



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Engagement y su relación con la Productividad Laboral de los colaboradores
de la empresa Negocios Peña E.I.R.L, Piura-2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Administración

AUTORES:

Collantes Bocanegra, Ana Daniela (ORCID: 0000-0003-4414-9897)

Villalobos Izquierdo, Geraldine Stephanie (ORCID: 0000-0001-8166-4076)

ASESORES:

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

Mg. Suysuy Chambergó, Ericka Julissa (ORCID: 0000-0003-0744-0052)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA-PERÚ

2020

DEDICATORIA

Nuestro trabajo de investigación va dedicado primordialmente a Dios por regalarnos salud y persistencia para alcanzar nuestras metas y sobre todo hacer realidad nuestros objetivos tanto en lo personal como en lo profesional.

Collantes Bocanegra, Ana Daniela:

Con Cariño y agradecimiento para mi madre María Reyna Bocanegra Tineo y a mi Tía Ana Bocanegra Tineo, por brindarme su apoyo incondicionalmente desde el comienzo de mi carrera profesional motivándome día a día a seguir creciendo profesionalmente y persistir hasta alcanzar mis metas; y principalmente por inculcarme principios y valores que son útiles para la vida.

Villalobos Izquierdo, Geraldine Stephanie:

Este proyecto va dedicado a mis padres y a mi hermano Juan Julio Villalobos Izquierdo por haber haberme apoyado en el transcurso de mi carrera y motivado para seguir desarrollándome profesionalmente y sobre todo fundamentalmente, por enseñarme los principios y valores imprescindibles para la vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por habernos dado la sabiduría y entendimiento para alcanzar nuestras metas.

A nuestra familia por confiar en nosotras y darnos su apoyo en todo momento.

A nuestros profesores de la Carrera Profesional de Administración por habernos inculcado los conocimientos para nuestra formación, inspirándonos y motivándonos hasta alcanzar nuestros objetivos.

Agradecemos también a la Empresa Negocios Peña E.I.R.L. Piura por habernos brindado la información necesaria para la elaboración de nuestro proyecto de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODO.....	12
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población y Muestra.....	13
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y des confiabilidad	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de Análisis de Datos.....	16
3.7. Aspectos Éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1: Dimensión Vigor en la Productividad.....	18
Tabla 2: Regresión entre la dimensión vigor y la productividad	19
Tabla 3: Dimensión Dedicación en la Productividad.....	20
Tabla 4: Regresión entre la dimensión dedicación y la productividad	21
Tabla 5: Dimensión Absorción en la Productividad	22
Tabla 6: Regresión entre la dimensión absorción y la productividad.....	23
Tabla 7: Regresión entre Engagement y la Comercialización	24
Tabla 8: Distribución de la edad de los trabajadores.....	56
Tabla 9: Distribución del puesto que desempeñan.....	57
Tabla 10: Distribución del tiempo de servicio de los trabajadores	58
Tabla 11: Distribución del género de los trabajadores.....	58

RESUMEN

La presente investigación tiene como título: Engagement y su relación con la Productividad Laboral de los Colaboradores de la Empresa Negocios Peña E.I.R.L, Piura 2019. Su objetivo principal fue establecer la relación del engagement y la productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña E.I.R. L - 2019.El tipo de estudio fue aplicado según la finalidad, fue una investigación descriptiva con un enfoque mixto según el alcance y transversal según la temporalidad; a través de un diseño no experimental cuantitativo, ya que no existió manipulación de las variables. La población total fue de 50 colaboradores, las técnicas de recolección de datos fueron; encuestas y entrevistas aplicada a los colaboradores. Para la recolección de datos de esta investigación se basó en una encuesta en base a un cuestionario en formato de escala de Likert, obteniendo como resultado. Se eligió el estadístico no paramétrico: Prueba (Rho) de Spearman, considerando un nivel de significatividad de $\alpha = 5\%$ (0,05). De los resultados encontrados de acuerdo al análisis Rho de Spearman se llegó a la conclusión que con el diseño de una propuesta de talleres personalizados como: desarrollo personal, liderazgo, autoestima y convivencia extramuros, adicionando charlas y capacitaciones para que los niveles de entusiasmo y persistencia se mantengan en los trabajadores.

Palabras Claves: Engagement, vigor, absorción, eficacia, efectividad.

ABSTRACT

The title of this research is: Engagement and its relationship with the Labor Productivity of the Employees of the Business Negocios Peña E.I.R.L, Piura 2019. Its main objective was to establish the relationship of engagement and labor productivity of the staff of the Negocios Peña E.I.R. L - 2019. The type of study was applied according to the purpose, it was a descriptive investigation with a mixed approach according to the scope and cross-sectional according to the temporality; through a non-experimental quantitative design, since there was no manipulation of the variables. The total population was 50 collaborators, the data collection techniques were; surveys and interviews applied to employees. For the data collection of this research it was based on a survey based on a questionnaire in Likert scale format, obtaining as a result. The non-parametric statistic was chosen: Spearman's test (Rho), considering a level of significance of $\alpha = 5\%$ (0.05). From the results found according to the Rho de Spearman analysis, it was concluded that with the design of a proposal for personalized workshops such as: personal development, leadership, self-esteem and coexistence outside the walls, adding talks and training so that the levels of enthusiasm and persistence stay on the workers.

Keywords: Engagement, vigor, absorption, effectiveness, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Como ámbito internacional se muestra a: Hinojo *et al.* (2020) Manifiesta que en Bogotá uno de los elementos eventuales en el desarrollo de las empresas es la productividad laboral, que se define como el alcance de las metas empleando los pequeños recursos para originar en menor o igual cantidad de tiempo que usando mucho de ellos. Por otro lado, las capacidades profesionales muestran un papel notable para lograr los objetivos y, por ende, ayudan en la productividad. Asimismo, la definición de las *capacidades* vincula angostamente el concepto con el desempeño eficiente. Según López y Chiclana (2017) afirma que el engagement en España se ha empleado en las organizaciones para facilitar a los colaboradores de una u otra forma en el desempeño organizacional; lo cual está relacionado con distintas dimensiones y variables de las personas, lo cual va más allá de las habilidades técnicas y estrategias para cumplir con las funciones asignadas en los puestos de trabajo, a la vez se proponen claves que benefician e incitan lo que conlleva a un desarrollo pleno siendo óptimo para el compromiso y promoción de los humanos.

Según Contreras (2015) En México manifiesta que desenvolverse en un estado de engagement aumenta la recopilación de acción y pensamiento en los seres humanos, así como las direcciones que se relacionan con la creatividad, la flexibilidad, la iniciativa hacia el desempeño organizacional y la información. El resultado de tener este tipo de colaboradores reside en que al estar comprometidos e involucrados con sus labores brindan mayores probabilidades de realizar acciones positivas hacia los compañeros de trabajo.

En el ámbito nacional se muestran los siguientes autores: Nolzco (2020) Expresa que las actividades de creación tienen una marca positiva y directa sobre la producción de las organizaciones. Del mismo modo se evidencia de que un mayor gasto incrementa la posibilidad de innovar en procesos, lo cual estas repercuten en la productividad mostrando una fuerte evidencia de una relación positiva entre productividad e innovación. Según Huapaya *et al.* (2019) afirma en Arequipa que el bienestar del capital humano es muy importante dentro de las empresas, no solo a nivel corporal, sino también en lo personal, ya que se tiene un gran impacto en cuanto al desarrollo y la productividad laboral que pueda

tener un trabajador dentro de las organizaciones. Por ello platicar del engagement y la satisfacción laboral es en estos tiempos uno de los temas más importantes dentro del espacio de la psicología empresarial, se considera como un factor importante para impulsar al capital humano dentro de las empresas.

Flores *et al.* (2015) Manifiesta que en Lima diferentes estudios ponen en evidencia que los colaboradores con alto *engagement* son más eficaces, se auto retroalimentan, toman sus propias iniciativas, con respecto a su desempeño, buscan nuevos retos, se comprometen con la excelencia, se ajustan a los valores de la organización, participan en diversas actividades fuera del trabajo, se ven capaces de afrontar las nuevas demandas del día a día laboral, tienen alta energía y, además, manifiestan una conexión energética y efectiva con su trabajo.

En Piura hoy por hoy, vemos que las grandes organizaciones inquieran perfeccionar las capacidades del personal, tanto en sus niveles de energía y entusiasmo como en el desarrollo de sus labores, adquiriendo así un correcto engagement, dentro de estas empresas se encuentra Negocios Peña E.I.R.L. Dentro las empresas actuales el personal debe presentar un adecuado compromiso donde se sienta satisfecho por su labor realizada, pues es ahí donde los colaboradores muestran su interés en el detalle buscando siempre superar sus parámetros del trabajo realizado pues esto es fundamental para la organización. El mercado se muestra más competitivo día a día; donde la rapidez de los cambios sociales donde la productividad debe ser más innovadora, adquiriendo así mayor importancia en la productividad empresarial. Frecuentemente sabemos que la gestión de personas y primordialmente la satisfacción laboral de los colaboradores es un punto central que cada organización toma en cuenta.

La empresa del estudio es la Librería Negocios Peña E.I.R.L posicionada actualmente en el mercado piurano, la cual se encarga de la distribución de útiles escolares y de oficina. Por tanto, este presente trabajo analiza la correlación entre engagement y sus tres dimensiones en relación a la productividad laboral de los trabajadores de la librería Negocios Peña; donde se evidencia el compromiso brindado, es decir, existe un afecto emocional y se sienten

comprometidos con la compañía, como dice la frase "se ponen la camiseta," mostrando así destreza en sus labores.

Se manifiesta que existe un alto grado de producción por parte de los colaboradores donde se muestra de manera positiva, mostrando así las grandes utilidades que las empresas pueden alcanzar, por ejemplo, siendo más eficientes con sus recursos. Tomando en cuenta estos dos términos, como son el engagement y la productividad, de esta presente investigación la cual busca ayudar al empresario a que pueda seguir brindando a sus colaboradores un buen engagement y los colaboradores tengan una buena productividad laboral dentro de la empresa.

