propias decisiones y afrontar nuevos retos laborales.

Tabla 2. Nivel productividad laboral en los colaboradores del área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

Productividad laboral (n=137)	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Productividad laboral	1	2,5%	5	12,5%	13	32,5%	16	40,0%	5	12,5%
Eficiencia	0	0,0%	7	17,5%	10	25,0%	15	37,5%	8	20,0%
Resultado	0	0,0%	10	25,0%	12	30,0%	15	37,5%	3	7,5%
Satisfacción	1	2,5%	5	12,5%	13	32,5%	11	27,5%	10	25,0%
Desarrollo profesional	1	2,5%	4	10,0%	13	32,5%	8	20,0%	14	35,0%
Eficacia	0	0,0%	7	17,5%	11	27,5%	12	30,0%	10	25,0%
Condición de salud	3	7,5%	9	22,5%	3	7,5%	12	30,0%	13	32,5%
Mejora de habilidades	0	0,0%	7	17,5%	8	20,0%	12	30,0%	13	32,5%
Nivel de compromiso	1	2,5%	5	12,5%	12	30,0%	15	37,5%	7	17,5%
Sinergia	2	5,0%	4	10,0%	12	30,0%	14	35,0%	8	20,0%
Relaciones interpersonales	2	5,0%	6	15,0%	13	32,5%	11	27,5%	8	20,0%
Formas de comunicación	2	5,0%	4	10,0%	13	32,5%	12	30,0%	9	22,5%
Grado de empatía	2	5,0%	6	15,0%	7	17,5%	16	40,0%	9	22,5%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Con relación a la productividad laboral, el estudio deja en evidencia que la mayoría también lo califica en un nivel alto o muy alto, según la opinión del 52.5%, sin embargo, se debe tener en cuenta el alto porcentaje que lo califica solo como regular o bajo. Este nivel también se evidencia en lo relacionado a la eficiencia, mano de obra y sinergia, según lo confirma el 57.5%, 55% y 55%, respectivamente. En relación a los aspectos relacionados a la eficiencia, el estudio muestra que solo el 45% califica en un nivel alto a los resultados, el 52.5% a la satisfacción y el 55% al desarrollo profesional.

Los aspectos relacionados a la eficacia, ésta ha sido evaluada en parte por la opinión de los colaboradores y la otra parte por la guía de revisión documental. El cuestionario recogió información sobre las condiciones de salud, mejora de habilidades y nivel de compromiso; esos aspectos son calificados por la mayoría de colaboradores en un nivel alto o muy alto, según se deduce de las opiniones del 62.5%, 62.5% y 53%, respectivamente.

En cambio, los aspectos relacionados a la ejecución y control han sido evaluados con la guía de revisión documental. Respecto a la ejecución dicha guía permitió verificar que en la empresa se emplea formato virtual de revisión de correlatividad documentaria

y de impuestos, así como para el cuadro de impuestos y de envases; también se constató que existen procedimientos en los que se validan las facturas y documentos pendientes de contabilizar y partidas pendientes de compensar de la cuenta de clientes varios, aunque no todos los turnos cumplen con esta función. El estudio muestra asimismo que existen procedimientos para compensar partidas pendientes de caja. Además en la institución investigada, se emplea formato virtual de conciliación de vía de pago ET.

En cuanto al control, el estudio deja en evidencia que en la institución se emplea formato virtual del stock pendiente en el almacén TA71 liquidación y formato virtual de consistencia de Check In. También se constató que no en todos los turnos se emplea formato virtual de consistencia de Movimiento de Material N° 309 y formato virtual de validación de pedido ZPLE. En cambio, si se emplea el formato virtual de status de transportes T1 y de validación de pérdida inventario

En cuanto a los aspectos relacionados a la sinergia, el estudio indica que solo el 47.5% califica a las relaciones interpersonales en un nivel alto o muy alto, mientras que la cifra que califica en el mismo nivel a las formas de comunicación y al grado de empatía, son ligeramente mayores, 52.5% y 62.5%.

Resultados de la guía de entrevista:

La responsabilidad y el compromiso son los indicadores que se utilizan en la organización para asignar funciones a cada trabajador, lo que hace que ésta no sea muy equitativa. Hay personal que sí está comprometido con su desarrollo profesional, pero la mayoría tienen otras prioridades ya sea familiares o personales; son pocos los que tienen prioridades académicas profesionales, características indispensables para lograr una mayor eficiencia; ésta requiere que el trabajador sea analítico y que tenga carácter para asumir una responsabilidad.

Ante una oportunidad de promoción, la organización si prioriza a su personal, porque hay algunos que tienen la capacidad de llevar un CD a cargo; cuentan con las capacidades personales, profesionales y académicas para poder hacerlo. En éste grupos, se puede delegar funciones y dejarlos a cargo del equipo cuando el supervisor tenga que ausentarse; este es un aspecto importante que es tomado en cuenta para una promoción.

Por otro lado, el estudio indica que Backus cuenta con programas como el denominado Universidad ABE, solo que los trabajadores no lo utilizan. Otro punto débil

de Backus, tiene que ver con los proveedores, con los cuáles valora el tema de seguridad, mas no se enfoca en las prácticas sociales.

Las formas de comunicación entre los trabajadores no son las correctas en algunos casos; muchos no tienen una buena relación laboral, ni personal. Es un tema que preocupa, no saben marcar la línea con el personal de terceros haciendo que se pierda el respeto. Ante alguna falla por parte de los trabajadores, la supervisión toma cartas en el asunto e intenta solucionar el problema en la medida de lo posible.

La productividad laboral tiene que ver con la eficiencia con la que los trabajadores realizan las tareas, así como la calidad de la mano de obra y con la sinergia que existe dentro de la organización; la eficiencia implica el conocimiento de las funciones y tareas y la preparación para desempeñarlas adecuadamente, para lo cual el colaborador debe sentir satisfacción por lo que hace y contar con condiciones para su desarrollo personal.

La investigación da cuenta que un poco más de la mitad de trabajadores evidencia eficiencia, sin embargo, es preocupante el resto que evidencia niveles bajos.

En cuanto a la eficacia, la empresa debe procurar brindar un ambiente adecuado para que el trabajador realice sus áreas en buenas condiciones de salud, lo que implica horarios de descanso y cumplimiento de las jornadas laborales; también debe incentivar al trabajador para mejora sus habilidades laborales y proporcionar un clima laboral que motive al trabajador para lograr mayores niveles de compromiso.

La entrevista realizada al supervisor, deja en evidencia que son pocos los trabajadores que aspiran a lograr su desarrollo profesional, requisito indispensable para lograr una mayor eficacia y eficiencia; la mayoría prioriza los problemas personales o familiares a los laborales.

Al igual que la eficiencia, la cifra que evidencia niveles altos de eficacia es ligeramente mayor al 50%, en tanto que el resto evidencia niveles bajos; la guía documental además confirmo que en algunos turnos no se ejecutan todos los aspectos relacionados al control SOX Back Office (no se validan todas las facturas y documentos pendientes de contabilizar y tampoco se compensa todas las partidas pendientes en la cuenta de clientes varios) y tampoco hay un buen control sobre dichos aspectos (no se emplea un formato virtual de consistencia de movimientos de material N° 309, ni del status de transporte T1); estos resultados dejan en claro que, en esta dimensión de la

productividad también hay dificultades, que la empresa debe procurar mejorar en el grupo de trabajo.

Esta situación puede afectar la eficacia del trabajador, más aún cuando son pocos los que realmente están comprometidos en mejorar sus habilidades personales para mejorar su desempeño laboral.

El otro aspecto evaluado es la sinergia, la que tiene que ver con las relaciones interpersonales, formas de comunicación y grado de empatía; uno de los aspectos que más favorece la productividad es el ambiente de trabajo; éste debe caracterizarse por las buenas relaciones entre sus integrantes, así como la empatía y asertividad de sus integrantes. Una buena comunicación garantiza que las tareas se cumplan de manera más eficaz, respetando las jerarquías y apoyando a los compañeros cuando se encuentra en dificultades. Estos aspectos para la mayoría de trabajadores se cumplen, aunque hay un gran porcentaje que no logra buenos niveles en esta dimensión de la productividad.