Como formulación del problema general: ¿Cuál es la relación del engagement y la productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, Piura - 2019? y como problemas específicos presentamos los siguientes: (a) ¿Cuál es la relación entre vigor y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, Piura - 2019? (b) ¿Cuál es la relación entre dedicación y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, Piura - 2019? (c) ¿Cuál es la relación entre absorción y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, Piura - 2019?

Como justificación de la siguiente investigación el potencial humano en las organizaciones hoy en día ha ido en constante cambio orientados al nivel de involucramiento y rendimiento de las personas con la organización; por lo que típicamente se ha orientado en maximizar la satisfacción de los colaboradores con la expectativa de que ellos se muestren más felices en sus labores diarias, teniendo así un mayor bienestar y puedan así mejorar y aumentar su desempeño, sabemos que la relevancia social de la investigación radica en que a pesar de la importancia del engagement para el perfeccionamiento y superación de las compañías en nuestro país son pocas las empresas que lo practican, en ese sentido este trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la correlación de este en la productividad de los colaboradores de la librería Negocios Peña. Y económica ya que va a beneficiar tanto a la empresa ya que si aplica un buen engagement en sus colaboradores ellos serán mayores productivos e incrementarán sus ingresos brindando un mejor servicio, a los colaboradores de esta empresa por que tendrán un mejor desempeño laborando

en un buen ambiente laboral con trabajo en equipo, brindando una buena atención a los clientes.

Como Objetivo General: Establecer la relación del engagement y la productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, Piura - 2019 y como objetivos específicos: (a) Determinar la relación de vigor y la productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, (b) Identificar la relación de dedicación y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, (c) Determinar la relación de absorción y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña.

En la Investigación se ha considerado como Hipótesis general: Existe relación entre el engagement y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, Piura - 2019, Como Hipótesis Específicas tenemos: (a) Existe relación entre vigor y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, (b) Existe relación entre dedicación y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, (c) Existe relación entre absorción y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña. Las Variables que hemos identificado son las siguientes Variable Independiente (X): Engagement, Variable dependiente (Y): Productividad laboral. Variable control (Xc): Personal de la librería Negocios Peña

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales tenemos a Peña (2020) *tiene como estudio de investigación, Clasificación de habilidades de productividad rural: El tema del café en México*, México. El objetivo fue obtener un modelo detallado que complete la información social, económica y ambiental que acceda la caracterización de categorías de productividad en agricultura de café en México. A modo de cierre se ha buscado aportar al desarrollo un diagnóstico integral, que determine los principales factores que afectaban la productividad en el cultivo. Además, se busca contribuir conocimientos que ayuden a la contribución de patrones de cultivo de café.

Cervantes (2020) *Tácticas de retribución como medio para elevar la calidad de vida y productividad de los acreedores de servicio*, México. La presente investigación tuvo como objetivo dar a conocer las estrategias que la empresa puede realizar con el propósito de aumentar la calidad de vida y la productividad de sus colaboradores. Para finalizar la remuneración no incluye solo el aspecto económico sino también en lo emocional. Por otro lado, se debe de considerar siempre el trato al personal como es más no como un recurso más.

Granados (2015) *tiene como investigación reconocida Compromiso Laboral competitivo en la orientación de gestión de personal de la contraloría general de la Republica de Bogotá*, Bogotá. Como objetivo principal, fue establecer el nivel de compromiso en los funcionarios de la dirección de Gestión de trabajadores en la entidad, para estipular la ejecución de labores según los efectos de la investigación. En resumen, las tácticas organizacionales para mejorar el compromiso laboral poseen cualquier enorme potencial para mejorar y aumentar la paz psicológico de los funcionarios, generándose espirales de ganancias para todos. Es fundamental estar llevando a cabo periódicamente mediciones sobre el grado de responsabilidad que ayudaran a la Dirección a buscar resoluciones oportunas.

Córdova (2015) *tiene como proyecto titulado, Grado de compromiso del personal de la elaboración de detergentes situada en Escuintla, Guatemala.* Su principal objetivo general fue cuantificar el nivel de acuerdo profesional que presenta la empresa en la producción de detergentes como objeto de estudio. Se concluye que, al existir un nivel de rendimiento alto, los trabajadores se sentirán identificados con la empresa y por lo tanto su rendimiento será el máximo, esto ayudará a la mejora de la productividad laboral. Los trabajadores se caracterizan por tener voluntad de dedicar esfuerzo en sus ocupaciones laborales y la persistencia frente a los problemas.

En antecedentes nacionales encontramos a Paredes y Velásquez (2018) *Influir el Compromiso en la complacencia laboral de los trabajadores de una sucursal financiera en el distrito de Cayma – Arequipa, Arequipa.* Su objetivo, situar la relacionar el engagement con la complacencia laboral de los participantes de una sucursal bancaria en el distrito de Cayma - Arequipa, 2017. Como conclusión se estableció que coexiste una analogía entre compromiso y complacencia laboral, consiguientemente podemos deducir, al existir satisfacción laboral la productividad va a ser mayor, y esto gracias al engagement, el cual es motivo de nuestra investigación.

Yonclei (2018) *Complacencia laboral y la productividad de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huaura, Huacho.* Comprobar en qué medida la satisfacción laboral se concierne con la productividad del personal de la Municipalidad Provincial de Huaura. Demostramos que hay una interacción entre la satisfacción laboral y la productividad; por lo cual los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, se hallan satisfechos laborando en su organización. Por ende, su producción es bastante conveniente en sus tareas cotidianos se concluyó que el estrés laboral está referente negativamente con la satisfacción laboral.

Estrada y Vargas, (2017) *en su investigación rol intermediario del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción profesional en los trabajadores del área de logística de una sociedad industrial de provisiones de derroche masivo Callao*, Lima. El objetivo fue establecer un rol intermediario del engagement entre el estrés laboral y la complacencia profesional en los trabajadores del espacio de logística de una compañía industrial de abastecimientos de derroche masivo Callao, año 2017. De la investigación anteriormente descrita podemos destacar que el engagement juega un papel importante para poder evitar el estrés laboral, lo cual puede llevar a la insatisfacción con el trabajo que se está desempeñando, esto puede desencadenar en una baja productividad laboral lo cual es motivo de nuestra investigación. Además, se concluyó que el estrés laboral está referente negativamente con la satisfacción laboral.

Vargas y Yeren (2017) *Satisfacción laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. S.A. Lima – 2016*, Lima. Como objetivo general fue establecer la correlación entre la satisfacción laboral y la productividad de los participantes en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016. Se concluye que el equilibrio laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones en general y la antigüedad en la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen en los trabajadores para que ellos se encuentren satisfechos. Además, es correcto que exista comunicación asertiva y armonía con las distintas unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

Como antecedente Local tenemos a Chumpitazi (2019) *en su investigación titulada, Relación entre el compromiso y la elaboración óptima en la exportación del mineral de la empresa mamut Perú S.A.C., Piura*. Su principal objetivo fue analizar la relación entre la responsabilidad y la producción óptima en la exportación del mineral de la empresa Mamut S.A.C. Se llegó a la conclusión que para potenciar la dedicación que les pone el trabajador a sus labores, se debe aprovechar al máximo sus conocimientos, vivencia y habilidades para el puesto; aquí además es fundamental saber si los trabajadores cuentan con las habilidades que necesita el puesto.

Puruguay (2019) *El clima profesional y su influencia en la productividad de los colaboradores de FONDEPES Paita – 2019*, Piura. Tiene como objetivo general establecer la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores de FONDEPES Paita en el año 2019. El ambiente de trabajo que se destaca en FONDEPES Paita en el año 2019, es ligeramente conveniente, sus aspectos fuertes son la composición, relaciones, cooperación, estándares e identidad. Las debilidades se manifiestan en responsabilidad, sistemas de recompensas y el funcionamiento de conflictos. Se ha podido concluir que el clima laboral muestra predominación significativa en la productividad de los trabajadores.

Teniendo en cuenta las teorías que relacionan al Engagement nos dice que el uso de la palabra en inglés tiene origen a inicios de los años noventa sin embargo el ámbito en que se empleaba para ese entonces no era totalmente claro. Por otro lado, Alves (2016) menciona que el origen del término engagement se manejó a fines de los años noventa por la compañía Gallup, una empresa guía en su sección.

Posteriormente las ideas acerca del engagement han ido aterrizando encontrando algunos conceptos diferentes. Ya antes citado al mismo autor Alves (2016) afirma, que la responsabilidad organizacional o más resumidamente compromiso expresivo que viene a ser la relación emocional con la empresa y el compromiso de persistencia, esto está relacionado con el vínculo del trabajador con la empresa en la que trabaja, si es que este se siente identificado con ella y se compromete para darlo todo y así mismo su deseo de permanencia para ir mejorando de la mano de la organización en la que labora.

Al hablar de Conducta extra-rol hace referencia que van a motivar y reforzar a los colaboradores o como dicen los americanos dar un paso más (una conducta deliberada que origina el movimiento seguro de la organización). El engagement también se define con darlo todo en lo que respecta al rol que desempeña dentro de una empresa, es así que aquel trabajador que tenga bien desarrollado el engagement ira más allá y dará toda su energía por lograr los propósitos de la organización. (Alves, 2016)

Caldas (2015) afirma que el compromiso laboral depende del estado emocional que se encuentre el colaborador por ejemplo si se encuentra en un estado positivo con el que se caracteriza por ser energía, implicación y eficacia. Aquel trabajador con un buen engagement empleara todas sus energías para trabajar con eficacia y por lo tanto obtener resultados positivos dentro de la empresa.

Constructo motivacional efectivo coherente con el compromiso que está distinguido por vigor, dedicación y absorción. A partir de las diversas definiciones podemos afirmar que engagement es el compromiso y personalización de los colaboradores en la compañía en la que está laborando, esto favorece a la productividad laboral y el desempeño que realizaran. (Caldas, 2015)

Rodríguez, *et al.* (2015), sustenta que en la actualidad las actividades del engagement han sido establecidas como las más trascendentales en las gestiones que trabajan principalmente con el área de recursos humanos. Hoy en día es necesario tener colaboradores comprometidos con su centro de trabajo ya que esta actitud es un objetivo primordial al momento de reclutar al personal.

Britt (1999), citado por Vinces (2018) detalla el engagement como un grupo de buenas acciones hacia la organización. Lo cual involucra el incremento del compromiso de la empresa, y además representa el avance del trabajo laboral. Por otro lado, Schaufeli y Salanova (2007) citado por Vinces (2018), opinan que los componentes que defienden el engagement son: los instrumentos que proporciona la organización, un colaborador tiene una máxima responsabilidad laboral cuando tiene los instrumentos adecuados que permitan ejecutar una labor de calidad.

En la variable engagement tenemos a Schaufeli, *et al.* (2009) citado por Mendoza y Gutiérrez (2017); dice que “el engagement está variado por las siguientes dimensiones”, estas son: *Vigor*: Se determina por valiosos niveles de energía y fortaleza intelectual mientras se trabaja, la pretensión de transformar el ardor en el trabajo que se está ejecutando, incluido cuando aparecen problemas en el camino y serán medios por los indicadores energía, propósito, desarrollo y conocimiento; *Absorción*: Sucede cuando se está completamente

concentrado en el trabajo, mientras se percibe que el tiempo “pasa volando”, y se tienen conflictos de desconectar de lo que se está formando debido a la fuerte dosis de disfrute y concentración experimentados, es por ello que esta dimensión serán medidos por el indicador reto, orgullo e inspiración; *Dedicación*: Es la voluntad o perseverancia en un objetivo. Denota la alta oposición laboral junto con la expansión de un sentimiento de significación, estos serán medidos por los indicadores concentración, tiempo y satisfacción.

El vigor, la absorción y la dedicación son dimensiones del engagement que nos van a ayudar a medir el compromiso laboral del trabajador y será parte fundamental en nuestra investigación, al formar parte de uno de nuestros instrumentos de la investigación.

En la variable Productividad Laboral se precisa como la elaboración desarrollada por los colaboradores en un determinado tiempo. El cual esta medido en volumen físico o cantidad de los bienes y servicios originados. La teoría financiera sustenta que las gratificaciones deben mostrar la productividad laboral, de manera que lo originado en promedio por los colaboradores de trascendencia para cubrir los costos salariales. (Quispe, 2017)

Posteriormente las ideas acerca de la productividad laboral han ido aterrizando encontrando algunos conceptos como, por ejemplo, Quispe (2017) menciona que La productividad del compromiso evalúa la capacidad de los individuos de una compañía para formar valor agregado. Así mismo aseguramos que la productividad, además de la cantidad de bienes o productos que se pueden crear, es la capacidad de generar un valor agregado al producto para que este tome aún más mayor en el mercado.

Yeren (2017) afirma que la analogía entre la cuantía de bienes o servicios que han sido perfilados con un determinado aumento de insumos o materias primas. Así mismo, la productividad también es medible, con respecto al aumento de elaboraciones o materias primas que utilizamos al realizar la creación de un producto final y listo para ser ofertado al público, mayor será la productividad cuando con una cantidad de insumos realicemos mayor cantidad de productos.

Es sustancial que las empresas manejen sus índices de productividad, para que así estas puedan identificar si el rendimiento es el adecuado o buscar soluciones de mejora y por lo tanto metas a largo y mediano plazo. Así mismo buscar métodos de incentivo a los trabajadores para que estos aun puedan mejorar su productividad.

En esta variable Productividad, tenemos la definición de Cruelles (2013) citado por Rojas (2017), en el cual menciona que se muestra y mide el vínculo existente de la producción realizada con la cantidad de esfuerzo y empeño puesto al momento de la realización de las labores o de las técnicas que se han empleado para poder adquirir dicha productividad.

En la variable productividad, hemos tomado en cuenta sus 3 dimensiones las cuales son: *Eficacia*: la cual se basa para alcanzar los resultados esperados, esta dimensión será medida por sus indicadores cumplimiento, dedicación y calidad; *Eficiencia*: Esta dimensión será medida por sus indicadores de productividad, cumplimiento de obligaciones y por el compromiso pues se sabe que hay un vínculo entre la producción y los insumos para hacer las cosas correctamente y a la vez para disminuir los costos; *Efectividad*: menciona que la efectividad corrobora la similitud que tiene la eficacia y eficiencia es por eso, que esta dimensión será medida por los indicadores resultados logrados, mayor rentabilidad y por los resultados propuestos y esto se notara en el rendimiento o la prestación de un servicio en un determinado tiempo. Las dimensiones eficacia, eficiencia y efectividad sirven para medir los índices de productividad dentro de una empresa, y serán parte fundamental de nuestra investigación ya que forman parte de un instrumento de esta.

Por otro lado, Kootz y Wehrich (2004) citado en Vincés (2018), muestra los diferentes componentes que poseen dominio en la productividad: La productividad es afectada inmediatamente por los diferentes tipos que se ofrecen a través del ambiente económico entre las empresas, las diferencias de la política, de lo económico, los valores, las actitudes de la sociedad, los diversos cambios de la tecnología, y los costos de las materias primas.

Elementos para optimizar la productividad laboral, Se muestra los siguientes componentes que permiten mejorar la productividad: Componentes centrales Prokopenko (2001) citado por Vincés (2018), señala que los componentes centrales están preparados para ser transformados con el propósito de conseguir mejorar la productividad con concordancia a los colaboradores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), sostienen que el tipo de investigación, está enfocada en la dirección cuantitativo, ya que se evalúa la calidad de la investigación utilizando análisis numéricos y estadística lo cual ha permitido comparar las variables engagement y productividad con las hipótesis planteadas, teniendo en cuenta la base de datos recopilados.

Este trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que ambas variables son medibles. Además, esta investigación, se ha considerado que es aplicada ya que busca solucionar directamente los problemas que le afectan a la empresa. Por otro lado, es de estudio transversal ya que con los datos obtenidos se han ido analizando en un solo momento.

Diseño de Investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), sustenta que los investigadores deben elegir o implementar un esquema de investigación, los cuales pueden ser diseños cuantitativos experimentales o no experimentales. Además, hace hincapié en los diseños correlacionales-causales, puesto que pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin decidir sentido de causalidad o

pretender analizar relaciones causales. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos y conjetura correlacionales.

La investigación es no experimental, ya que no ha existido manipulación de ambas variables. Además, esta investigación es de diseño descriptivo correlacional causal ya que se pretende establecer si el engagement tiene concordancia o relación con la productividad laboral de los colaboradores de la librería Negocios Peña E.I.R.L.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Engagement

Es el compromiso que pueden tener los trabajadores con su organización a la hora de realizar el trabajo con entusiasmo, implicándose al máximo, e incluso haciendo mucho más de lo exigido en sus contratos de trabajo. (Pintado, 2014)

Variable Dependiente: Productividad

La productividad del trabajo evalúa la capacidad de los trabajadores de una empresa para generar valor agregado. (Quispe, 2017).

3.3. Población y Muestra

Población

Según Tafur e Izaguirre (2017) es el conjunto del total de individuos que se caracteriza por ser estudiada medible y cuantificada. Además, se define el problema más sensato en la investigación científica, que es precisar la población, y como primordial tener en cuenta la precisión de su tamaño con el fin de conocer datos específicos.

La investigación del estudio está comprendida por una población de 50 personas que laboran en la Empresa Negocios Peña E.I.R.L Piura

Muestra

Según Tafur e Izaguirre (2017) menciona, que se nombra muestra o población muestral a una parte de la población seleccionada mediante alguna técnica, por lo cual una parte de esta muestra la singularidad que presenta la población. Además, se representa por la mayor población y será utilizada para sacar conclusiones de esa muestra.

Debido a que la población de la investigación es pequeña, se tomará una muestra en la totalidad de los 50 colaboradores, aplicando la muestra censal.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y des confiabilidad

Técnica

Hernández y Mendoza (2018), mencionan que en las investigaciones se pueden adoptar técnicas tanto cuantitativas como cualitativas para recaudar la información necesaria, la cual se puede desarrollar a través de cuestionarios, guía de observaciones y entrevistas, ya que gracias a estas técnicas registraremos la información para su posterior análisis.

La técnica empleada en la presente investigación, se ha hecho a través de:

Encuesta: Es un método dentro de los diseños de investigación detallada en la cual el investigador recoge datos por medio de un cuestionario previamente diseñado sobre algún tema determinado, sin cambiar el ámbito donde fue obtenida esa información.

Entrevista: Es un dialogo entablado entre una o más personas, donde el entrevistador formula preguntas al entrevistado y él las responde dando su opinión de algún tema que se esté tratando.

Instrumentos

Según Hernández y Mendoza, (2018), define el cuestionario como “un conjunto de interrogantes referente a las variables que se va a medir”.

En relación con la técnica definida, se elaborará y aplicará un cuestionario, el cual contará con 20 ítems de Tipo Likert en base a cada una de las variables tanto dependiente como independiente, para ser respondido por los colaboradores

Validez

Según Hernández y Mendoza, (2018), “La Validez es el Grado de confianza la cual se obtiene del producto de la investigación que es la encuesta, los cuales son correctos y válidos”

Para el proceso de validez del instrumento que se ha manipulado para recoger los datos de la exploración, se ha empleado la técnica denominada juicio de expertos, la cual está conformada por (3) personas, las cuales tienen experiencia y dominan los temas del área de administración, lo cuales deben validar y dar la conformidad de la adecuada elaboración del cuestionario.

Confiabilidad

Hernández y Mendoza (2018). La confiabilidad para el instrumento se subyugo a la evaluación de medición de la fiabilidad del Alfa de CronBach.

Para evidenciar la confiabilidad y ver si el instrumento de la investigación es aceptable, se aplicó el procedimiento de Alfa de CronBach, ya que este se muestra como un factor clave, el cual ayuda a calcular la confiabilidad del cuestionario.

3.5. Procedimiento

Para la elaboración del procedimiento de la investigación, se hará uso del estadístico SPSS 25, ingresando los datos recolectados, obtenidos por las

respuestas del cuestionario, aplicado a los colaboradores, para verificar si existe correlación entre las variables tanto dependiente como independiente de acuerdo al factor de correlación.

3.6. Método de Análisis de Datos

En el análisis de datos de la investigación se empleó el procedimiento estadístico, el cual nos permitió poder calcular y ordenar los resultados, el cual se realizó a través de la presentación de tablas en términos porcentuales y de frecuencia, haciendo uso del programa estadístico SPSS, el cual permitió la elaboración de figuras estadísticas para conseguir un análisis visual de la información, y por último se realizaron las conclusiones de los resultados obtenidos.