La guía de entrevista deja entrever que hay problemas de comunicación en la organización, lo que no permite una buena relación laboral ni personal entre sus integrantes. La situación se agrava por los problemas que se generan con el personal de terceros, con los que se evidencia falta de respeto.

3.1. Relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

Tabla 3. Nivel de productividad laboral según el nivel de Engagement.

Engagement	Productividad laboral										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Muy bajo	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Bajo	1	11,1%	4	44,4%	4	44,4%	0	0,0%	0	0,0%	9	100,0%
Medio	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	8	38,1%	11	52,4%	2	9,5%	21	100,0%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	62,5%	3	37,5%	8	100,0%
Total	1	2,5%	5	12,5%	13	32,5%	16	40,0%	5	12,5%	40	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Los resultados del estudio indican que los colaboradores que califican en un nivel muy bajo, bajo o medio al a productividad laboral, pertenecen al grupo que también califica al engagement en los mismos niveles, según se deduce de la opinión del 100% y

44.4%; por el contrario, los trabajadores que califican a dicha productividad en un nivel alto o muy alto, pertenecen al grupo de colaboradores que consideran que el nivel de engagement en la empresa es alto o muy alto, según se observa en el 52.4%, 62.5% y 37.5%. Los resultados muestran claramente que niveles bajos de productividad laboral se corresponden con niveles bajos de engagement, en cambio los niveles altos de productividad están asociados a niveles altos de engagement.

Contrastación de la Hipótesis general

Existe relación significativa directa entre el engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

Tabla 3.1. Correlación entre el engagement y la productividad laboral

	Spearman	Productividad			
		laboral	Eficiencia	Eficacia	Sinergia
Engagement	r	,891**	,892**	,874**	,870**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40

Fuente: Cuestionario aplicado a los consumidores

El análisis de correlación indica que el engagement se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) con la productividad laboral; la correlación positiva confirma además que hay una relación directa entre ambas variables. Estos resultados conducen a aceptar que existe una relación significativa y directa entre el engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019.

Los resultados anteriores dejan en evidencia la importancia que tiene el engagement en la productividad laboral, al evidenciar una correlación altamente significativa. El entusiasmo que tiene el trabajador, tiene que ver con el vigor, la dedicación y la capacidad de absorción, los que son fundamentales para mantener al trabajador más activo, con capacidad para tomar decisiones personales y buscar nuevos retos, y acercarse a la excelencia en la organización. Estos aspectos son fundamentales para lograr una mayor productividad laboral.

3.2. Relación entre vigor y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

Tabla 4. Nivel de productividad laboral en relación al nivel de vigor

Nivel de Vigor	Productividad laboral										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Muy bajo	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
Bajo	0	0,0%	4	50,0%	4	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	100,0%
Medio	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	8	38,1%	10	47,6%	3	14,3%	21	100,0%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	75,0%	2	25,0%	8	100,0%
Total	1	2,5%	5	12,5%	13	32,5%	16	40,0%	5	12,5%	40	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

El estudio encontró que los niveles bajos de productividad mayormente se presentan en trabajadores con un niveles bajos o medios de vigor, según se observa en el 50% y 100%. En cambio, los niveles altos o muy altos se presentan sobre todo en colaboradores que evidencian un nivel alto o muy alto de vigor, según se deduce de la opinión del 47.6%, 75% y 25%. Estos resultados permiten deducir que la productividad es más alta en trabajadores que también evidencian altos niveles de vigor.

Contrastación de la Hipótesis específica 1

Existe relación significativa directa entre el vigor y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

Tabla 4.1. Correlación entre el vigor y la productividad laboral

	Spearman	Productividad			
		laboral	Eficiencia	Eficacia	Sinergia
Vigor	r	,699**	,695**	,692**	,683**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40

Fuente: Cuestionario aplicado a los consumidores

El análisis de correlación indica que el vigor se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) con la productividad laboral; el signo positivo de la correlación indica además que la relación entre ambos aspectos es directa, lo que además conduce a aceptar la Hipótesis de investigación de que existe relación significativa directa entre el vigor y la

productividad laboral de los colaboradores del área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019.

Los resultados dejan en evidencia la trascendencia que tiene el vigor en la mejora de la productividad laboral; trabajadores con altos niveles de energía en el trabajo, así como de la resistencia mental, el esfuerzo en el trabajo y la voluntad para persistir en las tareas que presentan dificultades, pueden lograr niveles de productividad significativamente más altos, lo que beneficia directamente a la empresa. Una empresa que hace que fortalece el vigor de su personal, puede lograr una mejora sustancial en el desempeño laboral y como consecuencia en la productividad.

3.3. Relación entre dedicación y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

Tabla 5. Nivel de productividad laboral en relación al nivel de dedicación

Nivel de dedicación	Productividad laboral										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Muy bajo	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Bajo	1	11,1%	4	44,4%	4	44,4%	0	0,0%	0	0,0%	9	100,0%
Medio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	100,0%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	9	42,9%	10	47,6%	2	9,5%	21	100,0%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	66,7%	3	33,3%	9	100,0%
Total	1	2,5%	5	12,5%	13	32,5%	16	40,0%	5	12,5%	40	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

El estudio da cuenta que los trabajadores con un nivel de dedicación muy bajo o bajo, mayormente son los que también evidencian niveles bajos de productividad, según se observa en el 100% y 44.4%; en cambio, los colaboradores que muestran un nivel de dedicación alto o muy alto, mayormente evidencian un nivel de productividad alto o muy alto, de acuerdo a la opinión del 47.6%, 66.7% y 33.3%. En este caso también se observa que los niveles altos de productividad se corresponden con niveles altos de dedicación, ocurriendo lo contrario con los niveles bajos de dedicación.

Contrastación de la Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre la dedicación y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

Tabla 5.1. Correlación entre la dedicación y la productividad laboral

	Spearman	Productividad			
		laboral	Eficiencia	Eficacia	Sinergia
Dedicación	r	,859**	,882**	,807**	,841**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40

Fuente: Cuestionario aplicado a los consumidores

De acuerdo a los resultados del análisis de correlación, la dedicación se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) y directa con la productividad laboral; la relación directa se deduce del signo positivo de la correlación.

La dedicación o la motivación del trabajador en el trabajo, es otro de los aspectos fundamentales para mejorar la productividad, al encontrarse fuertemente correlacionados; los trabajadores que le encuentran sentido a lo que hacen, hacen sus labores con entusiasmo, se muestran orgullosos e inspirados con lo que hacen, reflejan una relación más efectiva con el trabajo, logrando mejor su productividad. Es importante que la empresa gestione este aspecto del liderazgo, es decir, que cree las condiciones suficientes para que el trabajador evidencie mayores niveles de dedicación en el trabajo.

3.4. Establecer la relación entre absorción y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

Tabla 6. Nivel de productividad laboral en relación al nivel de dedicación

Nivel de absorción	Productividad laboral										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Muy bajo	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Bajo	1	20,0%	3	60,0%	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	100,0%
Medio	0	0,0%	1	10,0%	9	90,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	100,0%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	3	23,1%	9	69,2%	1	7,7%	13	100,0%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	63,6%	4	36,4%	11	100,0%
Total	1	2,5%	5	12,5%	13	32,5%	16	40,0%	5	12,5%	40	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Los resultados de la tabla muestran que los niveles bajos y medios de productividad laboral mayormente están asociados a niveles bajos de absorción, según se infiere de la opinión del 100%, 60% y 90%. En cambio, los niveles altos o muy altos de productividad laboral, se reflejan más en el grupo de colaboradores que evidencia un nivel alto o muy alto de absorción, según se observa en la opinión del 69.2%, 63.6% y 36.4%, respectivamente.

Contrastación de la Hipótesis específica 3

Existe relación significativa y directa entre la absorción y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

Tabla 6.1. Correlación entre la absorción y la productividad laboral

	Spearman	Productividad			
		laboral	Eficiencia	Eficacia	Sinergia
Absorción	r	,922**	,908**	,927**	,892**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40

Fuente: Cuestionario aplicado a los consumidores

Según el análisis de correlación, la absorción se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) con la productividad laboral; el signo de la correlación positivo, evidencia además que dicha correlación es directa. Estos resultados conducen a aceptar la Hipótesis

de que existe una relación significativa y directa entre la absorción y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

La absorción, es decir, el nivel de concentración de los trabajadores en sus tareas laborales, se entiende que es mayor en los trabajadores que son felices con lo que hacen y que encuentran en su trabajo equilibrio emocional; estos aspectos también evidencian tener una alta correlación con la productividad laboral, al encontrarse altamente correlacionados. Los trabajadores que no se distraen fácilmente con problemas personales generados por problemas emocionales, se comprometen más con la excelencia en el trabajo, incrementando los niveles de productividad laboral.