Los instrumentos cualitativos como la guía de entrevista se analizarán analizando las cualidades y situaciones dichas por el gerente, si esta está en relación de lo que se hace con lo que se dice, lo cual nos ayudará a comparar las dos realidades del alrededor.

3.7. Aspectos Éticos

La investigación está hecha con respeto y sinceridad de todos los resultados obtenidos, a la vez contiene datos sumamente reales, los cuales están basados en hechos reales, además está respaldado y sustentado por bases teóricas existentes de los diferentes autores citados para la elaboración de esta investigación.

Además, la investigación también se realizó bajo las normas de confidencialidad de las personas que laboran en la librería Negocios Peña E.I.R.L Piura, a los cuales se les informó los objetivos tanto generales como específicos, y a la vez la finalidad que se tiene con la elaboración de este proyecto de investigación.

IV. RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación los instrumentos que se han aplicado son: Cuestionario y guía de entrevista.

El cuestionario, se ha sido aplicado a todo el personal de la empresa para que se pueda evaluar las opiniones que tienen y así poder establecer como la relación del Engagement y la Productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, Piura – 2019 y para finalizar, la guía de entrevista, en la cual se tuvo en cuenta una guía de pautas las cuales que fueron diseñadas por las autoras del presente trabajo para el gerente general de la empresa teniendo como principal objetivo recolectar información esencial para el desarrollo de este estudio.

4.1 Informe de aplicación del cuestionario:

Para cumplir con los objetivos principales de este trabajo de investigación se tuvo que aplicar un cuestionario estructurado en escalas de Likert, donde se incluyeron preguntas sobre las dos variables de la estudio; los ítems tienen cinco alternativas de respuesta, las que expresan la relación con los aspectos del estudio, a las cuales se les asigno valores del 1 al 5; puesto que en la descripción de los resultados que se realizó fue usando la percepción promedio, de manera que si este tiene un valor de 4 o 5 implica que dichos resultados tiene una valoración positiva, sucediendo lo contrario si es 3 el promedio o menos de 3.

Por otro lado, tenemos la guía de entrevista que fue aplicada a un solo miembro representativo quien tiene el cargo de Gerente General de la Librería Negocios Peña, Piura y de esta manera se logró evaluar si existe relación entre el Engagement y la productividad de los trabajadores de la librería.

Objetivo 1: Determinar la relación entre vigor y la productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña.

Tabla 1

Dimensión Vigor en la Productividad de la Librería Negocios Peña

Dimensión Vigor	Muy en desacuerdo		Algo en desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		Algo de acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Energía	0	0,0%	0	0,0%	6	12,0%	17	34,0%	27	54,0%	50	100,0%
Vigor	1	2,0%	0	0,0%	6	12,0%	15	30,0%	28	56,0%	50	100,0%
Propósito	0	0,0%	0	0,0%	7	14,0%	19	38,0%	24	48,0%	50	100,0%
Contento	1	2,0%	1	2,0%	10	20,0%	21	42,0%	17	34,0%	50	100,0%
Entusiasmo	1	2,0%	0	0,0%	2	4,0%	26	52,0%	21	42,0%	50	100,0%
Reconocimiento	0	0,0%	1	2,0%	8	16,0%	23	46,0%	18	36,0%	50	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Interpretación:

En relación al manejo de la dimensión vigor, en cuanto al indicador energía el 54% opinó que se encuentran muy de acuerdo ya que se siente muy felices al realizar su trabajo, por otro lado, también encontramos el vigor con el cual trabaja el personal, el 56% opino que se encentran muy de acuerdo ya que ya se sienten contentos y con mucha fuerza interna al realizar sus labores, con respecto al propósito el 48% opinó que se encuentra muy de acuerdo, pues si tienen claro los objetivo de sus labores en la librería. Además, el 42 % de los colaboradores opinó que se sienten algo de acuerdo contento con las charlas que la empresa brinda para motivarlos, asimismo el 52% del personal se siente con mucho entusiasmo ya que su trabajo es reconocido en la empresa y finalmente el 46% de los trabajadores opina que su trabajo si es reconocido tanto por sus compañeros como por sus jefes.

Tabla 2

Regresión entre la dimensión vigor y la productividad de la Librería Negocios Peña

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	56,250	7,679		7,325	,000
	Vigor	,812	,301	,363	2,702	,010
	Coeficiente de correlación (r)	R=0,363				
	Coeficiente de determinación	13,2				

a. Variable dependiente: Total Productividad

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Contrastación de la hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre vigor y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña

El análisis de regresión corrobora que hay una relación significativa (Sig= 0.000<0,05) de la dimensión vigor y la productividad laboral, lo que conduce a aceptar la hipótesis de la investigación.

La dimensión vigor es la fuerza y la energía que conduce al que los colaboradores se muestren siempre activos y con ganas de dar lo mejor de ellos, por lo cual esto siempre va a favorecer al desarrollo del engagement dentro de la empresa ya que no solo se va a ver beneficiada la organización, sino que los clientes recibirán una buena atención por parte de los colaboradores, por lo tanto, podemos afirmar que negocios Peña se encuentra en muy buen camino. Además por los resultados obtenidos se ha podido obtener que los trabajadores de Negocios Peña manifiestan que está muy de acuerdo con la distribución de su energía dentro del trabajo, afirman también que el trabajo realizado tiene sentido y propósito en su vida ya que se sienten motivados con la inspiración que se les brinda en las capacitaciones desarrolladas dentro de la empresa lo cual fortalece su trabajo y su vida personal; estos resultados ponen de manifiesto que el vigor

se viene desarrollando de manera adecuada favoreciendo al desarrollo del Engagement dentro de la empresa, y a la vez se desarrolla una buena comercialización de sus productos.

Objetivo 2: Identificar la relación entre dedicación y la productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña

Tabla 3

Dimensión Dedicación en la Productividad de la Librería Negocios Peña

	Muy en desacuerdo		Algo en desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		Algo de acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Realización	1	2,0%	0	0,0%	1	2,0%	18	36,0%	30	60,0%	50	100,0%
Reto	1	2,0%	0	0,0%	7	14,0%	12	24,0%	30	60,0%	50	100,0%
Orgullo	1	2,0%	0	0,0%	3	6,0%	16	32,0%	30	60,0%	50	100,0%
Vanidad	0	0,0%	0	0,0%	3	6,0%	14	28,0%	33	66,0%	50	100,0%
Orgullosa	0	0,0%	0	0,0%	8	16,0%	18	36,0%	24	48,0%	50	100,0%
Ideas	0	0,0%	3	6,0%	5	10,0%	19	38,0%	23	46,0%	50	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En relación al manejo de la dimensión dedicación, el 60% de los encuestados dijeron que se encuentran muy de acuerdo, en cuanto a la manera de realizar su trabajo de manera libre, de igual manera el 60% de los colaboradores opina que la división de trabajo es muy importante en la empresa ya que para ellos es un reto pues tienen más ganas de aprender, por otro lado el 60% manifestó que se encuentra muy de acuerdo, puesto que se sienten muy orgullosos de trabajar en una empresa de muy buena reputación, además el 66% del personal opinó que se siente muy por el trabajo que se encuentra realizando, sin embargo el 48% de los encuestados manifestaron que se encuentran muy de acuerdo pues se sienten muy orgullosos de trabajar en una empresa muy conocida por el mercado piurano y por último, el 46% de los encuestados afirmaron que tienen libertad de expresión en la empresa y que escuchan sus ideas y las toman en cuenta.

Tabla 4

*Regresión entre la dimensión dedicación y la productividad de la Librería
Negocios Peña*

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	56,020	5,914		9,473	,000
	Dedicación	,872	,245	,457	3,558	,001
	Coeficiente de correlación (r)	R=0,457				
	Coeficiente de <u>determinación</u>	20,9				

a. Variable dependiente: Total Productividad

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Contrastación de la hipótesis específica 2

H2: Existe relación entre dedicación y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña

El análisis de regresión corrobora que hay una relación significativa (Sig= 0.000<0,05) de la dimensión dedicación y productividad, lo que conduce a aceptar la hipótesis de la investigación.

La dimensión dedicación es muy importante para poder evaluar la productividad de los colaboradores dentro de la organización, es por ello que se a evaluado el entusiasmo, inspiración y desafío lo cual son los principales que ayudan a que los colaboradores den todo de ellos para que se desarrollen de una forma adecuada dentro de su centro de trabajo, brindado una atención de calidad y así aumentar las ventas, ayudando a fidelizar a los clientes dentro del rubro de librerías en nuestra región, de acuerdo de los resultados obtenidos por los trabajadores manifiestan que si cuentan con el entusiasmo ya que le genera la empresa porque saben reconocer de su trabajo diario en especial en las campañas escolares y navideñas donde el trabajo se realiza con mayor esfuerzo, además se sienten inspirados por que la empresa les brindan bonificaciones y

comisiones por las ventas realizadas lo cual ayuda a que los colaboradores se sientan con mayor motivación.

Objetivo 3: Determinar la relación entre absorción y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña.

Tabla 5

Dimensión Absorción en la Productividad de la Librería Negocios Peña

	Muy en desacuerdo		Algo en desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		Algo de acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Feliz	0	0,0%	0	0,0%	10	20,0%	15	30,0%	25	50,0%	50	100,0%
Alrededor	1	2,0%	1	2,0%	7	14,0%	23	46,0%	18	36,0%	50	100,0%
Tiempo	4	8,0%	8	16,0%	9	18,0%	15	30,0%	14	28,0%	50	100,0%
Extras	4	8,0%	3	6,0%	12	24,0%	10	20,0%	21	42,0%	50	100,0%
Persistencia	2	4,0%	1	2,0%	5	10,0%	17	34,0%	25	50,0%	50	100,0%
Escucha	1	2,0%	3	6,0%	12	24,0%	18	36,0%	16	32,0%	50	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En relación al manejo de la dimensión absorción, el 50% de los encuestados manifiestan que están muy de acuerdo ya que se sienten muy felices cuando se sienten muy concentrados en su trabajo, por otro lado el 46% afirman que están algo de acuerdo ya que cuando se encuentran trabajando, se olvidan de todo lo que pasa en su trabajo ya que se encuentran muy concentrados, además el 30% de los colaboradores opinan que no notan el tiempo que pasa ya que se encuentran muy concentrados realizando sus labores. Por otra parte, el 42% de los colaboradores dijeron que se sienten algo de acuerdo al querer realizar horas extras ya que ese porcentaje se siente muy a gusto en las labores que se encuentran desempeñando mientras que 50% de los encuestados están muy de acuerdo puesto que trabajan con mucha

persistencia en las labores asignadas por los encargados. Así mismo el 36 % de los colaboradores opina que se sienten algo de acuerdo pues la empresa no escucha mucho las opiniones de todos los colaboradores de la librería.