IV. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo central determinar la relación entre el engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019. El engagement, es el nivel de involucramiento del trabajador dentro de la organización, expresado en la energía que demuestra en cada una de sus actividades, en su dedicación y en un estado emocional de felicidad en sus actividades laborales. En la medida que el trabajador este con un buen ánimo, su imaginación y creatividad saldrá a flote y éste se esforzará más en cada una de sus actividades, mejorando como consecuencia su productividad.

El estudio muestra que el engagement en la empresa investigada es favorable, aunque hay un porcentaje importante de colaboradores de alrededor del 25% que evidencian un nivel bajo o muy bajo de compromiso organizacional. En general, la mayoría de colaboradores evidencia vigor en sus actividades laborales, lo que se refleja en los altos niveles de energía, resistencia mental, esfuerzo y pertinencia en el trabajo; también hay una demostración de dedicación en la mayoría de ellos, lo que se demuestra en el significado que le dan cada uno de ellos a sus tareas, en el orgullo que sienten de pertenecer a la empresa, en la asunción de retos y en la inspiración que demuestran en sus actividades laborales; como consecuencia de los aspectos anteriores, este grupo también evidencia altos niveles de felicidad y equilibrio emocional en su trabajo. La empresa además cuenta con estrategias para mantener altos niveles de energía en los trabajadores, como son las pautas activas, también implementa acciones (becas IPFE a los hijos de los trabajadores y programa EPS) para mejorar el bienestar y seguridad del trabajador.

Los resultados encontrados guardan relación con los encontrados por Córdova (2015), quien en su estudio orientado a determinar los niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes encontró que poseen un alto nivel en este aspecto.

Si bien la empresa ha logrado mantener altos niveles de engagement en la mayoría de los funcionarios, sin embargo, no ha logrado mejorar la falta de inspiración y entusiasmo de algunos de los trabajadores, el que empeora cuando el reparto de utilidades no es el que ellos esperan. Es importante mantener los niveles de engagement en lo más alto, de lo contrario, la empresa podría verse afectada por el escaso compromiso de algunos funcionarios, y podría no alcanzar los objetivos organizacionales. Al respecto, Granados (2015), en su estudio cuyo objetivo fue establecer los niveles de engagement en los funcionarios de la dirección de Gestión del Talento humano en una entidad, señala que es

posible mejorar el compromiso de los funcionarios mediante la inclusión de estrategias de intervención individuales; esta propuesta la realiza en respuesta al bajo nivel de absorción encontrados en su estudio; en este estudio se encontró un alto nivel de vigor en los colaboradores, resultado que coincide con los encontrados en la presente investigación.

La productividad laboral, es decir, la eficiencia, eficacia y sinergia, con la que los trabajadores realizan sus actividades laborales, permiten alcanzar los objetivos de la organización. La investigación da cuenta que si bien, un poco más de la mitad de trabajadores muestran un nivel alto o muy alto de productividad, sin embargo, hay otro grupo de casi la mitad de trabajadores que solo alcanza niveles medios o bajos. Esta realidad se refleja en la eficiencia, eficacia y sinergia; en cuanto a la eficiencia, los trabajadores muestran mayores dificultades en alcanzar los resultados esperados, muchos están insatisfechos con la organización y evidencian poco desarrollo profesional. En cuanto a la eficacia, más de la mitad de los investigados evidencian niveles altos o muy altos, mientras que el resto, muestra niveles medios o bajos; estos últimos niveles evidencian dificultades en algunos trabajadores relacionados a la salud, habilidades y compromiso. En cuanto a la sinergia, la tendencia es similar, la mayoría evidencia niveles favorables (alto o muy alto), sin embargo, casi la mitad evidencia dificultades en sus relaciones interpersonales, así como en la comunicación dentro de la empresa y en la empatía. Estas dificultades son corroboradas por la entrevista al supervisor, quien indica que pocos trabajadores aspiran a lograr un mayor desarrollo profesional, requisito para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia.

Los problemas encontrados, pueden dificultar el logro de los objetivos empresariales, por lo que la empresa debe procurar brindar un ambiente adecuado para que el trabajador realice sus áreas en buenas condiciones de salud, lo que implica horarios de descanso y cumplimiento de las jornadas laborales; también debe incentivar al trabajador para mejorar sus habilidades laborales y proporcionar un clima laboral que motive al trabajador para lograr mayores niveles de compromiso.

La falta de ejecución y control de algunos documentos, como SOX Back Office (no se validan todas las facturas y documentos pendientes de contabilizar y tampoco se compensa todas las partidas pendientes en la cuenta de clientes varios) y la falta de un buen control sobre dichos aspectos (no se emplea un formato virtual de consistencia de

movimientos de material N° 309, ni del status de transporte T1), puede también tener una incidencia negativa en el cumplimiento de los objetivos organizacionales

Otro de los aspectos clave de la productividad es la sinergia, la cual también es favorable, según los niveles altos o muy altos reflejados en la mayoría de trabajadores, sin embargo, es importante señalar que casi la mitad de trabajadores evidencia dificultades en sus relaciones interpersonales, en las formas de comunicación y en la empatía. Los problemas de comunicación en la organización son confirmados con la entrevista al supervisor; la situación se agrava por los problemas que se generan con el personal de terceros, con los que se evidencia falta de respeto, lo que no permite una buena relación laboral ni personal entre sus integrantes.

La productividad se logra en un entorno de trabajo favorable, que facilite las actividades laborales; éste debe caracterizarse por las buenas relaciones entre sus integrantes, así como la empatía y asertividad de sus integrantes. Una buena comunicación y empatía garantiza que el flujo de información dentro de la organización permita que las tareas se cumplan de manera más eficaz, respetando las jerarquías y apoyando a los compañeros cuando se encuentra en dificultades.

Esta relación teórica entre el engagement y la productividad, ha sido la que ha dado origen al objetivo general planteado en la presente investigación, el que ha sido desagregado en objetivos específicos, que son los que marcan la presente discusión de resultados.

El primero objetivo específico está orientado a determinar la relación entre el vigor y la productividad laboral; los resultados muestran que efectivamente ambos aspectos están significativamente relacionados; esta relación se explica por la relación que existe entre el vigor y cada uno de los aspectos de la productividad laboral, vale decir, la eficiencia, la eficacia y la sinergia. Las correlaciones positivas y significativas dan cuenta de la importancia que tiene el vigor del trabajador en su productividad laboral; ésta es mejor cuando el trabajador evidencia altos niveles de energía, de resistencia mental y en el esfuerzo y dedicación que pone en la realización sus tareas. Los niveles altos de vigor que muestran los ejecutivos investigados, son coherentes con los hallazgos de Granados (2015), quien también encontró que este aspecto del engagement, es alto en los funcionarios de la dirección de Gestión del talento Humano de una entidad.

En otro estudio realizado por Albán (2016) en una institución educativa privada de Trujillo, se encontró que el vigor esta estrechamente relacionado con el desgaste

emocional, lo que implica que un trabajador con altos niveles de vigor, presenta menos desgaste emocional.

Este resultado es importante, porque para lograr altos niveles de productividad se requiere que los trabajadores cuenten con una mayor disposición para el trabajo; ésta se presenta sobre todo en trabajadores con un bajo desgaste emocional y con altos índices de vigor. La empresa juega un rol importante para mantener los altos niveles de energía; según los resultados de la entrevista, la empresa cuenta con varios programas para mejorar las condiciones de trabajo, como los EPS, orientados a mejorar la seguridad del trabajador o programas como las becas IPFE, para mejorar el bienestar del trabajador.

Los hallazgos conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que existe una relación significativa directa entre el vigor y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

El segundo objetivo específico tiene que ver con la relación entre la dedicación y la productividad de los colaboradores en el área de logística de la empresa Backus S.A.A. – Talara 2019. Los resultados muestran que los aspectos evaluados muestran correlaciones bastante altas y significativas con la productividad, incluyendo la eficiencia, eficacia y sinergia. Esos aspectos son favorecidos cuando el trabajador le da significado a las tareas que realiza, les pone entusiasmo, siente orgullo por pertenecer a la organización, asume retos y los cumple y se inspira en cada una de sus actividades.