Tabla 6

*Regresión entre la dimensión absorción y la productividad de la Librería
Negocios Peña*

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	45,403	7,839		5,792	,000
	Absorción	1,185	,294	,503	4,034	,000
	Coeficiente de correlación (r)	R=0,503				
	Coeficiente de determinación	25,3				

a. Variable dependiente: Total Productividad
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Contrastación de la hipótesis específica 3

H3: Existe relación entre absorción y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña.

El análisis de regresión corrobora que hay una relación significativa (Sig= 0.000<0,05) de la dimensión dedicación y productividad, lo que conduce a aceptar la hipótesis de la investigación.

La dimensión absorción es de mucha importancia para el desarrollo de la productividad dentro de la empresa ya que esto va a permitir que los colaboradores mejoren las circunstancias de adquisición, asimilación y explotación de sus habilidad y conocimientos dentro del centro de trabajo, lo cual va a permitir a los colaboradores a que puedan aportar sus ideas de mejora o innovación dentro de la empresa, por lo que beneficia a la dedicación del trabajo que desempeñan y por lo tanto al cumplimiento de la productividad dentro de la

empresa, además dentro de los resultados obtenidos de la encuesta se pudo deducir que los jefes si aceptan y escuchan las opiniones de los colaboradores lo cual esto es favorable porque genera un buen ambiente laboral entre jefes y colaboradores, así como que un buen ambiente laboral entre los colaboradores ya que se ayudan mutuamente desarrollando con eficiencia y eficacia su trabajo, por lo que generan mayor productividad dentro de la organización y así brindo un buen servicio.

Tabla 7

Regresión entre Engagement y la Comercialización

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	32,642	8,564		3,811	,000
	Total Engagement	,583	,112	,599	5,182	,000
	Coeficiente de correlación (r)	R=0,599				
	Coeficiente de determinación	35,9				

a. Variable dependiente: Total Productividad

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis General: Existe relación entre el engagement y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, Piura - 2019

El análisis de regresión corrobora que hay una relación significativa ($Sig=0.000 < 0,05$) entre el engagement y la productividad laboral, lo que conduce a aceptar la hipótesis de la investigación.

Estos resultados demuestran que, sí desarrolla un buen engagement en la empresa, y se proponen planes, más capacitaciones y mejora la motivación de los colaboradores ellos podrán brindar una buena atención y un buen servicio a los clientes, además las ventas se incrementarán y podrán seguir posicionándose en el mercado piurano por la atención brindada.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación está orientado a evaluar la relación que existe entre el Engagement y la Productividad del personal en la librería Negocios Peña E.I.R.L., Piura – 2020. Esta librería adolece de algunas deficiencias con respecto al personal, ya que la mayoría de los colaboradores no se sienten felices realizando sus labores asignadas por los encargados de la tienda. Es aquí donde hablamos de un compromiso emocional y humano que tiene un trabajador con la empresa en la que se desenvuelve más allá de la relación laboral o algo monetario que la relacionen a ella. Puesto que esto sucede porque no hay un vínculo entre el personal y la empresa y esto se ve reflejado en los resultados de la productividad, es por eso que para muchas organizaciones los clientes no son las únicas personas importantes, el colaborador también juega un papel muy importante ya que al sentirse emocionalmente feliz dentro de su trabajo será beneficioso para la compañía ya que mejorará su productividad y logrará ser más competitiva. En este contexto, se presenta a continuación la discusión de resultados del trabajo de investigación.

De acuerdo con el *primer objetivo específico* orientado a determinar la relación entre vigor y productividad laboral del personal de la librería, Caldas (2015) manifiesta el compromiso laboral depende del estado emocional que se encuentre el colaborador por ejemplo si se encuentra en un estado positivo con el que se caracteriza por ser energía, implicación y eficacia. En este sentido la relación de vigor y la productividad, a juzgar por los resultados de la investigación realizada en la librería Negocios Peña E.I.R.L., Piura, se observó en los resultados, que el 50% de los colaboradores encuestados califican como algo de acuerdo o muy de acuerdo, asimismo en la entrevista realizada al gerente general de la librería Negocios Peña, se pudo conocer que la mayoría de los colaboradores se muestran activos y con ganas de dar siempre lo mejor de ellos, esto siempre dependerá del estado emocional que ellos sienten al trabajar en la librería, el compromiso que pongan ya que no solo saldrá beneficiada la empresa sino también se verá reflejada en la atención al cliente.

Según Huapaya *et al.* (2019) afirma en Arequipa que el bienestar del capital humano es muy importante dentro de las empresas, no solo a nivel corporal, sino también en lo personal, ya que se tiene un gran impacto en cuanto al desarrollo y la productividad laboral que pueda tener un trabajador dentro de las organizaciones. Por ello platicar del Engagement y la satisfacción laboral es en estos tiempos uno de los temas más relevantes dentro del espacio de la psicología empresarial, se considera como un elemento importante para promover al capital humano dentro de las sociedades.

Por otro lado, esta dimensión es muy importante ya que la gran mayoría de colaboradores se sienten contentos y usualmente se sienten motivados por la empresa y por sus compañeros pues reconocen sus labores lo cual los anima a que sigan esforzándose en la empresa. Así mismo en los resultados ya antes mencionados el 50% de los colaboradores afirman también que el trabajo que realizan tiene sentido y propósito en su vida pues gracias a las capacitaciones que brinda la empresa ellos fortalecen en su trabajo y su vida personal. Las evidencias indican que todos estos aspectos inciden significativamente en la comercialización de la Empresa Negocios Peña E.I.R.L como se planteó en la hipótesis correspondiente.

Respecto a la *primera hipótesis específica H₁*: Existe relación entre vigor y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, de acuerdo al análisis de regresión corrobora que hay una relación significativa ($\text{Sig}=0.000<0,05$) de la dimensión vigor y la productividad del personal. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada en la investigación, de acuerdo al coeficiente de determinación la influencia es del 13,2%.

El *segundo objetivo específico*, fue identificar la relación entre dedicación y la productividad laboral del personal; Alves (2016) afirma, que la responsabilidad organizacional o más resumidamente compromiso expresivo que viene a ser la relación emocional con la empresa y el compromiso de persistencia. En este sentido la relación de la dimensión dedicación y la productividad laboral del personal, a juzgar por los resultados del estudio realizado en la librería Negocios Peña E.I.R.L., Piura, se observó el 60% de los trabajadores encuestados manifestaron que califican como algo de acuerdo o muy de acuerdo asimismo, en la entrevista realizada al gerente general de la

librería Negocios Peña se pudo conocer que la gran mayoría de los colaboradores trabaja con mucha dedicación y persistencia en sus labores a diario en especial en campañas festivas que la tienda tiene más acogida y realizan mucho más esfuerzo es ahí en donde ellos tienen mucho más motivación laboral.

Según Contreras (2015) En México manifiesta que desenvolverse en un estado de Engagement aumenta la recopilación de acción y pensamiento en los seres humanos, así como las direcciones que se relacionan con la creatividad, la flexibilidad, la iniciativa hacia el desempeño organizacional y la información. El resultado de tener este tipo de colaboradores reside en que al estar comprometidos e involucrados con sus labores brindan mayores probabilidades de realizar acciones positivas hacia los compañeros de trabajo. Por otro lado, en los resultados ya antes mencionados se ha podido apreciar que más del 60% de los colaboradores opinan que, les gustaría que el gerente los escuche más de acuerdo a sus necesidades dentro de la librería y que sean tomadas en cuenta.

La dimensión dedicación es un factor muy importante en la productividad del personal ya que gracias a ella evaluamos el entusiasmo de los trabajadores y si lo aplican en su centro de trabajo día a día, ya que de eso modo también logran brindar una atención de calidad y así aumentar su productividad. Las evidencias indican que todos estos aspectos inciden significativamente en la productividad laboral de la librería Negocios Peña como se planteó en la hipótesis correspondiente.

Respecto a la *segunda hipótesis específica H₂*: Existe relación entre dedicación y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, de acuerdo al análisis de regresión corrobora que hay una relación significativa ($\text{Sig}=0.000\leq 0,05$) de la dimensión dedicación y la productividad laboral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada en la investigación, de acuerdo al coeficiente de determinación la influencia es del 20,9%.

El *tercer objetivo específico*, determinar la relación entre absorción y la productividad laboral del personal de la librería “Negocios Peña”, Quispe, (2017) La productividad del compromiso evalúa la capacidad de los individuos de una

compañía para formar valor agregado, es necesario que todos los colaboradores demuestren en todo momento la eficiencia y eficacia dentro de sus actividades diarias ya que esto va a conllevar a la empresa a mejoras en sus procesos de atención al cliente y sobre todo brindar un buen servicio, lo cual beneficia tanto al cliente, a la empresa y a ellos mismos.

En los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, podemos observar que los colaboradores de la empresa Negocios Peña E.I.R.L en las preguntas de eficacia manifiestan que ellos tienen persistencia con un 50%, En la entrevista aplicada al gerente nos indica que él está feliz con el desempeño que muestran sus colaboradores ya se cumplen las metas que se proponen por el desempeño puesto de parte de sus colaboradores y sobre todo demuestran la eficacia y eficiencia en su trabajo por lo que brindar un servicio de calidad a sus clientes, haciéndolos sentir satisfechos, lo cual hace que la producción sea eficiente y eficaz.

Rojas (2017) en el cual menciona que se muestra y mide el vínculo existente con la eficiencia y eficacia de la producción realizada con la cantidad de esfuerzo y empeño puesto al momento de la realización de las labores para poder adquirir dicha productividad. La eficacia y eficiencia es la clave de los todos los trabajadores deben realizar para que la empresa se pueda desarrollar de forma productiva en todos sus ámbitos tanto en la venta y distribución de los productos, no solo beneficiando a la empresa sino también a los colaboradores y en especial a los colaboradores, haciendo que la productividad de la empresa crezca día a día con la fidelización de los clientes y que ellos elijan y tengan como primera opción a Negocios Peña para la compra de sus útiles escolares.

Respecto a la *tercera hipótesis específica H₃*: Existe relación entre absorción y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña. De acuerdo al análisis de regresión corrobora que hay una relación significativa (Sig= 0.000<0,05) de la dimensión dedicación y productividad. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada en la investigación, de acuerdo al coeficiente de determinación la influencia es del 25,3%.

Finalmente, el trabajo de investigación tiene como objetivo general Establecer la relación del engagement y la productividad laboral del personal de

la librería “Negocios Peña” E.I.R.L Piura, 2019. Donde se aplicó dos instrumentos de recolección de datos, el primero fue el cuestionario, el cual fue aplicado a los colaboradores, también se utilizó la guía de entrevista, la cual fue aplicada al gerente de la empresa, con el propósito de recolectar información necesaria sobre engagement y productividad laboral.

Así mismo se pretende comprobar la relación que existe entre las dimensiones de las variables engagement y productividad laboral teniendo en cuenta el autor (Mazzola, 2014), el cual indica que se debe maximizar la satisfacción de los colaboradores con la expectativa de que ellos se muestren más felices en sus labores diarias, teniendo así un mayor bienestar y puedan así mejorar y aumentar su desempeño laboral. ; por lo cual los resultados indican que en efecto existe una correlación significativa ($\text{Sig} = 0.000 < 0,05$) con un coeficiente de determinación 39.5% del engagement en la productividad, lo que conduce a aceptar la hipótesis de la investigación. Estos resultados demuestran que, sí se lleva a cabo un buen engagement en la empresa, y se proponen planes, más capacitaciones y mejora la motivación de los colaboradores ellos podrán brindar una buena atención y un buen servicio a los clientes, además las ventas se incrementarán y podrán seguir posicionándose en el mercado piurano por la atención brindada.

Los resultados encontrados corroboran los resultados encontrados por Córdova (2015) *tiene como proyecto titulado, Grado de compromiso del personal de la elaboración de detergentes situada en Escuintla, Guatemala*. Su principal objetivo general fue cuantificar el nivel de acuerdo profesional que presenta la empresa en la producción de detergentes como objeto de estudio. Por lo que, al existir un nivel de rendimiento alto, los trabajadores se sentirán identificados con la empresa y por lo tanto su rendimiento será el máximo, esto ayudará a la mejora de la productividad laboral, donde los trabajadores se caracterizan por tener voluntad de dedicar esfuerzo en sus ocupaciones laborales y la persistencia frente a los problemas.

De los resultados obtenidos en el estudio, respaldados por la teoría de los autores y resultados de los investigadores mencionados se destaca la importancia que tiene en una organización un buen desarrollo del engagement, lo cual no solo ayuda llevar el compromiso laboral, sino que también ayuda a que

las ventas se incrementen y por consiguiente que la rentabilidad de la empresa crezca día a día. Es importante el compromiso que demuestran los colaboradores es un proceso que les ayuda a desenvolverse en sus actividades diarias tanto laborales como personales garantizando una buena atención y entrega de los pedidos en la organización y se lleve a cabo de una manera eficiente la atención al cliente, satisfaciendo necesidades y a la vez mantener un buen trabajo en equipo lo cual ayude a la empresa a poder tener un buen desarrollo en sus ventas.

VI. CONCLUSIONES

1. Si existe relación entre vigor y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña E.I.R.L., Piura – 2019; ya que se determinó un $(Sig=0.000;0,05)$ de la dimensión vigor y la productividad laboral, esto significa que los colaboradores opinan que su trabajo tiene sentido y propósito en su vida ya que se sienten motivados por la empresa.
2. Si existe relación entre dedicación y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña E.I.R.L., Piura – 2019; ya que se determinó un $(Sig=0.000;0,05)$ de la dimensión dedicación y la productividad laboral, esto significa que ellos si cuentan con el entusiasmo ya que le genera la empresa porque saben reconocer de su trabajo a diario en fechas especiales.
3. Si existe relación entre absorción y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña E.I.R.L., Piura – 2019; ya que se determinó un $(Sig=0.000;0,05)$ de la dimensión absorción y la productividad laboral, esto significa que se pudo deducir que los jefes si aceptan y escuchan las opiniones de los colaboradores lo cual esto es favorable porque genera un vínculo entre jefes y colaboradores.
4. Si existe relación entre el Engagement y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña ya que se determinó un $(Sig=0.000;0,05)$ del Engagement y la productividad laboral, esto significa que sí lleva a cabo un buen Engagement en la empresa, las ventas se incrementarán y podrán seguir posicionándose en el mercado piurano por la atención brindada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Mantener las charlas y capacitaciones para que los niveles de entusiasmo y persistencia se mantengan en los trabajadores, así mismo contar con un sistema de incentivo para premiar a aquellos trabajadores que demuestren una labor destacada dentro de sus puestos. Para no ver afectada la dedicación de los trabajadores se recomienda mantener un ambiente laboral óptimo en el cual se pueda evitar las distracciones o molestias al momento de realizar las labores.
2. Capacitar a los trabajadores para trabajar bajo presión y con grandes cantidades de clientes sobre todo en momentos de mayor afluencia de público tal es el caso de las campañas escolares. A la vez implementar un sistema de incentivos económicos y premios para aquellos trabajadores que se desempeñan con eficacia, premiando a su vez a las tiendas que generen mayores ingresos, esto con la finalidad de generar una competencia sana entre los propios trabajadores.
3. Trabajar y capacitar a aquellos trabajadores que cuentan con un nivel no tan óptimo de eficiencia con la finalidad de mejorar y así poder obtener aún mejores resultados de los que se han obtenido hasta el momento, toda oportunidad de mejorar debe ser bienvenida dentro de la organización.
4. En lo posible tratar de mantener al personal que se sienta identificado con la empresa ya que estos van a dar lo mejor de sí para obtener los mejores resultados. El cambio constante de trabajadores no posibilita la fidelización de estos con la organización lo cual no es favorable.

REFERENCIAS

- Alves, F. (2016) *El modelo Burnout-Engagement en enfermeros*. Editorial Universidad de Salamanca.
- Benites, R y Fera, M (2019) *Clima Laboral y Productividad de los trabajadores de la empresa Avícolas y Marketing S.A.C. de la ciudad de Piura – 2019*
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35865/Benites_ZRL-Feria_BMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caldas, B. (2015) *Prevención de riesgos laborales en el sector docente*. Gobierno de España.
- Córdoba (2015) “*Niveles de Engagement en los participantes de una producción de detergentes situada en Escuintla*”
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Contreras (2015) en su artículo “*Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México*”
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100008
- Cruelles, J (2013) *Productividad industrial*, Editorial Marcombo.
- De la Puente (2017) *Responsabilidad empresarial y estimulación de logro en personal funcionario de la Municipalidad Provincial de Trujillo*
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/298>
- Flores *et al.* (2015) en su artículo *Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003
- Granados, (2015) *Engagement profesional en la orientación de gestión de talento humano de la contraloría general de la Republica de Bogotá*.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3464/40394610.pdf;jsessionid=15B1D7929EBBA9BA6A2F8F497AB6B097.jvm1?sequence=1>

- Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed.)*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hinojo F., Díaz I, Rodríguez J. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales Bogotá.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512020000200051&lang=es
- Huapaya *et al.* (2019) en su artículo “Engagement y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas de Chimbote”
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37263>
- López y Chiclana (2017) en su artículo Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. España
<https://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf>
- Mazzola, F. (2014). *La importancia del factor humano en las organizaciones*. Editorial Académica Española
- Nolazco, J. (2020). Efectos entre las actividades de innovación, exportación y productividad: un análisis de las empresas manufactureras peruanas
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35842020000200067&lang=es
- Oltra, V., Curós, P., Díaz C., Rodríguez, J., Teba, R., Tejero, J. (2015). *Desarrollo del Factor Humano*. Editorial UOC.
- Pérez F., Leonardo F. (2015). *Productividad Organizacional*. Editorial digital.
- Quispe, K. (2017) “*Motivación y Engagement Laboral en Piscis Mg Consultores contratistas Generales S.R.L. Juliaca Puno 2017*”
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23231/Quispe_HK..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, R. (2018) *El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018*
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33693/rodriguez_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sanchez, A. (2018) *“El engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea alfonso ugarte, lima -2018”*
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24792/Sanchez_RAE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Silupu, (2017) *Engagement y Satisfacción Profesional en empleados de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura.*
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10742/silupu_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Shaufeli, S. (2014) *Nuevos horizontes sobre en la investigación sobre la autoeficacia.* Editorial Universitat Jaume
- Tafur, R e Izaguirre, M (2017). *Como hacer un proyecto de investigación. 2da Edición.* Bogotá. Colombia. Editorial Alfaomega Colombiana.
- Vargas, (2017) *Rol intermediario del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción profesional en los trabajadores del área de logística de una sociedad industrial de provisiones de derroche masivo Callao, año 2017.*
 Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/923>
- Velásquez (2018) *Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma - Arequipa, 2018,* Recuperado de: <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15600>
- Vince (2018) *Engagement Laboral para corregir el Rendimiento de los colaboradores en la Institución Financiera Cmac Piura- Chiclayo 2018,*
 Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4910>
- Yeren.Y. (2017) *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016 (Tesis)*
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/388>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Operacionalización Variable Engagement

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ENGAGEMENT	Es el compromiso que pueden tener los trabajadores con su organización a la hora de realizar el trabajo con entusiasmo, implicándose al máximo, e incluso haciendo mucho más de lo exigido en sus contratos de trabajo. (Pintado, 2014)	La variable Engagement se medirá a través de las dimensiones: vigor, dedicación y absorción, para la cual aplica un cuestionario a los colaboradores de la Empresa Negocios Peña E.I.R.L Piura-2019.	Vigor	Energía Propósito Desarrollo y Conocimiento	Ordinal
			Dedicación	Reto Orgullo Inspiración	Ordinal
			Absorción	Concentración Tiempo Satisfacción	Ordinal