La empresa ha intentado mejorar la dedicación del trabajador a través de la mejora en la inspiración y en la asunción de nuevos retos, como lo señalan los resultados de la entrevista; sin embargo, no se han logrado avances importantes, al ser el primer aspecto un tema muy subjetivo y el segundo porque muchos de los trabajadores solo cumplen con sus tareas cotidianas y no se esfuerzan por crecer y mejora.

Las correlaciones significativas positivas permiten validar la hipótesis de investigación de que existe relación directa entre la dedicación y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019

En el tercer objetivo específico se analiza la relación entre la absorción y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019; los hallazgos confirman que la absorción, se relaciona en forma significativa y directa con la productividad y con sus dimensiones eficiencia, eficacia y sinergia. Estos resultados dejan muestran la importancia que tiene el equilibrio emocional y la felicidad

del trabajador dentro de la organización, en su productividad. El nivel de absorción encontrado, si bien es alto en la mayoría de funcionarios, sin embargo, es el aspecto más bajo del engagement, resultado que concuerda con los hallazgos de Granados (2015).

Es importante señalar que la felicidad y equilibrio emocional es un aspecto mucho más abstracto que el vigor y la dedicación y en consecuencia es muy subjetivo y difícil de intervenir; sin embargo, la institución si puede proporcionar condiciones laborales adecuadas a fin de que los trabajadores, disfruten de lo que hacen en un ambiente lleno de oportunidades de desarrollo.

La entrevista por su parte, dejan en evidencia que no los trabajadores no evidencian entusiasmo ni felicidad y no tienen un objetivo claro que los guíe; a estos aspectos se suma la poca capacidad que demuestran en el manejo de conflictos, generando algunos problemas con los clientes externos; estos resultados contradicen de alguna manera a los encontrados en la encuesta, en donde predominan los niveles altos de absorción, es decir de felicidad y equilibrio emocional.

Por otro lado, la correlación significativa y positiva encontrada permite aceptar la hipótesis de investigación de que existe relación significativa y directa entre la absorción y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019. En consecuencia, la mejora de la productividad del trabajador, pasa por una mejora en los niveles de absorción

En cuanto al objetivo general, el estudio deja en evidencia que el engagement se relaciona en forma significativa y directa con la productividad y con sus dimensiones efectividad, eficacia y sinergia, lo que conduce a aceptar la hipótesis general de que el engagement se relaciona de manera significativa y directa con la productividad laboral. Estos resultados dejan en evidencia que los trabajadores que demuestran un alto nivel de engagement, son los que muestran una mayor productividad, la que se refleja en una mayor eficiencia, eficacia y sinergia. Para lograr una mayor eficiencia y eficacia en el trabajo, la empresa debe capacitar al personal en forma continua, como lo señala Camas (2017); este autor encontró que la capacitación se relaciona en forma significativa con el rendimiento laboral de los trabajadores del área de seguridad de CORPAC S.A., señalando además que ésta debe ser constante por la importancia que tiene el recurso humano dentro de la organización para el logro de sus objetivos. Otro estudio que encontró que la capacitación es fundamental para lograr una mayor productividad, fue el realizado por Orozco (2016),

quién señala además que la falta de capacitación, el incumplimiento de funciones y la falta de compromiso no permite el trabajo en equipo.

Los resultados anteriores conducen a aceptar la hipótesis de que existe relación significativa directa entre el engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019. Estos resultados implican que contar con trabajadores con un alto compromiso con las actividades de la empresa, genera una ventaja competitiva y es fundamental para alcanzar sus objetivos organizacionales.

V. CONCLUSIONES

- 1 Existe una relación significativa y directa entre el vigor de los colaboradores y la productividad laboral, lo que permite inferir que en la medida que los trabajadores muestren niveles más altos de energía, una mayor resistencia mental, realicen mayor esfuerzo y se muestren persistentes en sus tareas, alcanzarán mayores niveles de productividad, incluyendo una mayor eficiencia, eficacia y sinergia en el trabajo.
- 2 La dedicación que le pone el trabajador a cada una de las tareas realizadas, se relaciona en forma significativa y directa con la productividad del trabajador; este resultado indica que en la medida que los trabajadores le den un mayor significado a las tareas que realiza, las asuma con mayor entusiasmo y orgullo, y asuma mayores retos y evidencie mayor inspiración, logrará mayores niveles de productividad, se mostrará más eficiente y eficaz y con mejor sinergia con sus compañeros de trabajo.
- 3 La absorción, incluyendo la felicidad y el equilibrio emocional también se relaciona en forma significativa y directa con la productividad del trabajador; este resultado indica que una mayor felicidad en el trabajo y un mayor equilibrio emocional, se traduce en una mayor eficacia, eficiencia y sinergia en el trabajador, conllevando a una mayor productividad.
- 4 El engagement del trabajador se relaciona en forma significativa y directa con su productividad, mejorando sustancialmente su eficiencia, eficacia y sinergia. Los trabajadores con altos niveles de engagement, son los que tienen a tener mayores niveles de productividad.

VI. RECOMENDACIONES

Al encargado de tomar decisiones en la empresa Backus S.A.A., se recomienda:

- 1 Implementar estrategias para reforzar el vigor de los trabajadores, continuando con las pautas activas, cada cierto tiempo para incrementar los niveles de energía. En este punto es importante contar con un Psicólogo para reducir las situaciones que generan distracción o estrés y así mejorar la resistencia mental y la persistencia en las tareas del trabajador y así, mejorar su productividad.
- 2 Otro de los aspectos que la dirección debe mejorar, para aumentar los niveles de productividad, es la dedicación; aquí la empresa debe capacitar más al trabajador y ubicarlos en un puesto, según sus habilidades y capacidades; estas acciones deben estar orientadas a mejorar la significación de las tareas, el entusiasmo, orgullo y a preparar al trabajador para que asuma nuevos retos.
- 3 La mejora de la productividad también pasa por la mejora de la absorción, es decir, del equilibrio emocional y de la felicidad. En este punto la empresa debe identificar aquellas necesidades de los trabajadores que les generen bienestar y con la ayuda proponer estrategias que generen equilibrio emocional y felicidad dentro de la organización.
- 4 Capacitar al trabajador en los aspectos relacionados al engagement, así como en los efectos sobre el bienestar del trabajador, con el fin mejorar la productividad del trabajador.

VII. PROPUESTA:

PLAN DE ESTRATEGIA DE RELACION DEL ENGAGEMENT Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL AREA DE LOGISTICA, EMPRESA BACKUS S.A.A. – TALARA.

1. Introducción

En los tiempos actuales en el cual nos desarrollamos, tenemos que el termino competitividad no es ajeno a ninguna organización, por cuanto el gran reto es ser rentable en el corto y largo plazo, y esta rentabilidad se va a lograr a través de las personas que son el elemento vital de toda organización, por cuanto son ellas quienes van a diseñar diversas estrategias y las tendrán que ejecutar en los distintos sistemas vitales de la empresa como: producción, finanzas y marketing, a través de diversos procesos inherente a cada especialidad y todo ello se lograra mediante las personas, para poder cumplir satisfactoriamente con los objetivos empresariales, se requiere el compromiso laboral o Engagement un término muy utilizado en el campo de los recursos humanos, las relaciones laborales, o gestión del talento humano, un colaborador comprometido es una persona identificada con su organización, el cual con lleva a conocer totalmente sus obligaciones y responsabilidades, para lo cual, tratara de cumplir con los objetivos organizacionales, influye a nivel del desempeño en su puesto laboral . Por lo tanto, hoy en día el Engagement en el trabajo es reconocido como un elemento organizacional estrechamente vinculado a los resultados de negocio de las empresas, llegando a ser uno de los indicadores de desempeño.

2. Objetivo

- a.- Objetivo General: Determinar la relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019.

3. Justificación

La presente investigación es conveniente ya que el engagement genera una ventaja competitiva por lo tanto comprometerá a los colaboradores a fidelizarse con esta. Es necesario tener empleados engagement, ya que ellos tendrán visión y ejercerán

esfuerzos significativos para la empresa, por lo tanto, serán considerados como una parte fundamental para el éxito de la misma.

Con los resultados de la presente investigación se beneficiarán los colaboradores que trabajan en la empresa ya que la investigación propone estrategias de engagement para poder así mejorar la productividad laboral entre los colaboradores comprometidos, por ello se obtendrá altos niveles de rendimiento, podrán innovar y aportar con sus ideas así mismo comprender sus funciones.

Es importante esta investigación porque ayudara a resolver un problema que se está presentando en la empresa en donde se está realizando esta investigación en la empresa Backus S.A.A. Sede Talara, el problema identificado es la falta de compromiso de los colaboradores con su lugar de trabajo, ya que solo lo ven como un medio de conseguir un sueldo y si se sigue con esta falta de compromiso con la empresa.

4. Análisis FODA

	<p>FORTALEZAS</p> <p>F1 Empresa con reconocimiento a nivel mundial</p> <p>F2 Empresa con buen capital en el sistema financiero.</p> <p>F3 Participación de la mayor cartera de clientes</p> <p>F4 Su personal es su mayor fortaleza.</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D1 Capacidad de planta menor a la de competidores latinoamericanos.</p> <p>D2 Elevada dependencia del mercado interno, bajo nivel de exportaciones.</p> <p>D3 El precio de algunas de sus cervezas es elevado a diferencia de las demás.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1 Recuperación del mercado del poder adquisitivo de la población.</p> <p>O2 Posibilidad de penetración en mercados externos.</p> <p>O3 Alianzas estratégicas con empresas alemanas para garantizar la calidad de los productos.</p> <p>O4 Nuevo mercado (Cristal Michelot)</p>	<p>FO</p> <p>FO1 Brindar un buen servicio y no permitir el ingreso de la competencia</p> <p>FO2 Implementación de nueva tecnología para el ingreso a nuevos mercados</p> <p>FO3 Incrementar la cartera de clientes mayoristas</p> <p>FO4 Personal capacitado para desempeñar cualquier función debido a la multihabilidad.</p>	<p>DO</p> <p>DO1 Compra de terrenos para ampliar las plantas de distribución.</p> <p>DO2 Alianzas estratégicas para la exportación de nuestros productos.</p> <p>DO3 Promociones al cliente consumidor para evitar el bajo consumo de los productos.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A1 Mayor penetración de productos importados por canales Supermercados y box.</p> <p>A2 Cambios en las políticas tributarias.</p> <p>A3 No existen barreras arancelarias para el ingreso de productos importados.</p> <p>A4 Sustitutos cercanos.</p>	<p>FA</p> <p>FA1 Mayor competencia con el incremento de productos importados.</p> <p>FA2 Incremento de los impuestos tributarios</p> <p>F2A3 Facilidades para el ingreso de productos importados</p> <p>F3A4 Productos sustitutos de menor precio.</p>	<p>DA</p> <p>D1A1 Mayor control reglamentario sobre el consumo de cerveza</p> <p>D2A2 Cambios de políticas gubernamentales en la que se priorice la protección a la producción.</p> <p>D3A3 Mayor concientización en el consumo del alcohol.</p>

5. Estrategias

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Identificación de Líderes	Lanzar el programa “Los Cracks” para identificar a los líderes.	1 líder por área	N° de líderes/N° de áreas	Cuestionario presencial	1 Semana	Supervisor de operaciones
Tomar responsabilidad por los niveles de engagement	Implementar auditorías periódicas de engagement como herramienta proactiva y reactiva, analizando tendencias, explorando posibles problemas	100% personal medido en engagement	N.° total de personas que se evaluó/número total de personas	Cuestionario	1 Semana	Supervisor de operaciones
Noción del engagement	Reuniones para determinar la importancia e impacto del engagement	100 % de líderes	N° de líderes que participaron de la reunión/ Total de líderes	Reuniones personalizadas	10 minutos	Supervisor de operaciones
	Reforzar la importancia del engagement a través de casos y el éxito de los mismos	100% de líderes	Conciencia del impacto del indicador	Reunión grupal	1 Semana	Supervisor de operaciones
	Definición del engagement en base a la realidad de la empresa	Concenso general sobre el concepto de engagement	Entendimiento del concepto	Talleres	3 días	Todo el personal involucrado

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Interiorizar la responsabilidad de los niveles de engagement	Realizar auditorías periódicas de medición de nivel de engagement. Identificar tendencias y posibles problemas.	100% personal medido en engagement.	N.º total de personas que se evaluó / número total de personas	Cuestionario	1 Semana	Supervisor de operaciones
	Asimilación del engagement como factor clave en la estrategia de personas de la organización.	100% personal evaluado en engagement.	N.º total de personas que se evaluó / número total de personas	Cuestionario	1 Semana	Supervisor de operaciones
	Reuniones de compartir, experiencias y problemas de la aplicación del engagement.	100% de líderes	N.º de personas que asistieron de Alta Dirección / Total de líderes.	Interlocutores	1 Semana	Todo el personal involucrado
	Implementación de recompensa. Evolución en el nivel de engagement.	50% del bono dependerá de incrementar el nivel de engagement	N.º de líderes que reciben bonificación / N.º total de líderes	6,000.00	1 Semana	Supervisor de operaciones
Identificar los recursos laborales reconocidos como impulsores del engagement	Entrevista individual para identificar los recursos laborales que contribuyan a los aspectos de engagement.	Entrevistar al 80% de los colaboradores de la organización.	N.º de colaboradores entrevistados / Número total de colaboradores.	2 colaboradores de la Gerencia de Gestión de Personas.	30 minutos por entrevista.	Gerencia de Gestión de Personas.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Identificación de componentes en la visión de la organización que generen engagement para su potenciación	En base a los recursos identificados, resaltar y potenciar los aspectos de la misión y visión que los atacan directamente	Incrementar la recordación de los componentes en 20%	Identificación de componentes.	6,000.00	Constantemente	Comunicaciones

6. Presupuesto

El presupuesto total de la investigación asciende a S/. 1829.50 Nuevos Soles.

Detalle	Cantidades
Bienes	S/ 1639.50
Servicios	S/. 190 .00
S/ 1829.50	

7 Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación de Líderes		■	■	■																
Tomar responsabilidad por los niveles de engagement					■	■														
Noción del engagement							■	■												
Interiorizar la responsabilidad de los niveles de engagement									■											
Identificar los recursos laborales reconocidos como impulsores del engagement										■	■	■	■	■	■	■				
Identificación de componentes en la visión de la organización que generen engagement para su potenciación																	■	■	■	■

REFERENCIAS

- Alva y Juárez. (2014) tesis: “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” Trujillo – Perú. Obtenido de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFA_CCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Albrecht, S. L. (2010). Handbook of Employee Perspectives, Issues, Research and Practice. 105.
- Albrecht, S. L. (2012). *The Influence of Job, Team and Organizational Level Resources on Employee Well-Being, Engagement, Commitment and Extra-Role Performance*. International Journal of Manpower, 840-853.
- Albán, A (2016). Tesis “*Síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo*”. Universidad Privada del Norte. Trujillo. Recuperado de : <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9992/Alb%C3%A1n%20Bartra%20Andrea%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alles, M (2013) . *Desempeño por Competencias*. Granica editores. Buenos Aires. 350pgs.
- Arellano (2016). Tesis “*Implicancias del Endomárketing sobre el diseño del programa de incentivos y beneficios para la Fidelización del Cliente Interno: el caso de Ferreyros S.A.*”. Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/132328>
- Bain (2015) Tesis “*La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*”. Venezuela . Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/11316/marvel%20cequea.pdf>
- Bakker A, Demerouti E, Xanthopoulou D, (2011). *Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo*. *Ciencia y Trabajo*, 13 (41). 135-142. Recuperado de: http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf

- Bernal, C (2010). *Libro Metodología de la investigación*. Tercera edición. Universidad de La Sabana, Colombia. Recuperado de https://www.academia.edu/25497606/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n
- Beltrán (2017) . *Articulo Productividad Laboral*. Recuperado de: <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>
- Camas (2017). Tesis “*La capacitación y su influencia en la productividad laboral de los trabajadores del área de seguridad en Corpac S.A., Callao, 2017*” . Universidad Cesar Vallejo. LIMA – PERU.
- Casuso, M. (2011). *Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud*. Recuperada de <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4926/TD%20Maria%20Jesus%20Casuso%20Holgado.pdf?sequence=1>
- Córdoba (2015) Tesis “*Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla*”. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR FACULTAD DE HUMANIDADES. Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- García (2015) *Articulo Recursos humanos: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/recursos-humanos.pdf>
- Granados , C (2015) . Tesis “*Engagement Laboral en la Dirección De Gestión De Talento Humano de la Contraloría General de la Republica*”. Universidad Nacional Abierta y a Distancia Unad. Bogota . Recuperada de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3464/1/40394610.pdf>
- Gómez (2010) *Recursos humanos fundamentos del comportamiento en la empresa*. Madrid, España: Encuentro
- Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). México: McGRAW-HILL Interamericana

- León & Romero (2012). *Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000200005
- Macey, W y Schneider, B (2018). A cross-national study of work “engagement” as a mediator between job resources and proactive behavior. *The International Journal of Human Resources Management*. 19, 116 131
- Marcantonio (2017) *Revista Argentina Concepto y alcance del término Engagement. Requerimiento a los empleados*. Recuperado de: <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/rain/article/view/v3n2-2a7>
- Méndez (2013). Libro “Técnicas de recolección de datos”. Recuperado http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html
- Mío (2017). Tesis “*Cultura organizacional y Engagement en colaboradores de una empresa agroindustrial de Piura*”. Piura – Perú.
- Ñaupas, Mejía y Novoa (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. 3º edición. Perú. Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ñacata y Moreno. (2017). Tesis “*La inversión en los procesos de capacitación y motivación y su incidencia en la productividad laboral durante el año 2016 de las MIPYMES del sector de confecciones en la provincia de Pichincha*”. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Carrera de Ingeniería Comercial. Ecuador
- Noroña; Alcaraz; Rojas; y Rebolledo (2012). *Applicability of the Criteria of Rigor and Ethics in Qualitative Research*. Recuperado de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2936>.
- Orozco (2016) Tesis “*Plan de mejora para aumentar la productividad laboral en el área de producción de la empresa confecciones deportivas todo Sport, Paita – 2016*”. Telesup. Piura.
- Palacios (2017) Tesis “*Salud Laboral y Engagement, en los docentes de las instituciones educativas estatales de Piura, 2016*”. Zegel Ipae. Piura

- Piqueiras (2017). *Artic Digital representation of engagement: towards a perception of commitment through symbolic actions*. Recuperado <file:///D:/Users/Garcia%20I/Downloads/1033-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1945-1-10-20190227.pdf>
- Render, B., & Heizer, J. (2014). *Principios de Administración de Operaciones*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México, s.a. de C.V.
- Salina (2016) ha podido observar la alta efervescencia que han tenido las sesiones de coaching o talleres de liderazgo (o de otro tipo), debido a que se consideran por sí solos como soluciones ante las problemáticas específicas de la empresa.
- Salanova y Schaufeli (2004). *El engagement de los empleados: Un reto emergente para la Direccion de los Recursos Humanos*. Universidad Jaume I de Castellon. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf
- Schaufeli (2014). *Job demands, Job resources and their Relationship with burnout and Engagement: A multi – simple study*. *Journal of Organizational Behavior*.
- Velásquez (2015). Tesis “*Gestión de motivación Laboral y su influencia En la Productividad de las Empresas Industriales En Chimbote*”. Universidad Nacional De Trujillo. PERU.

ANEXOS


Anexo N° 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: *Relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, Empresa Backus S.A.A. - Talara 2019*

TÍTULO	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	
Relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística empresa Backus S.A.A. - Talara 2019	¿Cuál es la relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019?	Determinar la relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019	Existe relación directa entre el engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019	Tipo de investigación Descriptiva con corte transversal Diseño de investigación No Experimental Enfoque Cuantitativo
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	Población Estuvo conformado principalmente por la población de 30 colaboradores que abarca la empresa Backus S.A.A. Sede Talara - 2019 Muestra Se realizó a la población que constituye de los colaboradores de la empresa Backus S.A.A. Sede Talara – 2019. Técnica
	¿Cuál es la relación entre el vigor y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019?	Comprobar la relación entre vigor y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019	Existe relación directa entre el vigor y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019	
	¿Cuál es la relación entre dedicación y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019?	Determinar la relación entre dedicación y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019	Existe relación directa entre la dedicación y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019	

	<p>¿Cuál es la relación entre absorción y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019?</p> <p>¿Cómo se encuentra la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019?</p>	<p>Establecer la relación entre absorción y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019.</p> <p>Determinar la situación de la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019.</p>	<p>Existe relación directa entre la absorción y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019.</p> <p>La productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019 es baja</p>	<p>Encuesta</p> <p>Instrumentos (01) Cuestionario y (01) Entrevista</p> <p>Método de análisis Programa estadístico IBM SPSS, Versión 25</p>
--	---	---	---	---

Anexo N° 2. Formato de cuestionario para la población de la empresa Backus S.A.A. Sede Talara – 2019 para medir las variables de engagement y productividad laboral

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO						
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO APLICADA A TRABAJADORES					N°	
<p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.</p> <p>Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias</p> <p>(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO</p>						
ENGAGEMENT						
VIGOR			ESCALA			
ALTOS NIVELES DE ENERGÍA						
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	En su labor diaria por lo general se siente con mucha energía					
2	Por lo general al culminar la actividad diaria se siente satisfecho de las labores realizadas durante el día					
3	Cuando tiene actividades muy urgentes le da mayor importancia que a otros intereses					
4	Por lo general labora más de las horas estipuladas por la organización					
RESISTENCIA MENTAL						
ESCALA						
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	En la mayor parte de sus labores realiza mayor concentración intelectual					
6	Las labores encomendadas las realiza con persistencia hasta conseguirlo					
7	Las funciones o tareas encomendadas las realiza con autonomía					
ESFUERZO						
ESCALA						
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
8	En las labores diarias, realiza más esfuerzo que sus compañeros de trabajo					
9	Posee las herramientas o recursos para realizar eficientemente su trabajo					
10	Su esfuerzo diario se ve recompensado cuando culmina la tareas con eficiencia y eficacia					
11	Considera que sus jefes están pendientes del cumplimiento de los objetivos					
PERSISTENCIA						
ESCALA						
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
12	A pesar de las adversidades continúa con su labor diaria hasta culminarla					
13	Aún con los contratiempos laborales insiste en realizar una buena labor.					
14	La organización le otorga capacitaciones que promueven un trabajo de calidad					
DEDICACIÓN						
SIGNIFICADO						
ESCALA						
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
15	Percibe que su labor tiene significado y trascendencia a nivel personal y laboral					
16	Su jefe le indica siempre la importancia de su labor por más pequeña que esta sea.					
17	Realiza las labores con rapidez porque sabe que ayudan a crecer a la organización					
ENTUSIASMO						
ESCALA						
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
18	Posee una actitud positiva antes de iniciar la labor diaria					
19	Incentiva a sus compañeros a realizar las labores con alegría					
20	Siente satisfacción por las actividades y tareas diarias que realiza					
ORGULLO						
ESCALA						
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
21	La organización tiene políticas que le permiten crecer profesionalmente					
22	Se siente identificado por los logros obtenidos en la organización.					
23	Al platicar con sus amigos se siente orgulloso por su centro laboral					
24	Considera a la organización como un buen lugar para trabajar					

RETO		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
25	Le gusta asumir retos de acuerdo a sus competencias y talentos					
26	Tiene la seguridad que su buena labor será recompensada					
27	Tiene disposición de apoyo hacia otras áreas					
INSPIRACION		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
28	En las labores diarias, realiza más esfuerzo que sus compañeros de trabajo					
29	El buen liderazgo de las autoridades inspira a todos los miembros de la organización					
FELICIDAD		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
30	Por lo general Ud. percibe que el tiempo se acelera cuando realiza sus actividades					
31	Se siente feliz en la organización y en su ambiente de trabajo					
32	El realizar las labores que más le gustan le causa una gran satisfacción					
EQUILIBRIO EMOCIONAL		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
33	La organización promueve el equilibrio entre la vida personal y laboral					
34	Cree que el sentido de control debe tener relación con la estabilidad laboral					
35	El cumplimiento de metas organizacionales los asume como si fueran suyos					
PRODUCTIVIDAD LABORAL		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
36	Conoce las funciones y tareas relacionadas a su puesto de trabajo					
37	Cuando está trabajando olvida todo lo que está a su alrededor					
38	Las labores que Ud. realiza necesitan algún grado de especialización					
SATISFACCIÓN		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
39	Los trabajadores de la organización ingresan a laborar por sus conocimientos y habilidades					
40	Los jefes deben tener más desarrolladas las habilidades blandas					
41	Las labores y funciones realizadas se efectúan en función a sus competencias laborales					
DESARROLLO PROFESIONAL		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
42	La Organización promueve capacitaciones con la finalidad de crecimiento y desarrollo profesional					
43	La organización tiene establecida una línea de carrera que beneficie a todos los colaboradores					
CONDICIÓN DE SALUD		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
44	En la empresa son adecuados los periodos de descanso					
45	En la empresa se cumplen con las jornadas diarias de trabajo					
HABILIDADES		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
46	La organización tiene políticas de recursos humanos que incentivan a los trabajadores a un nivel de compromiso					
47	Ante alguna vacante laboral disponible, la organización prioriza la promoción interna					
NIVEL DE COMPROMISO		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
48	Existe un buen clima laboral que lo compromete a realizar sus labores con actitud positiva					
49	La organización tiene establecido un programa de línea de carrera que ayuda a retener a los mejores talentos					
RELACIONES INTERPERSONALES		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
50	Los líderes gestionan de manera correcta las relaciones internas, empatía y asertividad					
51	La empresa tiene un plan de contingencia para enfrentar la rotación del personal					
52	En la empresa los objetivos del equipo son siempre impuestos					
FORMAS DE COMUNICACIÓN		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
53	El jefe inmediato comunica de manera eficaz las tareas a realizar en el área					
54	Existe una comunicación abierta donde cada opinión se respeta independientemente de los niveles jerárquicos					
55	La comunicación entre compañeros de trabajo se realiza con amabilidad y cordialidad					
GRADO DE EMPATÍA		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
56	Existe la voluntad que cuando un compañero pasa dificultades personales se le apoya de manera económica o moralmente					
57	Ante alguna falla en sus actividades su jefe actúa con inteligencia emocional					

Anexo N° 3. Validación de jueces expertos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO con DNI N° 02845588 Dra.
 en CIENCIAS A.D. N° de
 profesión LIC. EN A.D. ANR: A.1629092 desempeñándome actualmente
 como DOCENTE en U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido al personal de Cervecerías Peruanas Backus S.A.A. – CD Talara	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.

M. R. Palacios de Briceño
 Dra. Mercedes R. Palacios de Briceño : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO
 Dra. en Ciencias Administrativas : DNI : 02845588
 CLAD N° 05103 : Especialidad : LIC. EN A.D.
 E-mail : mechedeb@yahoo.es

“RELACIÓN DEL ENGAGEMENT Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA, EMPRESA BACKUS S.A.A. TALARA 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				97	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 Lic.
 en Ciencias Administrativas N°
 ANR: 23792 de
 profesión Administrador desempeñándome actualmente
 como Docente en
la Escuela de Administración - UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido al personal de Cervecerías Peruanas Backus S.A.A. – CD Talara	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.

Lic. : José Martín Lazo Sánchez
 DNI : 02778943
 Especialidad : Administración
 E-mail : milazo@hotmail.com



José Martín Lazo Sánchez
 REG. UNIC. DE COLAB. N° 25752

“RELACIÓN DEL ENGAGEMENT Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA, EMPRESA BACKUS S.A.A. TALARA 2019”

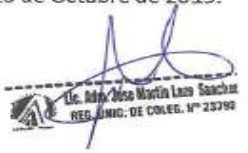
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			100	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				100
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				100

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 13 de Octubre de 2019.



Lic.: José Martín Lazo Sánchez
DNI: 02778943
Teléfono: 969294427
E-mail: milazo@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Castillo Palacios, con DNI 02842237 N° Dr.
 en Censal Administrativa N° ANR: A202528 de
 profesión lic. en Ciencas Adm. desempeñándome actualmente como
Docente T.P. en U. C. V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Questionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario a los colaboradores en el área de Logística, Empresa Cervecería Backus S.A.A. Talara 2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes octubre del Dos mil Diecinueve.

DR. :
 DNI :
 Especialidad :
 E-mail :


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIV. OF COLEG. N° 843
 02842237
 Administración / Investigación
 fcastillo30@hotmail.com

**“RELACIÓN DEL ENGAGEMENT Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL AREA DE
LOGISTICA, EMPRESA BACKUS S.A.A.”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO



Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	96
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					96
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					96
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					96
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																					96


 W. Castillo Palacios
 REG. UNIV. DE COLEG. N° 843

	calidad.																		
6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		96
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		96
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		96
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		96

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 19 de octubre de 2019.



 Dr. Francisco Castillo Palacios
 UNIV. UNIC. DE PIURA
 DR. UNIC. DE PIURA N° 843

DR. :
 DNI : 928422237
 Teléfono : 969584019
 E-mail : fcastello_30@hotmail.com

Anexo N° 4. Validación de confiabilidad de instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	1	Valladares Juárez Irina
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	1	Relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.S. - Talara 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	1	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	1	Cuestionario sobre Engagement
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	1	KR-20 <i>Kuder Richardson</i> ()
		Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	1	24-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	1	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.913
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems iniciales: 35</p> <p>Ítems finales: 35</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.913 cae en un rango de confiabilidad muy alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>

Estudiante: Irina Valladares Juárez
DNI : 09994031


LEON SANTO CERVA
C. INVESTIGACIÓN
Asesor S. S.

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	Valledares Juárez Irina
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	Cuestionario sobre Productividad laboral
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	KR-20 <i>Judith Richardson</i> ()
	Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	24-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.955
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciados, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems iniciados: 22</p> <p>Ítems finales: 22</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.955 cae en un rango de confiabilidad muy alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>


Estudiante: Irina Valledares Juárez
DNI : 80886401


LIMPIABLANCO CERPA
UCARACHAMAYO
CODIME SRE

Anexo N° 5. Matriz de instrumentos

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	INSTRUMENTO A Cuestionario		INSTRUMENTO B Guía de entrevista		INSTRUMENTO C Guía de Revisión Documental	
							N° de ítems	Ítems	N° de ítems	Ítems	N° de ítems	Ítems
¿Cuál es la relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019?	Determinar la relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019	Existe relación directa entre el engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019	X: Engagement	X1.1	Niveles de energía	Cuestionario y entrevista	04	1,2,3,4	03	1,2,3		
				X1.2	Resistencia mental		03	5,6,7				
				X1.3	Esfuerzo		04	8,9,10,11				
				X1.4	Persistencia		03	12,13,14				
				X2.1	Significado	Cuestionario y entrevista	03	15,16,17	03	4,5,6		
				X2.2	Entusiasmo		03	18,19,20				
				X2.3	Orgullo		04	21,22,23,24				
				X2.4	Reto		03	25,26,27				
				X2.5	Inspiración que le provoca su empleo		02	28,29				
			X3.1	Felicidad	Cuestionario y entrevista	03	30,31,32	02	7,8			
			X3.2	Equilibrio emocional		03	33,34,35					
			Y: Productividad Laboral	Y1.1	Resultado	Cuestionario y entrevista	03	36,37,38	03	9,10,11		
				Y1.2	Satisfacción		03	39,40,41				
				Y1.3	Desarrollo profesional		02	42,43				
				Y2.1	Condiciones de salud	Cuestionario y entrevista	02	44,45	03	12,13,14		
				Y2.2	Habilidades		02	46,47				
				Y2.3	Compromiso de los colaboradores		02	48,49				
				Y2.4	Ejecución	Guía de revisión documental				14	01-14	
				Y2.3	Control							
Y3.1	Relaciones interpersonales	Cuestionario y entrevista		03	50,51,52	02	15,16					
Y3.2	Forma de comunicación		03	53,54,55								
Y3.3	Grado de empatía		02	56,57								

*Anexo N° 6. Formato de guía de entrevista para la población de la empresa Backus S.A.A.
Sede Talara – 2019 para medir las variables de engagement y productividad laboral*

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A DIRECTIVOS DE LA EMPRESA CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS S.A.A.	
Aplicado a : Enrique Alexander López Pérez Supervisor de Operaciones	
ENGAGEMENT	
VIGOR	
1	¿Qué opina Ud. Sobre el Engagement de los trabajadores?
2	¿Qué actividades se realizan para mantener los altos niveles de energía de los trabajadores?
3	¿Se identifican con el bienestar de sus trabajadores? ¿Por qué?
DEDICACIÓN	
4	¿De que manera se fomenta mejorar las habilidades de los trabajadores?
5	¿Considera Ud. Que el empleo inspira a los trabajadores? ¿Por qué?
6	¿Le brinda al trabajador la oportunidad de adquirir nuevos retos? ¿Por qué?
ABSORCIÓN	
7	¿Cómo considera Ud. que se desarrolla la inteligencia emocional?
8	¿Cree Ud. Que el trabajador se siente entusiasmado y feliz al realizar sus funciones? ¿Por qué?
PRODUCTIVIDAD LABORAL	
EFICIENCIA	
9	¿En que se basa para otorgar funciones a su personal de forma equitativa?
10	¿Considera que el personal está comprometido con el desarrollo profesional? ¿Por qué?
11	¿Qué característica considera idónea para que los trabajadores sean eficientes y rápidos?
EFICACIA	
12	¿Ante oportunidades de promoción interna la organización prioriza a su personal?
13	¿Cuentan con programas de capacitación para los trabajadores?
14	¿Es un requisito que sus proveedores cumplan con prácticas socialmente responsables? ¿Por qué?
SINERGIA	
15	¿Considera que las formas de comunicación entre los trabajadores son las correctas? ¿Por qué?
16	¿Ante alguna falla por parte de los trabajadores Ud. Dialoga controlando sus emociones?

**Anexo N° 7. INFORME DE RESULTADOS DE GUÍA DE ENTREVISTA
APLICADA AL SUPERVISOR DEL AREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA
BACKUS S.A.A. CD TALARA - 2019**

La entrevista realizada estuvo aplicada al supervisor de operaciones del área de logística de la empresa Backus S.A.A. CD Talara – 2019, con la finalidad de conocer el engagement y la productividad laboral de los trabajadores en su área de trabajo y como esto afecta en las operaciones diarias.

El trabajador cuenta con años de experiencia tiene claro cuáles son sus funciones, demostrando el engagement y responsabilidad en su desempeño haciendo que las operaciones diarias se lleven a cabo sin ningún problema, para ello se realizan actividades con el fin de mantener los altos niveles de energía en los trabajadores como son las pautas activas que son ejercicios físicos que el trabajador debe realizar cada hora por 5 a 10 minutos. Backus como empresa también tiene varios programas en los que trata de anteponer el bienestar del trabajador en un alto nivel como por ejemplo el programa de becas IPFE que luego de un sorteo premia a los hijos de los colaboradores con un bono en efectivo por obtener buenas calificaciones, contamos también con programas de EPS donde la mayor parte la cubre la empresa y están enfocados más que todo en el tema de seguridad haciendo que el trabajador realice sus funciones en las mejores condiciones y tomando todas las medidas de seguridad establecidas.

En un inicio de su gestión intentó mejorar la multihabilidad del trabajador, es decir, que el personal se involucre más en las funciones de otras áreas con el fin de que todo el personal conozca los procesos y que puedan entender de manera global la operación diaria, al igual que son los empleados auxiliares se intentó capacitarlos a parte de operar el montacargas, realizar operaciones en oficina como el de generar guías de remisión, revisar documentos de inventarios, entre otras cosas. La inspiración es un tema subjetivo es más personal que organizacional intenta que el personal se inspire, pero depende de la visión de cada uno de ellos. En cuanto a nuevos retos si brinda esa oportunidad a todos los trabajadores, pero nota que el personal solo llega a trabajar porque tienen que cumplir, no quieren crecer, no quieren mejorar.

La inteligencia emocional es uno de los temas más débiles que hay en el CD, los problemas se toman demasiado personales, no saben manejar los conflictos, estos se manejan muy mal, no se sabe diferenciar entre un tema laboral y un tema personal, es uno

de los puntos que se debe trabajar mucho. No existe entusiasmo y felicidad por parte de los trabajadores puesto que no tienen o muestran un objetivo claro al cual dirigirse, el tema de la caída de las utilidades generó un impacto muy negativo en los trabajadores porque sintieron que se les estaba quitando algo y es un tema que no comparto porque los colaboradores deben tener claro que las utilidades no son fijas, son variables están sujetas a los cambios e inversiones de la organización, pero ellos no lo ven así, ellos lo ven como un derecho adquirido, el sueldo si pero las utilidades no, pero eso ha calado muy fuerte en los trabajadores.

La responsabilidad y el compromiso son los indicadores los cuales me baso para asignar funciones en cada uno de ellos lo que hace que no sea muy equitativo. Hay personal que sí está comprometido con el desarrollo profesional que continúan su carrera, pero la mayoría tienen otras prioridades ya sea familiares o personales, pero pocos tienen prioridades académicas profesionales. Características para que los trabajadores sean eficientes y rápidos es que debe ser analítico y tener carácter para asumir una responsabilidad.

Ante una oportunidad de promoción la organización si prioriza a su personal, porque hay personal que tiene la capacidad de llevar un CD a cargo, tienen tanto las capacidades personales, profesionales y académicas para poder hacerlo, porque existe la confianza de irme de vacaciones y dejar a cargo a un colaborador de mi equipo para reemplazarme y lo consideraría para una promoción. Backus cuenta con programas y se llama la Universidad ABE solo que no lo utilizan. Backus con respecto a sus proveedores básicamente valora el tema de seguridad, mas no se enfoca en prácticas sociales.

Las formas de comunicación entre los trabajadores no son las correctas en algunos casos, no tienen buena relación laboral, ni personal, es un tema que preocupa, no saben marcar la línea con el personal de terceros haciendo que se pierda el respeto. Ante alguna falla por parte de los trabajadores en cuanto al control de mis emociones, intento hacerlo en la medida de lo posible.

Anexo N° 8. Guía de Revisión Documental

GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE ENCARGADO:.....
REVISIÓN:.....
EMPRESA:.....

FECHA REVISIÓN:/...../.....

A continuación, se detallan los documentos revisados en la empresa.

FUENTE DE VERIFICACIÓN	ITEM	DOCUMENTOS	SI	NO	OBSERVACION
Control SOX Back Office	1	Emplea formato virtual de revisión de correlatividad documentaria y de impuestos	X		
	2	Emplea formato virtual de cuadro de impuestos	X		
	3	Emplea formato virtual de cuadro de envases	X		
	4	Existe procedimiento en los que se validen facturas pendientes de contabilizar	X		No todos los turnos cumplen en realizar esta función
	5	Existen partidas pendientes de compensar de la cuenta de clientes varios	X		No todos los turnos cumplen en realizar esta función
	6	Existe algún procedimiento en validar documentos pendientes	X		No todos los turnos cumplen en realizar esta función
	7	Existen procedimientos para compensar partidas pendientes de caja	X		
	8	Emplea formato virtual de conciliación de vía de pago ET	X		
Control SOX Almacén	9	Emplea formato virtual del stock pendiente en el almacén TA71 liquidación.	X		No todos los turnos cumplen en realizar esta función
	10	Emplea formato virtual de consistencia de Check In	X		
	11	Emplea formato virtual de consistencia de Movimiento de Material N° 309	X		No todos los turnos cumplen en realizar esta función
	12	Emplea formato virtual de validación de pedido ZPLE	X		
	13	Emplea formato virtual de status de transportes T1	X		
	14	Emplea formato virtual de validación de pérdida inventario	X		No todos los turnos cumplen en realizar esta función

Anexo N° 9. Evidencias visuales de la aplicación de instrumentos

**Ilustración 1. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Backus S.A.
Sede Talara – 2019**



**Ilustración 2. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Backus S.A.
Sede Talara – 2019**



Ilustración 3. *Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Backus S.A.A. Sede Talara – 2019*



Ilustración 4. *Guía de aplicado a los colaboradores de la empresa Backus S.A.A. Sede Talara – 2019*