ANEXO 2. Matriz de Operacionalización Variable Productividad Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
PRODUCTIVIDAD LABORAL	La productividad del trabajo evalúa la capacidad de los trabajadores de una empresa para generar valor agregado. (Quispe, 2017).	La variable Engagement se medirá a través de las dimensiones: eficacia, eficiencia y efectividad, para la cual aplica un cuestionario a los colaboradores de la Empresa Negocios Peña E.I.R.L Piura-2019.	Eficacia	Cumplimiento Dedicación Calidad	Ordinal
			Eficiencia	Productividad Cumplimiento de obligaciones Compromiso	Ordinal
			Efectividad	Resultados logrados Mayor Rentabilidad Resultados propuestos	Ordinal

ANEXO 3. Matriz de Consistencia

TEMA	PROBELA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NEGOCIOS PEÑA E.I.R.L, PIURA 2019	Problema General: ¿Cuál es la relación del engagement y la productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, Piura - 2019?	Objetivo General: Establecer la relación del engagement y la productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, Piura - 2019	Hipótesis General: Existe relación entre el engagement y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña, Piura – 2019	Diseño de la Investigación: No experimental Tipo de Investigación: Descriptiva – Correlacional Investigación aplicada o de campo Transversal Enfoque: Mixto Población: Sera 50 colaboradores Muestra Muestra censal 50 Técnica Encuesta- entrevista Instrumentos Cuestionario Guía de la entrevista

Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis Específica:	Método de análisis
(a) ¿Cuál la relación entre vigor y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña?	(a) Determinar la relación entre vigor y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña	(a) Existe relación entre vigor y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña.	SPS. Versión 25
(b) ¿Cuál es la relación entre dedicación y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña?	(b) Identificar la relación entre dedicación y Absorción del personal de la librería Negocios Peña,	(b) Existe relación entre dedicación y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña	
(c) ¿Cuál es la relación entre absorción y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña?	(c) Determinar si la relación entre eficacia y eficiencia aumentan la productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña.	(c) Existe relación entre absorción y productividad laboral del personal de la librería Negocios Peña.	

ANEXO 4. Autorización brindada por la empresa **Negocios Peña E.I.R.L**



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Piura, 02 de octubre del 2019.

CARTA N° 155-2019/UCV-DEA

SR.
JUAN FRANCISCO PEÑA GUERRERO
PROPIETARIO
NEGOCIOS PEÑA E.I.R.L.
PIURA

Es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentar a nuestros alumnos del curso de Metodología de la Investigación Científica:

- COLLANTES BOCANEGRA ANA DANIELA.
- VILLALOBOS IZQUIERDO GERALDINE STEPHANIE.

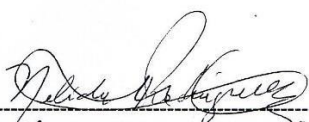
A la vez solicitar el apoyo a nuestros estudiantes para realizar unas encuesta a sus colaboradores, para su trabajo de investigación titulado: "**Engagement y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Negocios Peña E.I.R.L. Piura 2019**", que será expuesto durante el desarrollo de las clases, cuyo beneficio será para el fortalecimiento profesional y personal de nuestros alumnos.

En ese sentido llegamos a Ud. conocedores de su alto espíritu solidario para que sirva aceptar que su institución sea objeto de este estudio.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

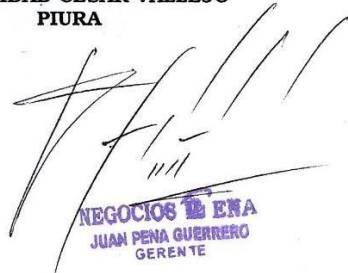
Atentamente,




DRA. NÉLIDA RODRIGUEZ DE PEÑA
COORDINADORA ESCUELA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PIURA

S PIURA

ongación Chulucanas S/N Z.I.III
Tel.: (073) 285900 anx.: 5501


NEGOCIOS PEÑA
JUAN PEÑA GUERRERO
GERENTE

fb/úcv.piura
somosucv.edu.pe
#AsíEsLaUCV
ucv.edu.pe

ANEXO 5. Validaciones



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco A. Ramos Flores con DNI N° 32982571 Magister
 en Administración y Negocios F.B.A.
 N° ANR/COP 04735, de profesión Lic. Adm. Ramos
 desempeñándome actualmente como Coordinador
 en Universidad César Vallejo

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

Guía de Pautas y Cuestionario

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

	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 04 días del mes de diciembre de Dos mil dieciocho.

Mg. : Francisco A. Ramos Flores
 DNI : 32982571
 Especialidad : Lic. Adm. Ramos
 E-mail : francisco_ramos_felohed.com



“ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NEGOCIOS PEÑA E.I.R.L, PIURA-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																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																76					


 Colegio de Licenciados en Administración del Perú
 MBA Francisco A. Ramos Flores
 Colegio de Licenciados en Administración del Perú
 CLAP-2735



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Angulo Corcuera con DNI N° 06437510 Magister en Administración de Negocios
N° ANR/COP de profesión Licenciado en Administración
desempeñándome actualmente como docente a tiempo completo
en la Universidad César Vallejo de Piura

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

Guía de Pautas y Cuestionario

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

	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 04 días del mes de diciembre de Dos mil dieciocho.


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mg. : Carlos Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Recursos Humanos - MARKETING
E-mail : caroloca@ucvvirtual.edu.pe

“ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NEGOCIOS PEÑA E.I.R.L, PIURA-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																		92			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		94			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			96		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			97		

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

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Collantes Bocanegra, Ana Daniela Villalobos Izquierdo, Geraldine Stephanie
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Engagement y su relación con la Productividad laboral de los colaboradores de la empresa Negocios Peña E.I.R.L, Piura -2020
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	23-11-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.935
------------------------------------	-------


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

Se ha elaborado un cuestionario de 36 preguntas y se aplicó a los colaboradores de la Empresa Negocios Peña E.I.R.L en la investigación denominada: **“Engagement y su relación con la productividad laboral de la Empresa Negocios Peña E.I.R.L Piura-2020”**.

Los datos de la encuesta fueron tabulados y llenados en el software SPSS 25. Por lo que se demuestra que la escala de Coeficiente de Cronbach es 0.935. lo que significa que existe confiabilidad del instrumento.



Estudiante: Ana Daniela Collantes Bocanegra
DNI :75706890



Estudiante: Geraldine S. Villalobos Izquierdo
DNI :71071218



Docente : Ericka Julissa Suysuy Chambergó

ANEXO 6 . Encuesta aplicada a los colaboradores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NEGOCIOS PEÑA E.I.R.L,
PIURA 2020

Fecha: ____/____/____ N° ____

Edad: 18 a 25 años 26 a 35 años 35 a 45 años 45 años a más

Puesto que Desempeña:

Tiempo de Servicio:

Género: Masculino Femenino

ENCUESTA VARIABLE ENGAGEMENT

Reciban un cordial saludo; somos estudiantes de la escuela profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo y estamos aplicando una encuesta, el cual es de carácter confidencial y está destinado a recabar información necesaria para un trabajo de investigación con fines académicos: Agradeceremos leer las preguntas y responder con objetividad.

Objetivo: Identificar la relación del engagement con la productividad laboral del personal de la librería "NEGOCIOS PEÑA" E.I.R.L, PIURA 2019

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que usted considere; en una escala del 1 al 5 donde: (1) Muy en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) Algo de acuerdo, (5) Muy de acuerdo

ITEMS							
VARIABLE (1) ENGAGEMENT							
DIMENSIONES	INDICADORES		5	4	3	2	1
V I G O R	ENERGIA						
	1	En mi trabajo me siento lleno de energía					
	2	Demuestro energía y vigor en mi trabajo					
	PROPOSITO						
	3	Mi trabajo tiene sentido y propósito para mi					
	4	Me siento contento con las charlas que entrega la empresa					
	DESARROLLO Y CONOCIMIENTO						
	5	Estoy entusiasmado con la empresa, porque reconocen mi trabajo					
6	Siento que mi trabajo es reconocido por mis compañeros y jefes.						
D E D I C A C I Ó N	RETO						
	7	Puedo realizarme en mi trabajo de manera libre					
	8	Mi trabajo es un reto para mi					
	ORGULLO						
	9	Me siento orgulloso de trabajar en una empresa de buena reputación					
	10	Estoy orgulloso del trabajo que hago					
	INSPIRACIÓN						
	11	Estoy orgulloso de trabajar en esta empresa					
12	Proporciono ideas innovadoras						
A B S O R C I Ó N	CONCENTRACIÓN						
	13	Soy muy feliz cuando estoy concentrado en mis labores					
	14	Cuando estoy laborando, me olvido de todo lo que pasa a mi alrededor					
	TIEMPO						
	15	Cuando estoy en mi trabajo se pasa rápido el tiempo					
	16	Estoy dispuesto a realizar horas extras					
	SATISFACCIÓN						
	17	Soy muy persistente en mi trabajo					
18	La empresa se toma tiempo de escucharnos						

ITEMS							
VARIABLE (2) PRODUCTIVIDAD							
DIMENSIONES	INDICADORES		5	4	3	2	1
EFICACIA	CUMPLIMIENTO						
	1	Tengo en claro mis responsabilidades.					
	2	La comunicación entre los colaboradores es clara, fluida, precisa.					
	DEDICACION						
	3	Se generan alternativas de solución ante los problemas.					
	4	Las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva.					
	CALIDAD						
	5	Se escuchan las opiniones de todos.					
EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD						
	7	Obtiene resultados que la empresa propone.					
	8	Considera usted que tiene un enfoque Pro activo con la Organización.					
	CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES						
	9	Tienen iniciativa para realizar sus actividades.					
	10	Ordena su lugar de trabajo una vez finalizada su jornada laboral.					
	COMPROMISO						
	11	Realiza sus actividades con dedicación.					
EFECTIVIDAD	RESULTADOS LOGRADOS						
	13	Durante el tiempo de trabajo en la empresa, su desempeño ha sido el adecuado.					
	14	Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa.					
	MAYOR RENTABILIDAD						
	15	Su conducta afecta el ambiente laboral positivamente.					
	16	Contribuye a aumentar el desempeño de sus compañeros.					
	RESULTADOS PROPUESTOS						
	17	Respeto el horario de trabajo.					
18	Respeto las normas de la empresa.						

ANEXO 7. Guía de Entrevista



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dirigido a: Juan Francisco Peña Guerrero

Fecha: 16/11/19

Cargo: Gerente General

Objetivo: Conocer el nivel de engagement y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa negocios peña E.I.R.L, Piura 2019

Preguntas:

Variable 1: Engagement

1. ¿Cómo considera usted que los trabajadores están comprometidos con la organización?

La mayoría de los colaboradores están comprometidos con la empresa, porque eso se refleja en las ventas, horarios de ingreso, y sobre todo en la atención al cliente que hacen que la empresa cumpla con sus objetivos, los colaboradores son una pieza clave de nuestra organización, si bien es cierto hay mayor volumen de ventas, pero en lo personal creo que las vendedoras antiguas están más comprometidas, de 10 vendedoras 5 generan ventas y 5 no les falta mejorar.

2. ¿Considera usted que cuenta con colaboradores engaged?
¿El compromiso es con el líder o con la organización?

Como lo mencione anteriormente yo siento que la mayoría están comprometidos, en nuestra empresa creo que el compromiso es con el líder porque es la cabeza y por lo tanto yo tengo que dar el ejemplo y guiar a los colaboradores de todas las áreas y así todos puedan laborar con eficiencia y eficacia, si el líder se compromete primero con la empresa el resto de la organización se comprometerá aún más.

3. ¿Dentro de una escala significativa usted se considera una persona que motiva a los demás, cuéntenos como es su día a día en la empresa?

Yo si motivo a los demás porque me gusta enseñar con el ejemplo, apoyarlos en sus actividades, solucionar problemas del personal y sobre todo de los problemas que pasan en la empresa, mi día a día consta de llegar a la oficina y lo primero que hago es ver que los colaboradores estén cumpliendo con sus actividades asignadas, veo temas administrativos y a la vez reviso el sistema para ver cómo se encuentra el almacén general, veo si faltan productos o no y si es así voy haciendo una lista para hacer pedidos y evitar que falten productos en la tienda, finalizada la jornada de trabajo me comunico con cada una de las encargadas de tienda y me informan lo transcurrido en el día.

4. ¿Qué siente usted en relación al trabajo que viene desarrollando, se siente comprometido?

Yo si estoy comprometido con la organización porque cumpla las reglas de la empresa dando el ejemplo como gerente, doy lo mejor de mí, yo me siento motivado con mi trabajo me siento a gusto, por que hago todos los días cosas diferentes y sobre todo hago lo que me gusta.

5. A pesar de las adversidades y posibles situaciones conflictivas ¿usted cómo se puede definir anímicamente?

A pasar de las dificultades trato de mostrar la mejor cara y solucionarlos inmediatamente, no me afectan, es por ello que siempre trato siempre de separar lo personal de lo laboral.

6. ¿Considera usted que los colaboradores realizan su función con el vigor necesario para obtener resultados positivos dentro de la organización?

Si siento que los trabajadores dan lo mejor de sí mismo, porque se ve reflejado en los resultados de las vendedoras y sobre todo le brindan un buen trato al cliente, es por ello que cada campaña y durante el año tenemos resultados positivos, que se ven reflejado en las actitudes de los colaboradores.

7. ¿Considera usted que el ambiente de la organización favorece a la absorción de los trabajadores?

El ambiente de trabajo de los colaboradores, considero que si es adecuado porque la empresa les brinda las comodidades que son necesarias para que ellos puedan desempeñarse bien y sentirse como en casa, además todos muestran compañerismo dentro y fuera de la empresa.

8. ¿Los trabajadores de la organización trabajan con la dedicación necesaria para obtener resultados positivos?

La mayoría de los colaboradores si, y con los que no trato de motivarlos para que se puedan desempeñar mejor en sus labores, es por ello que obtenemos resultados, como lo mencione anteriormente.

Variable 2: Productividad laboral

1.- ¿Se encuentra usted motivado a alcanzar las metas de productividad de la empresa? ¿Por qué?

Si me encuentro motivado, día a día lo hago porque no todos son iguales, además esto es un reto para mí, ya que nos fijamos metas mensuales y me preocupo por cumplirlas.

2.- ¿Cuenta la empresa con fijación de metas para incrementar la productividad?

En la empresa, como ya lo mencioné si nos fijamos metas mensuales, además de ello ofrecemos promociones, se bajan precios a algunos productos, además se les brinda comisiones personales a las chicas de ventas por el monto que y a la vez se dan comisiones grupales si se alcanzan las metas fijadas en el mes.

3.- ¿Qué hace su organización para mejorar la productividad laboral?

Se plantean bonos grupales y personales como ya lo mencioné anteriormente, se premia a la mejor sucursal por haber cumplido con los objetivos y metas planteadas.

4.- ¿Cuenta su organización con algún sistema de incentivos para mejorar la productividad laboral?

Si, y estos incentivos los motiva a que puedan dar lo mejor de sí y cumplir con las metas para que se puedan ganar adicionales que los benefician.

5.- ¿Considera usted que exista eficiencia del personal en cuanto a la productividad en el tiempo establecido?

Si porque todos están comprometidos y ponen de su parte para que puedan desarrollar sus actividades, de vez en cuando existen dificultades en los trabajadores lo cual hace que se desconcentren de sus labores, pero por lo general el personal trata de brindar lo mejor de sí para que el cliente se valla satisfecho.

6.- ¿Considera que sus colaboradores cumplen con la totalidad de sus obligaciones dentro de la organización?

Si se preocupan por dejar todo limpio y de desarrollar sus actividades, además cada uno de los colaboradores ya sabe el área a la que pertenece y cuál es su función, sobre todo las encargadas de tienda son las que están observando que se realicen bien los procesos para la satisfacción de los clientes, además ellas ven y guían a los colaboradores.

7.- ¿La rentabilidad de la empresa es la necesaria para poder mantenerse a flote y competir dentro del mercado?

Si, de hecho, porque si tengo más rentabilidad voy a tener más mercadería que ofrecer a los clientes, además esto me permite tener mejores precios y poder diversificar los productos al gusto del cliente que es lo primordial.

ANEXO 8. Tablas de encuestas

Tabla 08.

Distribución de la edad de los trabajadores de la empresa Negocios Peña E.I.R.L

Edad	Nº de trabajadores	Porcentaje (%)
18 a 25 años	33	66.0
26 a 35 años	13	26.0
36 a 45 años	3	6.0
46 a más	1	2.0

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: La mayor parte de trabajadores se encuentra entre 18-25 años de edad con un 66%, por otro lado, encontramos que solo existe un 2% de trabajadores que se encuentra en la opción 46 a + años.

Tabla 09.

Distribución del puesto que desempeñan de los trabajadores de la empresa Negocios Peña E.I.R.L

Puesto	N° de Trabajador	Porcentaje (%)
Ventas	23	46.0
Encargado de Tienda	3	6.0
Almacenero	12	24.0
Encargado de Logística	1	2.0
Cajera	4	8.0
Secadores	7	14.0

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: La mayoría de trabajadores de Negocios Peña se desempeña dentro del área de ventas representado por un 46%, así mismo encontramos que la menor cantidad de trabajadores se desempeña dentro del área de logística con un 2%.

Tabla 10.

*Distribución del tiempo de servicio de los trabajadores de la empresa
Negocios Peña E.I.R.L*

Tiempo de Servicio	N° de Trabajadores	Porcentaje (%)
1 a 12 meses	25	50.0
13 a 24 meses	10	20.0
25 a 36 meses	6	12.0
37 a 48 meses	6	12.0
61 meses a más	3	6.0

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: La mayoría de trabajadores de negocios peña se encuentra entre 1 a 12 meses de servicio dentro de la empresa con un 50%, y solo un 3% de trabajadores tiene de 61 a más meses dentro de la empresa. El hecho que el trabajador se sienta identificado con la empresa en la que labora es muy importante, es por eso que cuanto más tiempo lleves perteneciendo a la empresa mayor será la posibilidad que te sientas identificado con ella.

Tabla 11.

*Distribución del género de los trabajadores de la empresa Negocios Peña
E.I.R.*

Género	Número de Trabajadores	Porcentaje (%)
Masculino	16	32.0
Femenino	34	68.0

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: La mayor parte de los trabajadores de negocios Peña pertenece al género femenino, el cual predomina con un 68% representado por 34 trabajadoras, por otro lado, encontramos al género masculino con un 32% que son 16 trabajadores.

ANEXO 9. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Figura 1:



Figura 2:



Figura 3:

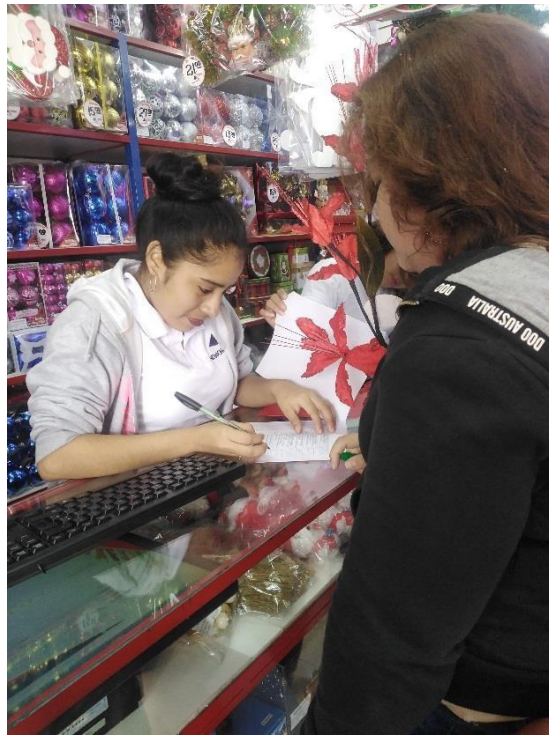


Figura 4:

