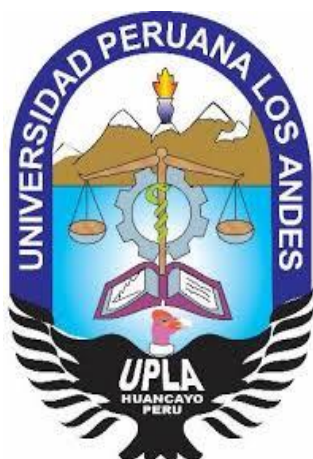


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Engagement y Productividad en la Empresa Comiserge S.R.L.,
Huancayo, 2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(as) : Bach. Sharol Paty Cárdenas Papuico
Bach. Marzina Leslie Riofano Mallma

Asesor : Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 13.12.2019 – 12.12.2020

Huancayo - Perú
2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS:

Engagement y Productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., Huancayo, 2019

PRESENTADO POR:

Bach. Sharol Paty, Cárdenas Papuico
Bach. Marzina Leslie Riofano Mallma

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciado en Administración

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobada por los siguientes jurados:

PRESIDENTE : _____
DR.

PRIMER MIEMBRO : _____
DR.

SEGUNDO MIEMBRO : _____
DR.

TERCER MIEMBRO : _____
DR.

Huancayo ___ de _____ del 2020

Asesor:

Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez

Dedicatoria

A Dios por darnos la oportunidad de estar en este momento importante, a nuestros padres por el apoyo incondicional y quienes tuvieron la confianza suficiente en nosotras y aquellas personas idóneas que nos han sumado a lo largo de nuestro camino.

AGRADECIMIENTO

Con el amor incondicional, agradecemos a nuestros padres por las grandes lecciones que nos dieron en el trayecto de nuestras vidas, que contribuyeron enormemente en nuestra formación.

A todos los docentes de la UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, que forjaron en nosotras grandes valores y quienes a través de sus experiencias nos fueron preparando para asumir grandes retos, asimismo nos impulsaron a seguir adelante.

Con la mayor consideración, agradecemos a la Mg. Graciela Soledad Verastegui Velásquez, por la paciencia y el asesoramiento en el desarrollo de esta investigación.

En particular, con la mayor estima agradecemos a los dueños de la empresa COMISERGE quienes nos abrieron las puertas e hicieron posible el cumplimiento del planteamiento de este proyecto.

LAS AUTORAS

INTRODUCCIÓN

La investigación presente, conlleva a precisar cuánto es el impacto de la teoría Engagement aplicada a las organizaciones empresariales y su beneficio en relación a la productividad; considerando que no es lo mismo tener un resultado en actividades cotidianas comunes y la otra parte en organizaciones, como empresas mineras donde el nivel de estrés laboral, donde las normativas y el cumplimiento de las mismas ocasionan continuamente el reclamo de los trabajadores y hasta retiros voluntarios; se debe tener mucho tino para identificar como es que alguna de las (03) tres dimensiones como (vigor, dedicación y absorción) del modelo de Wilmar B. Schaufeli y Arnold B. Bakker es la que debemos enfocarnos más y que finalmente trae mejores beneficios a la organización. Por lo mismo se planteó en la investigación el objetivo: Determinar cómo el engagement se relaciona con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019.

En el estudio, se abordó desde la perspectiva metodológica de tipo aplicada y con un nivel correlacional y diseño descriptivo correlacional; subsiguiente al procesamiento de los datos se aplicaron los estadísticos de prueba para realizar las pruebas de hipótesis respectivas, en la investigación se plantearon los siguientes capítulos:

Capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema y su respectiva formulación, permitiendo posteriormente formular los objetivos respectivos.

Capitulo II, se explicó el marco teórico desde el planteamiento de los antecedentes y las bases teóricas respectivas en función a las variables del estudio y finalizando con el marco conceptual.

Capitulo III, donde se plantearon las hipótesis y el sustento de la operacionalización respectiva.

Capítulo IV, se desarrolló el planteamiento metodológico del estudio, determinación de la población y muestra y los sustentos de la técnica e instrumento que luego se aplicaron a la muestra determinada.

Capítulo V, se procesaron los datos para realizar el análisis descriptivo de la investigación y las pruebas de hipótesis respectivas.

Por último, se ejecutó la discusión de los resultados y presentación de las conclusiones y recomendaciones; la presentación de las referencias bibliográficas y finalmente el sustento con los anexos respectivos.

CONTENIDO

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
INTRODUCCIÓN	VI
CONTENIDO	VIII
CONTENIDO DE TABLAS	XI
CONTENIDO DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT.....	XIV
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.3.1. Problema General	8
1.3.2. Problemas Específicos	8
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.4.1. Justificación Social.....	8
1.4.2. Justificación Teórica.....	9
1.4.3. Justificación Metodológica.....	9
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.5.1. Objetivo General.....	9
1.5.2. Objetivos Específicos	9
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	10
2.2. BASES TEÓRICAS.....	16
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	31
CAPITULO III.....	34

HIPOTESIS.....	34
3.1. HIPÓTESIS GENERAL	34
3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	34
3.3. VARIABLES	34
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	35
CAPITULO IV.....	36
METODOLOGIA	36
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	36
4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	37
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	37
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	40
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	41
CAPITULO IV.....	42
RESULTADOS.....	42
5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	42
5.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	50
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	58
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	67
ANEXOS	77
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	78

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	79
ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	80
ANEXO 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSISTENCIA DE SU APLICACIÓN.....	82
ANEXO 5: CONFIABILIDAD VALIDA DEL INSTRUMENTO	84
ANEXO 6: LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS	100
ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	102
ANEXO 8: FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	103

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: Resultados de la Variable Engagement (agrupada).....	43
Tabla 2: Resultados de la Dimensión Vigor (agrupada).....	44
Tabla 3: Resultados de la dimensión Dedicación (agrupada).....	45
Tabla 4: Resultados de la Dimensión Absorción (agrupada).....	46
Tabla 5: Resultados de la Variable Productividad.....	47
Tabla 6: Resultados de la Dimensión Eficiencia	47
Tabla 7: Dimensión Eficacia.....	48
Tabla 8: Dimensión Efectividad	49
Tabla 9: Correlación de las variables Engagement y Productividad	52
Tabla 10: Correlación de la dimensión Vigor y variable Productividad	53
Tabla 11: Correlación de la dimensión Dedicación y Productividad	55
<i>Tabla 12: Correlación Absorción y Productividad</i>	<i>57</i>

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2: variable Engagement	43
Figura 3: Dimensión Vigor	44
Figura 4: Dimensión Dedicación	45
Figura 5: Dimensión Absorción.....	46
Figura 6: Variable Productividad.....	47
Figura 7: Dimensión Eficiencia	48
Figura 8:Dimensión Eficacia	49
Figura 9: Dimensión Efectividad	50

RESUMEN

La presente investigación tiene como título “Engagement y Productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., Huancayo, 2019”, y basado en la problemática encontrada en la unidad de análisis, determino el objetivo general: Determinar cómo el engagement se relaciona con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019; básicamente porque existe la intensión de conocer el nivel de relación del Engagement con la productividad, que es lo que genera preocupación en los propietarios de la organización empresarial; considerando los aspectos teóricos y problemáticos se estableció el uso metodológico con un nivel de investigación correlacional, diseño descriptivo correlacional, siendo el enfoque cuantitativo para los aspectos estructurales y normativos de la empresa COMISERGE SRL; para la recopilación de los datos se desarrolló el cuestionario con preguntas relacionadas a los indicadores y estos a su vez con las dimensiones de las respectivas variables, para finalmente ser aplicados como instrumento – cuestionario a la muestra conformada por los trabajadores de la empresa COMISERGE S.R.L. Para el procesamiento de los datos se eligió un adecuado estadístico de prueba como el Rho de Spearman y haciendo uso del software SPSS en su versión 24, se alcanzaron los resultados; una correlación significativa entre Engagement y Productividad, siendo el coeficiente de correlación 0.734^{**} ; además, se obtuvo resultados entre la dimensión vigor con la productividad siendo el coeficiente de correlación de 0.692^{**} alcanzando un nivel de correlación considerada como positiva media; respecto a la dimensión Dedicación y la variable Productividad, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.722^{**} y para la dimensión absorción con la productividad se obtuvo el coeficiente de correlación de 0.823^{**} con la que se rechazaba la hipótesis nula.

Palabras clave: compromiso laboral, procesos, eficiencia, efectividad, identificación laboral, desarrollo personal.

ABSTRACT

This research is entitled & quot; Engagement and Productivity in the company COMISERGE SRL, Huancayo, 2019", and based on the problems found in the analysis unit, I determine the general objective: To determine how engagement is related to productivity in the company COMISERGE S.R.L., in the city of Huancayo, in the year 2019 ; basically because there is the intention of knowing the level relationship of the Engagement with the productivity, which is what generates concern in the owners of the business organization; considering the theoretical and problematic aspects, the methodological use was established with a level of correlational research, correlational descriptive design, being the quantitative approach for the structural and normative aspects of the company COMISERGE SRL; To collect the data, the questionnaire was developed with questions related to the indicators and these, in turn, with the dimensions of the respective variables, to finally be applied as a questionnaire instrument to the sample made up of workers from the company COMISERGE SRL. In order to process the data, a suitable test statistic such as Spearman's Rho was chosen, and using the SPSS software in its version 24, the results were achieved; a significant correlation between Engagement and Productivity, being the correlation coefficient 0.734 **; In addition, results were obtained between the vigor dimension with the productivity being the correlation coefficient of 0.692 ** reaching a correlation level considered as positive mean; Regarding the Dedication dimension and the Productivity variable, a correlation coefficient of 0.722 ** was obtained, and for the absorption with productivity dimension, the correlation coefficient of 0.823 ** was obtained, rejecting the null hypothesis.

Key words: work commitment, processes, efficiency, effectiveness, job identification, personal development.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el ámbito globalizado de nuestra realidad comercial, son muchas empresas las que compiten para poder hacerse un espacio significativo en el mercado o incluso por qué no decirlo solo con la intención de sobrevivir y básicamente con estrategias nada especiales sino con el recorte de costes o la reducción de plantilla; pero a ello se plantean muchas opciones que alcanzan niveles de motivación especial para los empleados, capaces de mantenerse en sus puestos y tener trabajo sino hasta planificar un desarrollo en lo personal y profesional, sino con la obtención de la excelencia en el producto o el servicio. Tal es el caso de estas grandes empresas como Google, The Walt Disney Company, Canon, Rolls –Royce, Adidas, Rolex, que se han logrado consolidar como una buena marca, han logrado tener mayor notoriedad y posicionamiento frente a sus clientes y es debido a que su nivel de engagement les hace proteger cada uno de los elementos o componentes que participan en el proceso de la construcción de sus marcas.

El nivel de engagement a nivel mundial según Denison Consulting ha demostrado que no solo influye en los empleados, sino que también pronostica los resultados que alcanza una empresa, así como el grado de empoderamiento que siente el talento humano o las oportunidades para el avance de su trabajo. Este aspecto diferente que se puede adecuar a las empresas en la actualidad no es más que la teoría del Engagement, que busca específicamente la conexión psicológica del trabajador con las actividades que realiza y con un nivel de identificación con sus empleadores; ahora más que nunca cuando se tiene la necesidad en las organizaciones empresariales que atraviesan por la necesidad de contar con equipos de trabajadores altamente motivados y comprometidos con la empresa, entidad u organización. Por otro lado es importante mencionar que se ha trabajado con una

empresa minera que tiene la visión de convertirse en una empresa sustentable en el futuro y que pueda ser capaz de incrementar, ampliar el valor para todos los que participan en la empresa – grupo de Interés (talento humano , accionistas, las autoridades o la comunidad) . Por lo que es una gran oportunidad de ser partícipes en algo retador y único, ya que generará situaciones y condiciones positivas para todos los que intervienen y se relacionan con la empresa u organización. Segundo, es importante observar el interior de la empresa u organización y poder visualizar si el talento humano con el que se cuenta, posee las competencias que se necesitan para convertir esa visión en algo real y sientan que, con todas las condiciones que la empresa les ofrece, el talento humano sea capaz de marcar una gran diferencia. Es necesario realizar los cambios correspondientes si es que no se cumplen esas dos condiciones.

Este aspecto diferente se puede adecuar a las empresas en la actualidad no es más que la teoría del Engagement que busca específicamente la conexión psicológica del trabajador con las actividades que realiza y con un nivel de identificación con sus empleadores; ahora más que nunca cuando se tiene la necesidad en las organizaciones empresariales que atraviesan por la necesidad de contar con equipos de trabajadores altamente motivados y comprometidos con la empresa.

Para entender la importancia del compromiso del empleado (employee engagement) es importante saber de qué se trata. Muchos investigadores llegan a la conclusión que: el compromiso del talento humano es un grado medible tanto de afecto emocional negativo o afecto emocional positivo a su empleo, y que influye en el talento humano para que este tuviera la voluntad de aprender y progresar continuamente en el trabajo. Esto conlleva a generar un nivel de satisfacción del empleado, motivación y hasta posibilitar una adecuada cultura organizacional.

Ahora se tiene más claro entre los ejecutivos que mencionan: que se requiere de algo más que solo recibir un monto o una cantidad por los servicios que prestan los colaboradores en sus centros de trabajos. El talento humano espera mucho más. Por lo que podemos decir que el dinero no tiene nada que ver con el compromiso que muestra el colaborador al momento de realizar sus labores, sino al contrario muestra como el talento humano se siente en su lugar de trabajo.

En nuestro país, según: (Franco, 2018), menciona que: “es una idea errónea creer que solo la empresa es la que tiene que generar las condiciones para que el trabajador se comprometa con la organización. El colaborador también tiene una responsabilidad en ello”. “La persona debe preocuparse por averiguar si la empresa en la que desea trabajar posee alguna cualidad que la haga atractiva y así pueda comprometerse con ella. Por ejemplo, para algunos es importante que la empresa posea estrategias de responsabilidad social”, explica Úrsula Franco, Directora de Proyectos de Comunicación Interna de Apoyo Comunicación.

Según el diario Gestión menciona que alrededor de un 87% de empresas han reflexionado que la falta de compromiso laboral ha sido el principal problema, la cual lo ven como muy importante y sobre la cual deben actuar, sabemos muy bien que en este siglo XXI la nueva generación conocido como los millennials están desarrollando nuevas formas de trabajar, producir y consumir, y ante esta situación las empresas están respondiendo de manera muy lenta y no están aplicando las habilidades necesarias para poder tratar con estos temas.

Podríamos establecer entonces que, en muchas organizaciones empresariales del País, aquella persona que busca trabajo en alguna empresa u organización debe ser más eficaz y dinámico al momento de hacerlo y debería escoger la empresa en la que les gustaría

trabajar. En otras palabras la persona, tiene que indagar e investigar con qué empresa tiene la necesidad de comprometerse.

Gabriela Corvetto, gerente de recursos humanos de Unilever Perú, señaló que el “engagement” es fundamental porque permite a las compañías y/u organizaciones a darse cuenta cómo está el talento humano respecto al compromiso y vínculo con la empresa. “Este debería ser nuestro termómetro de cómo estamos en términos de motivación, identificación, conexión de los empleados con su centro de trabajo, sus valores, objetivos y su cultura”, refirió. (Andina: Agencia Peruana de Noticias, 2016)

La misma investigadora nacional, afirma que una de las ventajas de contar con un buen nivel de “engagement” dentro de la empresa u organización, está el poder generar un buen diagnóstico de todo lo que ocurre dentro de la organización y de este modo tomar las medidas necesarias y correctivas a tiempo y también el poder identificar si hay algo que no estamos haciendo bien por ende no se le está dando la importancia que requiere.

Comúnmente se escucha mencionar que, mejorar la productividad en una organización involucra el hecho de aumentar la carga de trabajo; es decir exigir a los trabajadores mayores esfuerzos y mayores responsabilidades, pero pocos entienden que este tipo de estrategias o acciones resultan terribles para la organizaciones , pues brindara resultados positivos en el corto plazo mas no en el medio y largo plazo; es complicado el poder mantener a largo plazo ya que el incremento en la presión genera agotamiento en las personas. Pero utilizando la teoría del engagement entendemos que el trabajador se reenergiza, aportando a una productividad sostenible en el tiempo y también aportando la satisfacción personal.

Parece extraño y difícil de entender que alguien comprometido y motivado con su trabajo sea más productivo que alguien que no lo está. Pero posterior a un análisis en el tiempo de aplicación de la teoría, se conoce que hasta un 30% de efectos positivos de

cambio de diferencia, entre ambos respecto a la energía que está siendo utilizada en las tareas. Es claro resaltar que en la región no nos encontramos en el mismo nivel respecto a los países desarrollados, sin embargo, hay una inclinación notoria y acelerada en este sentido. Por supuesto, esta inclinación no se extiende en forma uniforme en el mercado, sino que es más fuerte en aquellas industrias, empresas o posiciones y utilizan un talento humano más especializado, en el cual hay más condiciones más favorables, más oportunidades de trabajo y, por lo tanto, es más complicado el poder, retener y reducir la rotación de su personal. Es obvio que esto no será un fenómeno notable o masivo durante mucho tiempo, pero generara una desventaja competitiva a futuro, que traerá consecuencias muy reales y será un poco tarde, para poder emplearlos.

El Engagement se traduce en un win-win tanto para la empresa y el talento humano. Sin embargo, es importante mencionar que por ser un nuevo tema el engagement no se ha aplicado mucho en las diferentes empresas locales por la falta de conocimiento respecto a este tema y a los cambios que existen.

La presente investigación toma como base de estudio a la empresa San Francisco Contratistas y Mineros en General SRL, más conocido como COMISERGE S.R.L. Después de un proceso de exploración inicia sus operaciones el 07 de enero de 1994 a través de la exploración, desarrollo y extracción de materia prima, creando valor a la compañía, a los accionistas, al talento humano y a las comunidades. Actualmente tiene dos oficinas ubicadas en el Jr. Atalaya N°883 El Tambo - Huancayo y la otra en Lima, Jr. Las Tunas N° 203 San Martin de Porras. La empresa se dedica a la explotación y extracción de minerales metalíferos no ferrosos que se acumulan en el suelo y subsuelo en las minas de una región. Esta empresa trabaja en base a proyectos, actualmente vienen ejecutando dos:

las cuales son: la U.M. Pomasi y U.M. Las Águilas , ambas ubicadas en el departamento de Puno, teniendo como población y centro de investigación a la Unidad Minera de Pomasi.

Las minas son uno de los lugares de trabajo más peligrosos conocidos por el hombre, donde el talento humano corre riesgos con frecuencias, sobre todo en los problemas relacionados con el compromiso al trabajo ya que se ha podido observar que existe abandono de trabajo por parte del personal , el ruido, el control sobre el polvo y la ergonomía etc., si bien es cierto que la minería se ha convertido en procesos más mecanizados es estos tiempos todavía existe una cantidad de procesos que se realiza de forma manual y en la que se requiere la participación del talento humano, tal es el caso de nuestro centro de investigación ya que la U.M. Pomasi es convencional es decir todo el trabajo se realiza a puro lampa y pico se hace uso de la fuerza del colaborador y la U.M. Las Águilas es semi mecanizada es decir necesitan de la fuerza del personal, pero también hacen uso de las maquinarias que la empresa posee, por ello podemos decir que el talento humano al realizar estas actividades son muchas veces propensos a tener sobrecargas musculares por realizar movimientos traumáticos repetitivos, especialmente en los hombros que conllevan en muchos casos a adquirir las discapacidades laborales. Sabemos que la minas opera las 24 horas del día, y en turno de 20 x 10 días, es decir trabajan 20 días y descansan 10 días por lo que el turno de trabajo es común, muchas veces el cansancio, la fatiga y la falta de sueño han sido un tema importante de investigación en las diversas industrias, especialmente por los daños cognitivos que provoca en el talento humano, y estos son la raíz de numerosos accidentes.

Frente a este hecho la mayoría del talento humano muchas veces no se encuentra comprometido con la empresa ya que se sienten inseguros cada vez que van a realizar la labor a pesar de contar con todos los implementos de seguridad que deben llevar. Además hemos observado en la empresa que hay una fuerte rotación de personal (maestro ,

ayudante y peón) , asimismo los requisitos para poder ser un trabajador de la empresa son básicas , así por ejemplo que el trabajador solo pueda leer y escribir es decir con primaria completa, contar con antecedentes penales y policiales, y el examen médico que lo realizan en una clínica de Puno.

Si bien es cierto se han hecho muy pocas investigaciones sobre el engagement encontrando poca información del tema, sin embargo, la información se enfoca en la problemática encontrada en la empresa.

1.2. Delimitación del problema

a) Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrolló en la empresa COMISERGE, ubicado en el Jr. Atalaya N° 883, en el distrito del El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín.

b) Delimitación Temporal

Se dio inicio la investigación en el mes de mayo del 2019 hasta diciembre del 2019, aplicando el instrumento de la encuesta a los 55 colaboradores de la Unidad Minera Pomasi de la empresa COMISERGE SRL.

c) Delimitación Conceptual o Temática

La presente investigación se desarrolló en un campo amplio y entrecruzado por las distintas dimensiones establecidas según cada una de las variables, bajo los conceptos de engagement y productividad.

El engagement es el compromiso del talento humano con la empresa esto conlleva a tener un resultado positivo para la organización en la cual se aplica el win – win. Estableciendo de esta manera esa conexión psicológica del talento humano para el desarrollo de las actividades que realiza en mina, de esa manera

se hablaría de una productividad favorable para la empresa COMISERGE SRL.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cómo el engagement se relaciona con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cómo la dimensión vigor se relaciona con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019?
- 2) ¿Cómo la dimensión dedicación se relaciona con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019?
- 3) ¿Cómo la dimensión absorción se relaciona con la productividad COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Social

La investigación se justifica en el aspecto social porque en su entorno vincula personas y trata temas sociales. El factor de análisis es el engagement y la productividad en la empresa minera COMISERGE , asimismo la realización de esta investigación ayuda a la comprensión sobre los aspectos de mejora en la aplicación del engagement implementados en una empresa minera, lo que no solo le permitirá mayor impacto en el compromiso de su talento humano, sino también a todos los que en el sector lo utilicen.

1.4.2. Justificación Teórica

Desde el punto de vista teórico, el estudio conlleva a establecer la relevancia respectiva, puesto que en un contexto local no se han realizado otras investigaciones, respecto a las variables tratadas en el estudio; Engagement y la variable Productividad en una empresa minera, con ello deseamos fijar teóricamente la relación y de qué manera podría ser útil para las empresas y organizaciones y servir como punto de partida de nuevos estudios.

1.4.3. Justificación Metodológica

Para la investigación emplearemos métodos de investigación, técnicas de recolección de datos, instrumentos de medición, tabulación de datos y a su vez un análisis estadístico para un mejor tratamiento de los datos obtenidos, reflejando confiabilidad y transparencia en los resultados encontrados. La investigación se sujeta a un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar cómo el engagement se relaciona con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1) Identificar como se relaciona la dimensión vigor con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019
- 2) Establecer como se relaciona la dimensión dedicación con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L en la ciudad de Huancayo, en el año 2019
- 3) Analizar cómo se relaciona la dimensión absorción con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A. Antecedentes Internacionales

Cordova Reyes, (2015), tesis: “*Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla*”, para la obtención del título de psicóloga industrial/organizacional en el grado académico de licenciada, Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

La investigación proponía el objetivo:” Identificar los niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”, el estudio se realizó con un diseño descriptivo, el procedimiento estadístico de la investigación fue a través de la medida de tendencia central y gráficos , para la muestra de la investigación utilizaron el cuestionario Uwes lo que les permitió recabar información sobre los niveles del Engagement, esto fue aplicado a un grupo de 69 colaboradores de la industria elegidos de manera aleatoria simple, 34 personas pertenecen al género femenino y 35 personas al género masculino, el rango de las edades fueron de 18 a 46 años , el tiempo de trabajo que se ha considerado es de 3 meses a 5 años ante ello posterior a la culminación de la investigación concluyen: el talento humano de la industria de detergentes se encuentran comprometidos con su trabajo , es decir poseen un nivel alto de Engagement , además una total concentración y absorción al realizar sus labores. En cuanto al nivel de vigor y dedicación del talento humano de las diferentes áreas de la industria también se encuentran en un nivel alto ya que el talento humano muestran voluntad al momento de realizar sus labores aun cuando persisten las dificultades asimismo se muestra el involucramiento de ellos al momento de ejecutar sus labores. Asimismo, sostiene que los mayores niveles de engagement lo tiene el género masculino

, no existiendo una diferencia significativa a un nivel de confianza de 0.05 respecto a los niveles del género femenino.

Lasso Orlas, (2015), tesis: “*Estudio comparativo del Engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y, el caso de una empresa de servicios profesionales*”; para la obtención del grado de magister en psicología organizacional, Facultad de psicología, Universidad Abierta Interamericana, Argentina.

Plantea el objetivo siguiente: “Determinar si el grado de engagement y compromiso laboral difieren entre la Generación X y la Generación Y, entre los trabajadores de una empresa multinacional de servicios profesionales con presencia de Argentina” se realizó un estudio de caso exploratorio, cuantitativa inferencial y transversal, la población usada para la investigación se consideró de la siguiente manera ,concernientes a las generaciones X (1961 – 1981) e Y (1982 -2000) y que son activamente laborales en el momento de la aplicación del instrumento , tomando como muestra a 150 personas de las cuales 50 a la generación X y 100 pertenecen a la generación Y, para la recolección de datos usaron el cuestionario Uwes (Utrecht Work Engagement Scale) y el TCM (Employee Commitment Survey) , considerando lo mencionado concluyen en su investigación; el estudio del engagement es un tema muy importante y que ha recibido una atención acelerada por parte de las empresas en estos últimos tiempos asimismo el estudio de engagement y compromiso laboral proporciona información importante para que las empresas puedan diseñar políticas que le ayudaran a mejorar el clima laboral y por consiguiente la retención del talento humano.

Este estudio demostró que pertenecer o ser parte de una generación no constituye una variable y no incide en el nivel de Engagement, pero definitivamente si en el nivel de compromiso organizacional.es decir el nivel de Engagement no está condicionado por

la edad y que las empresas deben plantear estrategias de atracción, retención y desarrollo.

García Gonzales, (2012 - 2013), tesis: *“Estudio de la relación entre el engagement y la rotación del personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013”* para obtener el grado de maestro en ciencias administrativas, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas, Universidad Veracruzana, México.

El objetivo de la investigación fue: “Comprobar si existe relación entre el engagement y la rotación del personal de las sucursales de las cafeterías Bola de Oro ubicadas en la ciudad de Xalapa – Enríquez, Veracruz, México”, se realizó una investigación cuantitativa y el método utilizado fue el hipotético – deductivo, el diseño es no experimental de corte longitudinal, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario UWES y fichas de trabajo, la población de estudio estuvo conformada por todo el talento humano que labora en dicha empresa, los resultados obtenidos fue que el engagement es un tema importante al cual debemos darle importancia ya que mejoraría las condiciones laborales del talento humano dentro de las empresas, asimismo debemos conocer los factores que motivan a realizar un buen trabajo.

Recalde Tipanluisa, (2016) tesis: *“El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera Oro”*; para obtener el grado de Maestra en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador.

La investigación planteaba el objetivo: “Proporcionar un instrumento que permita mantener el nivel de engagement encontrado en los empleados de la Compañía “Oro”

a través de estrategias que permitan incrementar los recursos laborales que ofrece la organización” y que de acuerdo a la investigación representan recursos importantes en la percepción que tienen los empleados, aplicando la metodología, de tipo descriptivo – explicativo; se ejecuto en una población y muestra de 145 empleados y posterior a ello se concluyo: El engagement representa el vinculo entre el talento humano y su lugar de trabajo, lo que conlleva a que puedan experimentar bienestar tanto al interior como al exterior de la empresa u organización . Esta vinculación se ve reflejada en altos niveles de energía, sentimiento de pertenencia y una alta concentración en el desarrollo de las actividades dentro de una empresa u organización. Esta tendencia es relativamente nueva en las prácticas en las áreas de Talento Humano que poco a poco va tomando fuerza y notoriedad alrededor del mundo; por lo que, dado los efectos tanto organizacionales como personales es indispensable promover la generación del mismo en las empresas u organizaciones a fin de lograr cumplir con las metas organizacionales pero también lograr que el talento humano que trabaja para dicha empresa u organización se sientan parte importantes en la empresa, asi como también , puedan lograr un desarrollo tanto en lo personal como en lo profesional.

B. Antecedentes Nacionales

Magaly, Castro Hilario, & Sánchez Román, (2017) tesis: *”Relación entre la satisfacción laboral y el Engagement en la intención de rotar en una empresa minera”*; para optar al Grado Académico de Magíster en Dirección de Personas, Universidad del Pacifico – Lima.

La investigación planteo el objetivo: “Analizar los factores de la satisfacción laboral y el Engagement que impactan en la reducción de la intención de rotar del personal funcionario de una empresa minera” ; se utilizó la metodología, enfoque cuantitativo,

de diseño explicativo – causal; con una población de 1.369 y con una muestra de 403 trabajadores; concluyendo: La presente investigación se apoya en la aplicación de la encuesta conformada por 35 preguntas que fueron aplicadas a 107 individuos de una población de 403 ejecutivos de la empresa minera. La herramienta utilizada posee la confiabilidad y validez necesaria según el estándar del Alpha de Cronbach. De acuerdo a los objetivos específicos de los resultados de la investigación se concluyó que la presente tesis logró cumplir con el objetivo que era identificar los factores de satisfacción laboral y Engagement que influyen de manera significativa en la intención de rotar. Específicamente, se demostró que, al incrementarse la sub dimensión vigor (engagement) el personal de la empresa minera, disminuye la intención de rotar; por otra parte, si se incrementan las sub dimensiones prestaciones y supervisión (satisfacción laboral), disminuye la intención de rotar.

Vinces Cayotopa, (2018), tesis: “*Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura – Chiclayo 2018*”; para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, Universidad Señor de Sipán, Piura.

En la investigación se planteó el objetivo, ” Proponer un plan de Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura – Chiclayo, 2018”, el tipo de investigación fue descriptivo y el diseño de investigación diseño no experimental; la población está compuesta por 55 trabajadores de las cuales 39 pertenecen al área de crédito y 16 al área de operaciones, por ser una población pequeña la muestra fue la misma cantidad de la población. Por lo cual se determinó las conclusiones que refieren lo siguiente: el nivel de Engagement del talento humano es bajo con un 63.6% y un 30.9% lo considero como regular, esto trae como

consecuencia que no pueda avanzar a su máximo potencial la entidad financiera, ya que el talento humano cuando realiza su trabajo no mantiene un estado mental positivo, teniendo como consecuencia un nivel de baja y/o mala productividad del 50.9% y un 43.65 regular. Asimismo, propone la implementación de talleres que traten temas relacionados al desarrollo personal, liderazgo, autoestima y taller de convivencia que serán detalladas en un plan de engagement, que será de mucha utilidad porque nos permitirá romper las barreras jerárquicas y personales que existen en la empresa u organización.

Cumpa Romero, (2015), tesis: “*Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo – 2015*”; para optar el título profesional de licenciado en psicología, Facultad de Humanidades, Escuela Académica Profesional de Psicología, Universidad Señor de Sipán, Piura.

En la siguiente investigación se planteó como objetivo: ”Determinar las diferencias en el engagement entre los colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo, 2015”, la investigación realizada fue del tipo descriptivo comparativo, con un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, con una población total de 65 personas de ambos sexos que oscilan entre 18 y 26 años, tomando para la muestra la misma cantidad de la población, a las conclusiones fueron: existen diferencias significativas en el engagement entre el talento humano de las empresa de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo y que existe una diferencia significativa en la dimensión vigor y dimensión absorción en el engagement entre el talento humano de la empresa comercializadora de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo, asimismo no existen diferencias significativas en la dimensión dedicación en el engagement.

Messarina Rios, (2019), tesis: “*Engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima*”; para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.

El objetivo de investigación fue: “Estudiar la relación entre el Engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios de aluminio en Lima”; la investigación fue del tipo correlacional, asimismo la muestra estuvo conformada por un grupo de 100 varones con una media de edad de 30 años, el cuestionario aplicado fue compromiso laboral UWES y el cuestionario de satisfacción laboral, los resultados obtenidos fueron que el talento humano satisfecho se siente más identificado, disfrutan de su trabajo, hay una mayor motivación, se sienten más involucrados con la empresa , responden de una manera eficaz frente a las situaciones y esto hace que se tiene mayor productividad lo cual genera una mayor rentabilidad para la compañía, asimismo los resultados de esta investigación no puede pluralizado a otras poblaciones ya que usaron un muestreo por selección no probabilística del tipo accidental y fue aplicado solo a varones pertenecientes a un solo nivel dentro de la empresa.

2.2. Bases teóricas

A. Variable Engagement:

El engagement es un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el esfuerzo, el entusiasmo, la energía y la pasión mostrada por los empleados en el desempeño de su puesto (Albrecht, 2010). Tomado de (Salanova & Shaufeli, 2009)

En un lenguaje más espontaneo, el engagement es cuando una organización logra capturar “las manos, la cabeza y el corazón” de sus empleados. (Vila Vázquez, Álvarez Pérez, & Castro Casal, 2015).

a) Sustento teórico del engagement:

Para poder comprender mejor el planteamiento de la investigación, se estableció un modelo teórico descriptivo, en el cual se plantean los antecedentes sobre los cuales se fue construyendo el concepto de engagement.

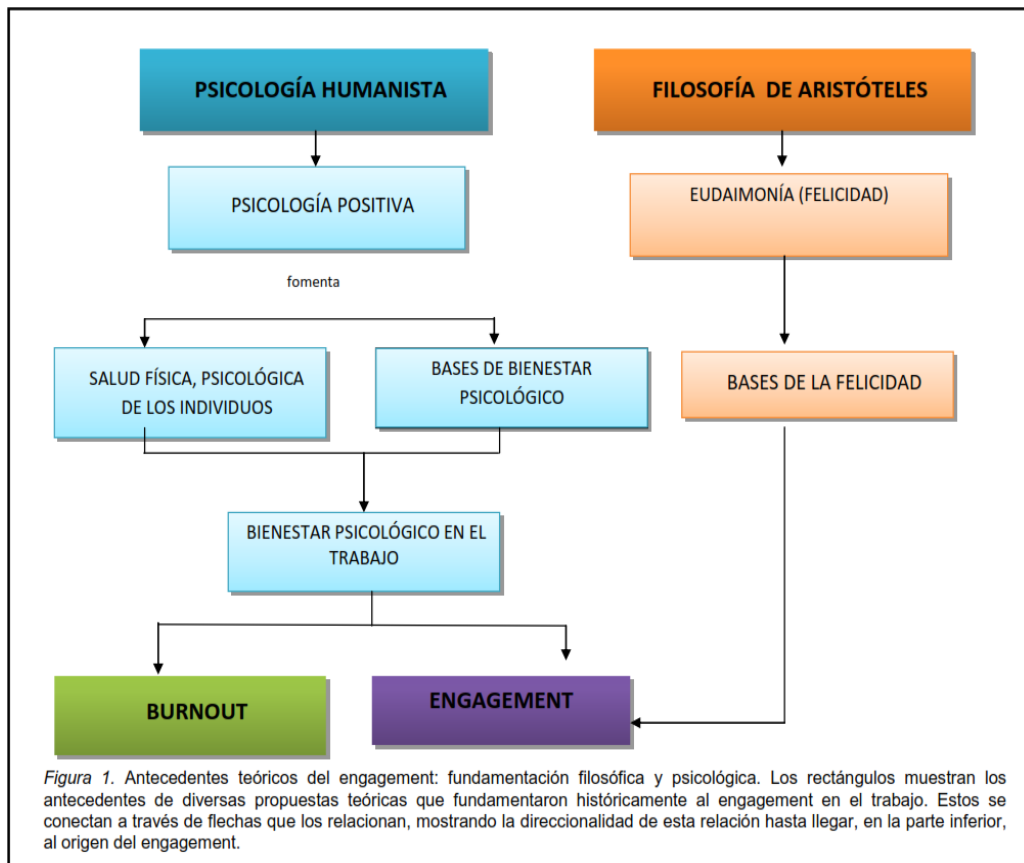
Es preciso mencionar que se determinaron como los antecedentes primordiales del engagement, dos campos disciplinares: la filosofía y la psicología. En el campo de la filosofía, el engagement se originó en los planteamientos de Aristóteles con el concepto de “eudaimonía” (Wikipedia, 2012), mientras que, en el campo de la psicología, sus raíces teóricas se encuentran en los planteamientos de la Psicología Humanista de Maslow y Rogers (Wikipedia, 2012) ; (Salanova & Shaufeli, 2009).

b) Psicología Positiva y engagement:

Según (Salanova & Shaufeli, 2009), el término de Psicología Positiva fue presentado por primera vez por Maslow en 1954, quien dedica a este tema el último capítulo de su libro Motivación y Personalidad. Posteriormente, la Psicología Positiva fue retomada por Martín Seligman, quien en 1998 funge como presidente de la Asociación Americana de Psicología y la instituye como un tema importante durante su mandato; esta Psicología surge como oposición a que la psicología se dedique a enfrentar la enfermedad mental y no al bienestar, a cambio propone “continuar con uno de los objetivos primarios de la Psicología, que era el cultivo del talento y la mejora de las vidas normales de la gente” , (Salanova & Shaufeli, 2009).

Para realizar estudios en este campo se decidió que no era posible estudiar lo positivo como una ausencia de lo negativo, por lo cual se optó por una investigación científica a través de estudios longitudinales a corto plazo para observar cambios duraderos que se podían transferir al puesto de trabajo, llegándose así a observar las

consecuencias personales y organizacionales del estrés y de la salud psicosocial (Salanova & Shaufeli, 2009).



Fuente: Cárdenas Aguilar, Teresita (2014); **Engagement: Ilusión por el Trabajo.**

c) Consecuencias del engagement:

De acuerdo a las afirmaciones de muchos investigadores, el engagement influye positivamente en los resultados de las empresas u organizaciones. No obstante, puesto que el engagement es un constructo a nivel individual, el impacto en los resultados de las organizaciones se produce a través de su influencia en los resultados a nivel individual (Saks, 2006).

El engagement como constructo motivacional puede influir en el desempeño del talento humano. En primer lugar, el engagement físico, caracterizado por el esfuerzo en el desempeño del rol laboral, resulta en una mayor probabilidad de cumplir con las

expectativas asociadas a dicho rol (Rich, LePine, & Crawford, 2010). En segundo lugar, el engagement emocional, reflejado en un alto nivel de entusiasmo, interés y optimismo en el trabajo, mejora el desempeño mediante la promoción de un vínculo cada vez mayor entre los compañeros de trabajo.

d) Importancia del Engagement:

Hasta la fecha la evidencia acumulada demuestra que efectivamente el nivel de engagement está fuertemente relacionado con el nivel de desempeño del talento humano, y en consecuencia, al desempeño en las empresas u organizaciones. Específicamente, desde la práctica de gestión de recursos humanos en consultoría, se ha especificado la relación del engagement con distintos resultados, como lealtad, rentabilidad, ventas, ausentismo y hasta defectos de calidad (Harter, Schmidt, Killham, & Agrawal, 2009)

También desde el rigor de la academia se ha explorado esta relación, llegándose a respaldar que el engagement influye a nivel del desempeño en el puesto de trabajo y a nivel del desempeño fuera del rol, por ejemplo el ayudar a un compañero en nuestro centro de trabajo o el trabajar horarios extendidos cuando la empresa u organización lo requiere (Christian, Garza, & Slaughter, 2011). Hoy el engagement en el trabajo es reconocido como un componente organizacional estrechamente vinculado a los resultados de las empresas u organizaciones, llegando a ser considerado incluso como un indicador de desempeño más dentro de sus KPIs. Esto lo ha llevado a tomar una posición privilegiada dentro de las estrategias de gestión de recursos humanos a nivel global, y a transformarse en parte indiscutida de la agenda futura de las empresas durante los próximos años. (Innovum, 2018).

e) Dimensiones del Engagement:

Como dimensiones del Engagement se tiene:

1. **Vigor.** “Este término hace referencia a la voluntad de dedicar su esfuerzo al trabajo y la capacidad de persistir ante los obstáculos presentados en el desarrollo del mismo”. Schaufeli & Bakker (2003 p. 6).

Es la fuerza o actividad notable de las cosas, asimismo es el ímpetu especial que uno pone para la realización de las cosas, las personas que cuentan con esta capacidad poseen muchísima energía y actúan con un brillo destacado.

Fuerza e ímpetu que se aplica a la realización de tareas o actividades: en este sentido lo utilizamos para dar cuenta de aquella cualidad presente en los seres animados y que son destacados por su poder físico, su fortaleza, su energía y vitalidad para que puedan desarrollar de manera plena y sin problemas sus actividades, incluso aquellas que generan un gran desgaste físico.

Factores que malogran o aumentan el vigor: uno de ellos puede ser por la mala alimentación, el exceso de actividades laborales, ausencia de descanso, falta de ejercitación física, estrés, enfermedades, la sucesión de algún accidente, etc, y aquellos factores que aumentan sería todo lo contrario a lo antes mencionado.

2. **Dedicación.** Hace referencia a la entrega plena hacia actividad laboral, sintiéndose inspirado y entusiasmado. Schaufeli & Bakker (2003 p. 7).

Este término hace referencia tanto al tiempo y al esfuerzo que una persona le dedica a una actividad, este concepto puede usarse incluso como el sinónimo de intensidad, en el ámbito laboral se habla de dedicación plena, dedicación exclusiva y dedicación full time, es decir cuando una persona ocupa la totalidad de su tiempo disponible en un mismo trabajo, por ejemplo si un

hombre trabaja nueve horas diarias en una empresa y no realiza ninguna otra actividad laboral externa podemos decir entonces que el tiene una dedicación plena a la compañía . caso contrario quien trabaja cuatro horas en una empresa cumple solo una dedicación part time.

La ventaja de la dedicación exclusiva para las empresas en relación al trabajador es que este se integrara por completo en aquella que se esforzara al 100 % en sus tareas, guardara la información de la empresa como suya y asimismo no tendrá la intención de cambiar de empresa u organización, ya que se siente como un elemento importante dentro de ello, lo cual genera que el talento humano se sienta valorado y de estar centrado en una empresa u organización.

3. **Absorción.** Es la total concentración que se tiene durante la actividad laboral, de manera que hace que se tenga la sensación de que el tiempo pasa rápidamente, dificultándose suspender las labores. (Schaufeli & Bakker, 2003).

f) Importancia del Engagement en las Empresas Peruanas:

En realidad, el mayor deseo que tienen las empresas respecto a su talento humano, es que éstos den lo mejor de sí en el lugar donde se encuentran laborando y no solo se limiten a cumplir con sus funciones. Conseguir esa finalidad es, precisamente, la promesa del engagement. “El engagement crea una relación favorable y positiva entre la empresa u organización y el talento humano. Los colaboradores “engaged” son más productivos y demuestran pasión al momento de realizar su trabajo , además de tener una mejor actitud en su centro laboral” comenta Lizette Alalú . (Alalú, 2019)

“Ciertamente, los estudios demuestran que un trabajador comprometido es más productivo y está dispuesto a dar la milla extra. Además, es una persona que se adhiere a los valores de la empresa y termina siendo un buen embajador de la marca”, complementa por su parte Úrsula Franco. (Alalú, 2019)

Ciertamente, para determinar cuál es el nivel de engagement de la empresa u organización y poder gestionarlo, es esencial saber qué es realmente lo que se pretende medir. “Porque el engagement no mide satisfacción, evalúa aspectos más profundos: tales como el orgullo, pertenencia, identificación de propósito, desarrollo de carrera, tipo de liderazgo, entre otros.

Queremos saber cómo esos conceptos influyen en la decisión del colaborador de seguir vinculado y/o asociado con la empresa y cómo lograr sintonía con sus intereses”, precisa Gabriela Corvetto. (Alalú, 2019)

B. Variable Productividad

a. Aspectos Generales

La productividad de las empresas u organizaciones es el primer objetivo que tienen todos los directivos asimismo la responsabilidad en ello (Robbins & Judge, 2009). Los recursos con los que cuentan las empresa u organizaciones son administrados por el talento humano que pertenece a la organización, y son ellos quienes ponen todos sus ganas, esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la empresa tiene su inicio en las personas (Singh, 2008).

Asimismo, las personas con sus acciones procuran alcanzar unos determinados objetivos o fines que son importantes para ellas, uno de estos fines es la actividad económica, que representa una parte muy importante en la vida social de todo individuo (Perea, 2006).

b. Definición de productividad

En términos económicos, podemos decir que la productividad reduce los costos de producción y eleva la rentabilidad de las inversiones en las empresas u organizaciones . (OIT - Organización Internacional del Trabajo, 2008) También puede considerarse en términos monetarios, por ejemplo cuando en el mercado internacional sube el precio del trigo y no sube el precio de otros insumos que se requieren para su producción . (OIT - Organización Internacional del Trabajo, 2008)

La productividad del trabajo se refiere a la producción por unidad de insumo de mano de obra. (OIT - Organización Internacional del Trabajo, 2008)

Pero la mejora en la productividad también puede hacer referencia, por ejemplo, a la productividad de los individuos, la cual es expresada en la tasa de empleo, las tasas salariales, la estabilidad en sus centros laborales , la satisfacción en su centro laboral o la empleabilidad en diversos puestos de trabajo o sectores de producción. (OIT - Organización Internacional del Trabajo, 2008)

c. Productividad Laboral

La productividad laboral se define aquella producción promedio que el trabajador realiza en un periodo de tiempo determinado. Lo cual también puede ser medido en volumen físico o sino en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica afirma que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. (Instituto Peruano de Economía, 2016).

d. Factores que orientan a la productividad

1) Valor y tiempo

Es común que el significado productividad lo encontramos relacionado a los componentes “valor” y “tiempo”. La definición de productividad se ha ido cambiando con el pasar de los años. El concepto, sin embargo, siempre ha ido junto a la relación que hay entre la producción y el aprovechamiento de los recursos con los que dispone la empresa u organización.

Por otro lado, otros elementos influyen en la productividad y en la eficiencia de nuestra empresa. Factores como la cantidad de trabajo, el capital que se ha invertido, la tecnología que se usa, los recursos con los que se dispone, el número de colaboradores con los que se cuenta y su capacitación, la motivación del personal, etc., todos juegan un papel importante en la esfera de la productividad. (Game-Learn.com, 2015)

La gestión del tiempo es, sin embargo, el factor que determina si hablamos de optimización y productividad. El tiempo es necesario para todo, por lo que resulta comprensible que invertir en una correcta gestión del tiempo terminará por beneficiar a nuestra productividad tanto personal, como profesional. (Game-Learn.com, 2015)

2) Cantidad vs Calidad

No debemos caer en el error de pensar que la productividad es solamente “hacer más en menos tiempo”. Número de tareas completadas, cantidad de proyectos terminados, etc. Es una idea equivocada sobre la eficiencia, que con frecuencia genera malestar en el empleado, que se siente presionado. (Game-Learn.com, 2015)

3) Productividad y Liderazgo

La verdadera responsabilidad de la productividad recae sobre los líderes de la empresa, que deben promover métodos eficaces para la gestión del tiempo de toda su organización. En sus manos está que su equipo humano cuente con pautas y consejos prácticos para mejorar la eficiencia. (Game-Learn.com, 2015)

Si la plantilla recibe una orientación clara sobre cuáles son sus objetivos y dispone de herramientas para evitar pérdidas de tiempo, estaremos ante una organización eficiente, capaz de organizar el día a día de forma práctica y sencilla. El talento humano encontrarán el equilibrio tanto en la productividad profesional y la productividad personal, y serán capaces de descubrir los elementos que les hacen ser improductivos. (Game-Learn.com, 2015)

e. Dimensiones de Productividad

Para (Duarte, 2006), que realizó un estudio de motivación, actitudes y productividad, en México, manifiesta que cuando el talento humano tiene una alta motivación y una actitud positiva ante el trabajo se logran efectos positivos en la productividad. Este estudio confirma que cuando tiene la impresión de que todo el esfuerzo que le puso a las cosas tendrán su recompensa, esta conduce a una actitud laboral positiva y estimulante, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Considerando lo expuesto se plantean las dimensiones siguientes:

1. Eficiencia

Podemos determinar la eficiencia como aquella relación entre los recursos que se usan en una empresa u organización y aquellos logros que se obtienen de las mismas.

“Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles”: no siempre eficiencia y eficacia son sinónimos. (Actualidad Empresa, 2013)

Se entiende que la eficiencia se da cuando se hace uso de menos recursos para lograr un mismo objetivo. Sino cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. (Actualidad Empresa, 2013) El ser eficiente necesariamente implica haber actuado con eficacia, es decir eficiencia implica eficacia y la eficacia no siempre implica eficiencia. (Actualidad Empresa, 2013)

Asimismo, consideraremos los diversos significados del término eficiencia según se trate del área donde se aplique, a saber:

- Para los directivos empresariales, la eficiencia, es muy importante ya que esto implica el poder maximizar ganancias reduciendo al mínimo los costos de producción. Cuando se analiza y evalúa la gestión de un directivo se dice que es eficiente, con una dimensión interna, de manera que hace las cosas bien, con el mínimo esfuerzo y consumo de recursos. (Actualidad Empresa, 2013)
- En Administración: Se puede precisar la eficiencia como la conexión entre los recursos que se utilizan cuando se realiza un proyecto y los logros que se obtienen con la misma. Se comprende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. (Actualidad Empresa, 2013)

El modelo para la mejora de la eficiencia se sostiene en tres conceptos: personas, procesos y clientes.

La eficiencia de la organización se logra con:

- Personas y recursos de naturaleza tangible e intangible propio de las divergentes redes de flujos de las organizaciones
- Personas calificadas con capacidades, actitudes, aptitudes, habilidades y experiencias.
- Eliminando el trabajo que existe entre el cliente y las personas que agregan valor a la organización.
- Actuando con flujos rápidos, efectivos y continuos de actividades que añadan valor al producto o al servicio para el cliente con procesos eficientes, vía análisis de actividades y de valor.
- Organización horizontal, ajustable y flexible, que cuente con personas motivadas, comprometidas y con capacidad efectiva de decisión o con poder y liderazgo. (empowerment)
- Orientación hacia el cliente y lograr su satisfacción.

f. Tipos de eficiencia

Los tipos de eficiencias que pueden ser son por costes, ingresos o beneficios: (Economía Simple.net, 2016)

- 1) Eficiencia por costes: es la capacidad que tiene un objeto en adquirir un menor precio o coste para lograr obtener la mayor cantidad posible de producción.
- 2) Eficiencia por ingresos: reside en lograr la mayor cantidad posible de ingresos valorando el costo de los componentes y el precio total del bien para ser comercializado con posterioridad.
- 3) Eficiencia en beneficios: es la capacidad de obtener el máximo beneficio, es decir máximos ingresos con costos mínimos.

g. Eficacia

La eficacia, podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos. (Actualidad Empresa, 2013)

Citaremos las siguientes definiciones:

- Según (Chiavenato, 1999), la eficacia "es una medida del logro de resultados".
- Para (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012), la eficacia es "el cumplimiento de objetivos".
- El Diccionario de la Real Academia Española nos brinda el siguiente significado de Eficacia: "Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera".

Entonces podemos decir que la eficiencia consiste en hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos. Por tanto, una empresa, organización, producto o persona es «eficaz» cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos deseados o propuestos. (Actualidad Empresa, 2013).

El término eficaz es un adjetivo que se usa para señalar la capacidad o habilidad de conseguir los resultados esperados en determinada situación. Se aplica para personas e individuos, también puede ser eficaz un dispositivo, un tipo de tecnología, un fenómeno natural y diversas cosas ya que no es necesariamente una posibilidad humana. (Actualidad Empresa, 2013). Eficaz tiene relación con la idea de efecto ya que es un vínculo directo entre causa y efecto o estímulo y efecto. Al establecer una acción le seguirá siempre un resultado, es decir, un efecto. Cuando ese efecto o resultado es el apropiado y el buscado, la acción se convierte en una acción eficaz. (Actualidad Empresa, 2013)

Es preciso entonces establecer que el término eficaz es para detallar factores de desempeño en un nivel profesional y empresarial, orientada básicamente a alcanzar

resultados que sean diferencias significativas del accionar cotidiano y que finalmente sea de beneficio para la organización; por ello se considera desarrollar estratégicamente acciones que conlleven a optimizar los procesos de la empresa.

h. Factores para la eficacia laboral

A continuación, se muestra un resumen de las ideas más importantes del artículo ¿Qué hacer para ser más eficaz? escrito por Pablo Maella y publicado en Executive Excellence (InfoJobs, 2018). Según el autor, la eficacia del talento humano de una empresa necesita de los siguientes factores:

1) Capacidad

Son aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que son necesarios e importantes para realizar las tareas y poder alcanzar los objetivos. Todas las personas poseemos una serie de capacidades, pero para ser eficaces en el trabajo tenemos que tener las adecuadas e idóneas para el puesto que desempeñamos. (InfoJobs, 2018)

2) Automotivación

Es la disposición a poner el esfuerzo necesario para conseguir una meta. La conducta visible de la motivación es el esfuerzo. Si alguien está realmente motivado se percibe en que se esfuerza más. (InfoJobs, 2018)

3) Autogestión

Es la capacidad de una persona para decidir y obrar en su trabajo, de acuerdo con sus criterios. (InfoJobs, 2018). Para favorecer la autogestión, la empresa debe cumplir tres condiciones:

- Aclarar objetivos y tareas

- Proporcionar los recursos mínimos necesarios para alcanzarlos
- Otorgar autonomía para actuar y tratar de conseguir los objetivos

4) Simplificación

Se trata de hacer las tareas de la manera más sencilla posible. La simplicidad no es natural: has de buscarla para que suceda. En la práctica, las cosas se vuelven cada vez más complicadas por se tiende a “añadir” más a lo ya existente, en vez de eliminar. (InfoJobs, 2018)

5) Suerte

Por suerte entendemos la repercusión en los resultados que puedan tener aquellos hechos y situaciones que se dan en la realidad externa a la persona y sobre los que casi no tiene control. Son elementos que pueden afectar a nuestra eficacia, y nosotros podemos tener que ver muy poco en ello. (InfoJobs, 2018)

6) Responsabilidad

Lo conocen como el motor de la eficacia, ya que nos persuade a aceptar los deberes y compromisos que tenemos en el trabajo. La responsabilidad es la que nos permite enfocar todos los esfuerzos para actuar eficazmente, y sabemos bien que algunas de las variables del rendimiento no dependen enteramente de nosotros. (InfoJobs, 2018)

En la actualidad, los ejecutivos de las organizaciones están convencidos que se puede alcanzar productividad si se promueven la eficacia de sus colaboradores de forma adecuada y estratégica; esto conlleva a que se considere en tener planes de mediano plazo para lograr un equipo de colaboradores con capacidades para poder ser utilizados en beneficio de la empresa.

i. Efectividad

La efectividad se define como la “Cuantificación del logro de la meta”. Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como “Capacidad de lograr el efecto que se desea”. (Actualidad Empresa, 2013)

Es decir, cuando un directivo es efectivo se refiere a que es competente, ya que hace las cosas y desempeña una acción favorable para los intereses de la empresa u organización. Cuando se refiere a efectividad, se hace referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier factor para lograr un determinado resultado a partir de una acción. (Actualidad Empresa, 2013)

Como ocurre en muchos ámbitos laborales y empresariales, “una actitud efectiva es aquella en la cual las consecuencias que genera un individuo, beneficiarán más y mejor a la institución en cuestión”. (Actualidad Empresa, 2013)

2.3. Definición de conceptos

Autoridad y Responsabilidad: Considera que la autoridad y responsabilidad están conectadas y señala que ésta se desprende de aquella como consecuencia.

Disciplina: Es el respeto que se tiene por los acuerdos con el fin lograr obediencia, aplicación, energía y señales exteriores de respeto, declara que para lograr disciplina se requiere contar con buenos superiores en todos los niveles.

Unidad de Mando: Es cuando el talento humano no debe recibir órdenes de más de un superior.

Unidad de Dirección: Cada grupo de actividades con el mismo objetivo, debe tener un director y un plan. A diferencia del cuarto principio se refiere a la organización del cuerpo directivo, más que al personal.

Subordinación del interés individual al interés general: Es función de la administración, concretar estos intereses en los casos en que haya diferencia.

Remuneración: Es el precio del servicio prestado. La remuneración y los métodos de retribución deben ser justos y se debe propiciar la máxima satisfacción posible tanto para los trabajadores como para el empresario.

Centralización: Como cualquier agrupación, las organizaciones deben ser dirigidas y coordinadas desde un sistema nervioso central. La meta es lograr el grado de centralización que permita el mejor uso de las habilidades de los empleados.

Jerarquía de autoridad: Se refiere a una cadena de autoridad, la cual va desde los más altos rangos hasta los más bajos, pero se puede modificar cuando sea necesario.

Orden: Tanto el equipo como el personal, deben ser bien escogidos, bien ubicados y estar perfectamente organizados; de manera que la organización opere con suavidad. Un lugar para cada persona y cada persona en cada lugar.

Equidad: Los administrados deben ser leales y respetuosos con el personal, demostrar cortesía y justicia en su trato.

Engagement: Salanova y Schaufeli (2004; p. 109), definen el engagement como un “estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral”.

Compromiso organizacional: Se define al compromiso organizacional como la dedicación que tiene el talento humano con su organización y además con su disponibilidad de seguir siendo parte de la misma.

Compromiso por el trabajo: “Estado mental positivo, satisfactorio y relaciona al trabajo”. (Bakker, Janssen y Schaufeli, 2011).

Dedicación: “Acción y efecto de dedicarse intensamente a una profesión o trabajo”. (Diccionario de la lengua española, 2017) .**Motivación:** “Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona”. (Diccionario de la lengua española, 2017).

CAPITULO III

HIPOTESIS

3.1. Hipótesis general

El engagement se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019.

3.2. Hipótesis específicas

- 1) La dimensión vigor se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019
- 2) La dimensión dedicación se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019
- 3) La dimensión absorción se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019

3.3. Variables

Variable 1 (V1): Engagement

“Es un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el esfuerzo, el entusiasmo, la energía y la pasión mostrada por los empleados en el desempeño de su puesto” (Albrecht, 2010). Tomado de (Salanova & Shaufeli, 2009).

Variable 2 (V2): Productividad

La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. (Instituto Peruano de Economía, 2016).

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE V1 ENGAGEMENT	El engagement es un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el esfuerzo, el entusiasmo, la energía y la pasión mostrada por los empleados en el desempeño de su puesto. (Salanova & Shaufeli, 2009)	El Engagement, debe ser un termómetro que permite determinar cómo está la empresa en términos de motivación, compromiso, identificación, conexión de los empleados, sus valores, objetivos y su cultura	VIGOR	Energía Fuerza Persistencia Motivación	Pregunta 01 al 07	ORDINAL Escala de Likert Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca Nunca
			DEDICACIÓN	Entusiasmo Propósito Retador Orgullo	Pregunta 08 al 12	
			ABSORCIÓN	Concentración Atención Felicidad Involucramiento	Pregunta 13 al 17	
VARIABLE V2 " PRODUCTIVIDAD"	La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. (Instituto Peruano de Economía, 2016)	Es el resultado esperado, aprovechando al máximo los recursos, con el fin de dar un valor agregado en el servicio a los usuarios. Se mide en relación a 3 dimensiones: Eficiencia, eficacia y efectividad	EFICIENCIA	Cantidad de recursos utilizados. Tiempo de demora en atención.	Pregunta 01 al 05	ORDINAL Escala de Likert Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca Nunca
			EFICACIA	Grado de satisfacción de los usuarios. Número de usuarios atendidos.	Pregunta 06 al 09	
			EFFECTIVIDAD	Asume responsabilidades Trabaja bajo presión Consulta Información	Pregunta 10 al 16	

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1. Método de investigación

Para la presente investigación del proyecto de tesis se aplicó como método general al científico.

Según el Oxford Dictionaries, (2019), cuando se hace mención del método científico se establece como: “Una metodología para obtener nuevos conocimientos, que ha caracterizado históricamente a la ciencia, y que consiste en la observación sistemática, medición, experimentación, y la formulación, análisis y modificación de hipótesis”. Asimismo “es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se representan sucesos específicos, caracterizados generalmente por ser tentativo, verificable y de observación empírica” (Flores, 2008).

Asimismo, se utilizarán como métodos específicos a los siguientes: analítico – sintético, hipotético - deductivo, y estadístico.

Analítico – sintético

Según, (Bernal, 2010), define que “el método analítico sintético, analiza un suceso , que tiene comienzo en realizar una investigación por segmentos de este suceso para evaluar individualmente, por consiguiente , los segmentos y realizar un análisis de todo”.

Hipotético - deductivo

Según, (Bernal, 2010) define al “método hipotético-deductivo es un procedimiento que parte de las afirmaciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”.

4.2. Tipo de la investigación

Tomando en consideración lo vertido por diversos autores o investigadores, plantean la clasificación de los tipos de investigación por algunos criterios que conllevara a análisis constante: algunos establecen según los propósitos del estudio y que pueden ser: pura o aplicada, otros establecen según el nivel que se desea alcanzar y que por lo mismo puede ser: explorativa, descriptiva, explicativa, mientras otros autores mencionan que se desarrollan en función a las fuentes que originan la información y que pueden ser documental, de campo, experimental y finalmente se encuentran a otros autores que proponen que se establece según la evolución del fenómeno de estudio por lo mismo pueden ser: longitudinal o transversal.

Considerando lo mencionado anteriormente y después de analizar las condiciones y propósitos de la presente investigación se asume de tipo Aplicada.

El tipo de investigación aplicada tiene como fin principal resolver un problema en un periodo de tiempo corto. Dirigida a la aplicación inmediata mediante acciones concretas para enfrentar el problema. Por tanto, se dirige a la acción inminente y no al desarrollo de la teoría y sus resultados, mediante actividades precisas para enfrentar el problema. (Chávez Rodríguez, 2001, pág. 135)

4.3. Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación es correlacional. Este modelo de estudio tiene como finalidad comprender el vínculo o nivel de significancia que tienen dos o más variables, por lo cual se estudia ambas variables por separado para posteriormente constituirse la relación entre estas dos, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

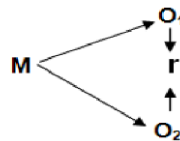
Además, es importante mencionar que el interés de conocer el nivel de relación entre la variable engagement y la productividad en la compañía, para lo cual se aplicó un

instrumento de recojo de información en una misma muestra de sujetos que posibilitaron demostrar la posibilidad de usos de las teorías en mención.

4.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es descriptivo y correlacional porque se evaluará y describirá lo que se está investigando para poder medir con la mayor precisión posible, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) , asimismo correlacional porque nos va a permitir saber la relación entre las dos variables que son engagement y productividad.

Representación del diseño de Investigación



Donde:

- M = Muestra
- O1 =Variable I, Engagement
- O2 = Variable 2, Productividad
- r = Correlación entre variables

4.5. Población y muestra

La población es la cantidad total de observaciones estudiadas, siendo la muestra parte de la población que presenta las características tomadas en cuenta y delimitadas para la investigación. (Oseda, 2015)

Considerando la empresa COMISERGE S.R.L. conformada por 55 trabajadores entre la línea técnica y operativa; a quienes consideramos para en el momento oportuno se le asigne el trabajo de absolver las preguntas el cuestionario respectivo.

Muestra. - En el presente estudio, el muestreo fue de tipo Censal, debido a que los trabajadores seleccionados fue el total mencionado de la población y que cumplen con los criterios del estudio de investigación.

COMISERGE SRL - PERSONAL	
U.M. POMASI	
DESCRIPCION	CANTIDAD
Gerente General	1
Administrador sede Principal	1
Administrador sede Huancayo	1
Gerente de Operaciones	1
Secretaria de Gerencia	1
Operador de Equipo B	1
Almacenero	1
Topógrafo	1
Perforista	1
Capataz	1
Maestro B	2
Ayudante Mina B	2
Peón Superficie	3
Peón Socavón	35
Jefe de Guardia	3
TOTAL	55

Fuente: Elaboración propia - Planilla U.M. POMASI

Carrasco, (2009) establece que la muestra es: “parte o fragmento que representa a la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población”.

Total, de la muestra censal = 55 trabajadores/colaboradores.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica para la recolección de datos fue en primer lugar el cuestionario y que se aplicó como encuesta al número determinado de trabajadores; esta técnica consistió en

desarrollar adecuadamente las preguntas por dimensión y por los indicadores respectivos de cada variable.

b. Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se emplearon como instrumentos los cuestionarios: El primer cuestionario en referencia a la variable Engagement, que se evaluó de la siguiente manera: de 20 a 40 como deficiente, de 41 a 60 como regular, de 61 a 80 como bueno, y de 81 a 100 como excelente. El segundo cuestionario, referido a Productividad. Se aplicó los mismos rangos explicados anteriormente.

c. Procedimiento de recolección de datos

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), el análisis de datos consistió en realizar un conjunto de métodos estadísticos que se relacionan con demostrar la hipótesis planteada en la investigación y alcanzar los objetivos, como tablas de frecuencia, gráficos, y el análisis mediante algunos cálculos, de modo tal que sean coherentes con el objetivo, tipo y diseño de investigación.

El procesamiento de la recolección de datos se desarrolló de la siguiente manera:

- Validación de expertos de los instrumentos
- Aplicación de los instrumentos al talento humano de la empresa COMISERGE del proyecto de la Unidad Minera Pomasi.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron recolectados a partir del cuestionario planteado, de forma tal nos permitió obtener la mayor información posible y requerida por este tipo de encuesta. Posterior a ello se realizó el procesamiento de datos, para lo cual se utilizó la Hoja de Cálculo Excel y SPSS Versión 24. Posterior a ello se elaboró las tablas de frecuencia y gráficos estadísticos de las variables utilizadas en la investigación. Finalmente, con los

resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario y procesamiento de datos, se realizó el análisis e interpretación con la finalidad de contrastar la hipótesis planteada.

Para realizar la medición de las variables engagement y productividad se asignaron los siguientes valores.

ESCALA DE MEDICIÓN	POSITIVO
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se consideraron los aspectos estructurales determinados por la universidad, siendo un factor normativo de mucha preocupación, además de considerar los aspectos de respetos a los derechos de autor, estableciendo las citas respectivas de los aspectos temáticos utilizados y estableciendo un factor de redacción basado en las normas APA.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados

Un aspecto importante para el procesamiento de los datos es poder decidir las herramientas tecnológicas a usar, por lo mismo en el caso de la investigación se consideró el uso del Excel y posteriormente del Software SPSS en su versión 24; posteriormente a la codificación, crítica y análisis de consistencia de los instrumentos de recolección de datos se procedió a establecer los indicadores necesarios para el análisis. Como los datos son cuantitativos y de carácter paramétrico, el estadístico de prueba que se utilizó es la de Rho de Spearman con el software SPSS 24.

Para realizar la medición de las variables Engagement y Productividad se asignaron los siguientes niveles.

ESCALA DE MEDICION	POSITIVO
Siempre	5
Casi Siempre	4
A Veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Posteriormente se analizó la fiabilidad de los datos y por lo tanto se ejecutó el análisis siguiente:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	55	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	55	100,0

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

A. Presentación de resultados en tablas, gráficos y figuras

a. Resultados de la variable V1: Engagement

Para poder mostrar los resultados de la variable Engagement a nivel de tabla de frecuencias, en primer lugar, se continuo con ejecutar el análisis correspondiente con el uso del Software SPSS y en virtud a ello se presentan los resultados:

1) Variable 1: Engagement

Tabla 1: Resultados de la Variable Engagement (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	9,1	9,1	9,1
	CASI NUNCA	16	29,1	29,1	38,2
	A VECES	19	34,5	34,5	72,7
	CASI SIEMPRE	15	27,3	27,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Elaboración Propia

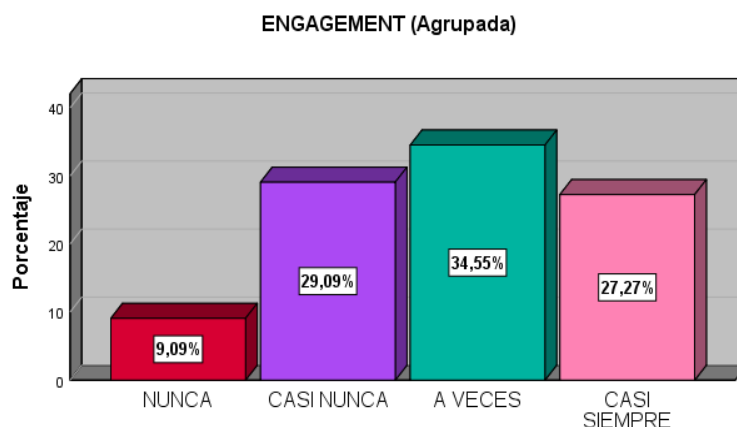


Figura 1: variable Engagement

De los resultados obtenidos de la variable Engagement, del 100% del talento humano encuestado, podemos observar que el 27.3% considera que se entiende la necesidad de aplicar el Engagement, con un nivel de casi siempre en el personal de la Empresa COMISERGE SRL, el 34.5 %, tiene una opinión neutral respecto a la necesidad del uso del mismo; incluso se podría considerar que no

tienen conocimiento adecuado sobre esta teoría; el 38.18% de los encuestados no ve con buenos ojos la aplicación de la teoría y aún más relacionarlo al nivel de productividad y esto se refleja en el nivel de nunca o casi nunca.

a) Dimensión: Vigor

Tabla 2: Resultados de la Dimensión Vigor (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	7,3	7,3	7,3
	CASI NUNCA	10	18,2	18,2	25,5
	A VECES	15	27,3	27,3	52,7
	CASI SIEMPRE	12	21,8	21,8	74,5
	SIEMPRE	14	25,5	25,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Elaboración Propia

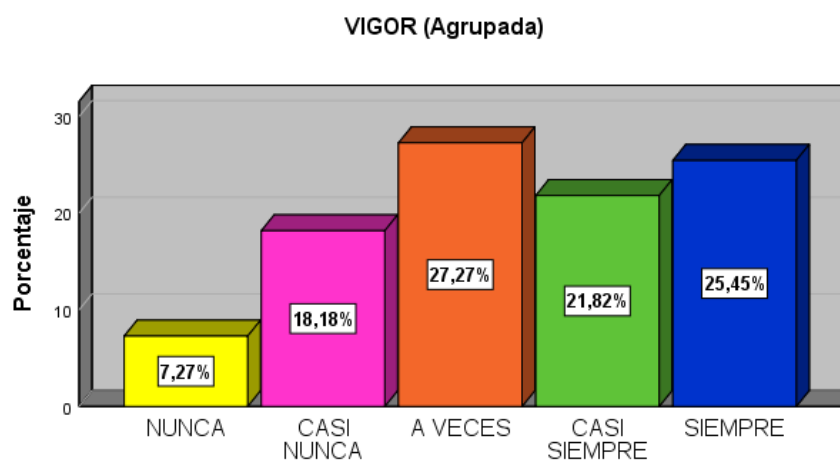


Figura 2: Dimensión Vigor

De los resultados obtenidos en la dimensión Vigor de la variable Engagement, observamos que el 25.5% de los encuestados, considera que es importante y necesario el vigor en el grupo humano para alcanzar la productividad; el nivel que asume un casi siempre es de un total de 21.82%, respecto a la dimensión el cual presenta una posibilidad adecuada para su aplicación, el 27.27% es indiferente a los aspectos de aplicación de teorías nuevas para buscar mejores niveles de

productividad; 25.45% es adversa a considerar que puede tener efectividad el uso del vigor en el grupo humano de la empresa para obtener mejoras.

b) Dimensión: Dedicación

Tabla 3: Resultados de la dimensión Dedicación (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	7,3	7,3	7,3
	CASI NUNCA	9	16,4	16,4	23,6
	A VECES	23	41,8	41,8	65,5
	CASI SIEMPRE	19	34,5	34,5	100,0
Total		55	100,0	100,0	

Elaboración Propia

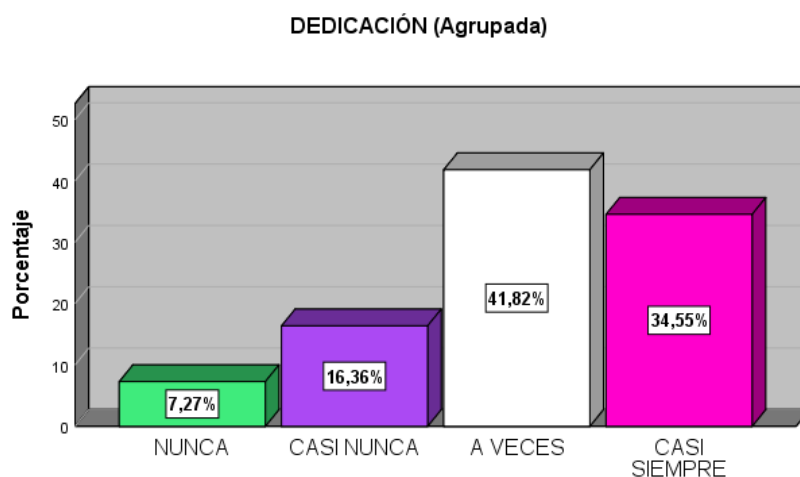


Figura 3: Dimensión Dedicación

De los resultados obtenidos en la dimensión Dedicación de la variable Engagement, observamos que el 34.55% del talento humano considera, que es fundamental en los grupos humanos de la organización para visualizar mejoras productivas; un 41.82% de los encuestados se mantiene ajeno a considerar la valía o no de las aplicaciones de enfoques nuevos para el desarrollo del personal, 23.63% son adversos a tener que aceptar nuevos enfoques teóricos para buscar el mejoramiento de los aspectos productivos de la organización, es decir no aceptan por desconocimiento o por miedo a los cambios.

c) Dimensión: Absorción

Tabla 4: Resultados de la Dimensión Absorción (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	12,7	12,7	12,7
	CASI NUNCA	17	30,9	30,9	43,6
	A VECES	21	38,2	38,2	81,8
	CASI SIEMPRE	10	18,2	18,2	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Elaboración Propia

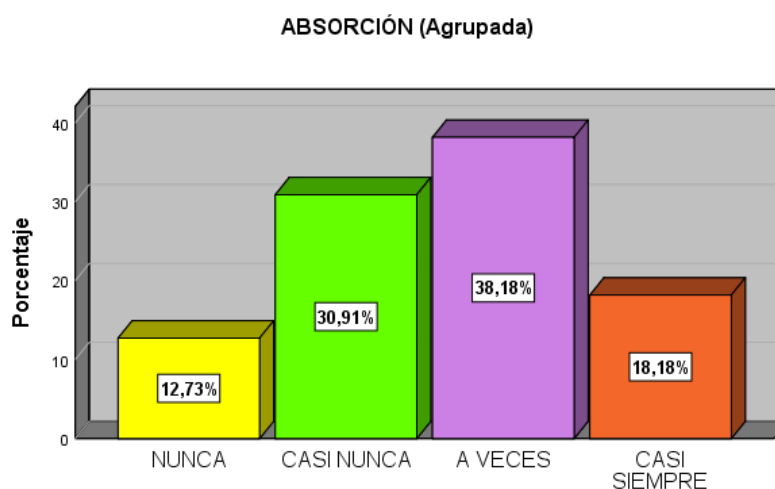


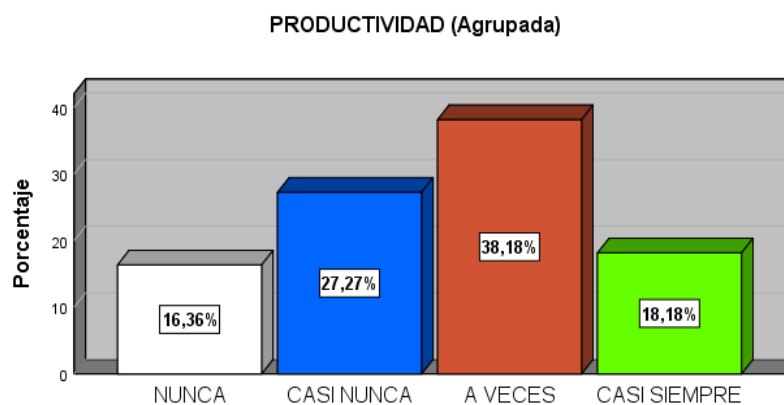
Figura 4: Dimensión Absorción

De los resultados extraídos en la dimensión Absorción de la variable Engagement, observamos que el 18.2% de los trabajadores encuestados, menciona que casi siempre se necesita de niveles de compromiso para mejorar los procesos de producción, el 38.18% menciona el nivel a veces porque se mantienen al margen de considerar la necesidad de teorías nuevas para mejorar la productividad en la empresa; mucho más de preocupación es la opinión sumatoria del 43.64%, consideran que casi nunca o nunca se ha visto la necesidad de aplicar teorías nuevas para el beneficio de la organización y que todo es adecuado.

2. Variable 2: Productividad

Tabla 5: Resultados de la Variable Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	16,4	16,4	16,4
	CASI NUNCA	15	27,3	27,3	43,6
	A VECES	21	38,2	38,2	81,8
	CASI SIEMPRE	10	18,2	18,2	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Elaboración Propia**Figura 5: Variable Productividad**

De los resultados obtenidos de la variable Productividad, del 100% del talento humano encuestados, podemos observar que el 18.2% considera un nivel de casi siempre, considerar que la mejora de la productividad está sujeta a factores teóricos adecuados aplicados al personal; un nivel que muestra indiferencia con el nivel de a veces, con el 38,18%, es decir que consideran que podría servir una nueva teoría pero no la asimilan como tal; pero adversamente se encuentra el 43.63%, quienes consideran que no es necesario ni casi nunca o nunca la aplicación o intensión de desarrollar nuevas teorías administrativas con el fin de mejorar la productividad.

a) Dimensión: Eficiencia**Tabla 6: Resultados de la Dimensión Eficiencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8

CASI NUNCA	20	36,4	36,4	38,2
A VECES	18	32,7	32,7	70,9
CASI SIEMPRE	16	29,1	29,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Elaboración propia

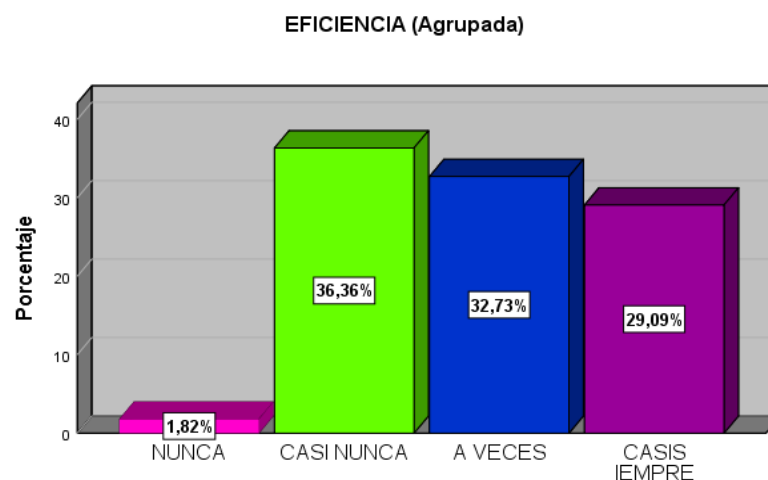


Figura 6: Dimensión Eficiencia

De los resultados obtenidos de la dimensión Eficiencia de la variable Productividad, observamos que el 29.1% de los encuestados, tiene opiniones respecto a que es factible alcanzar la eficiencia a la aplicación de nuevos enfoques de desarrollo del talento humano; 32,73% establecen respuestas de conformismo pues establecen que podría considerarse la opción de mejoras con nuevos enfoques pero que no lo asumen como tal, aún más terrible es caso de la opinión del 38.18% quienes asumen la posición de casi nunca o nunca podría considerarse al Engagement como opción de mejora en el personal y beneficio de la empresa.

b) Dimensión: Eficacia

Tabla 7: Dimensión Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	7	12,7	12,7	12,7

CASI NUNCA	12	21,8	21,8	34,5
A VECES	22	40,0	40,0	74,5
CASI SIEMPRE	14	25,5	25,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Elaboración propia

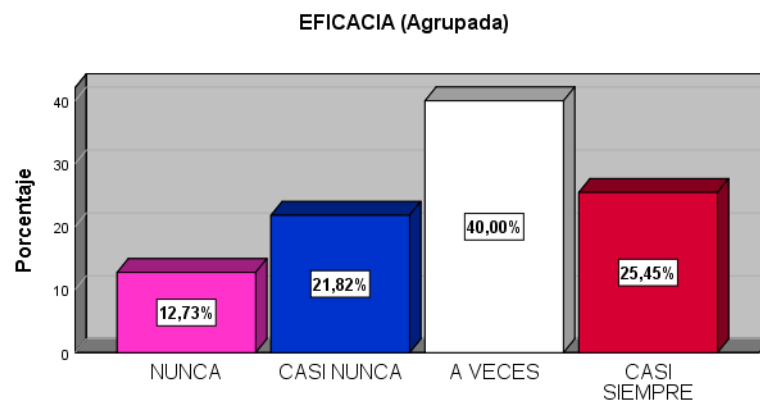


Figura 7: Dimensión Eficacia

De los resultados extraídos de la dimensión Eficacia de la variable Productividad, observamos que el 25.5% del talento humano considera un nivel de casi siempre en la ejecución de lograr sus objetivos sin ningún problema en el manejo de la producción, el 40% considera a veces que el cumplimiento no siempre sale como se espera y se mantienen al margen de aceptarlo como opción; con un 21.8% que casi nunca les va bien y finalmente un 12.7% se tiene la opinión de los encuestados que se resisten a considerar que se alcance la eficacia con la aplicación de nuevas teorías administrativas en beneficio de la organización.

c) Dimensión: Efectividad

Tabla 8: Dimensión Efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	12,7	12,7	12,7
	CASI NUNCA	16	29,1	29,1	41,8

A VECES	18	32,7	32,7	74,5
CASI SIEMPRE	14	25,5	25,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Elaboración propia

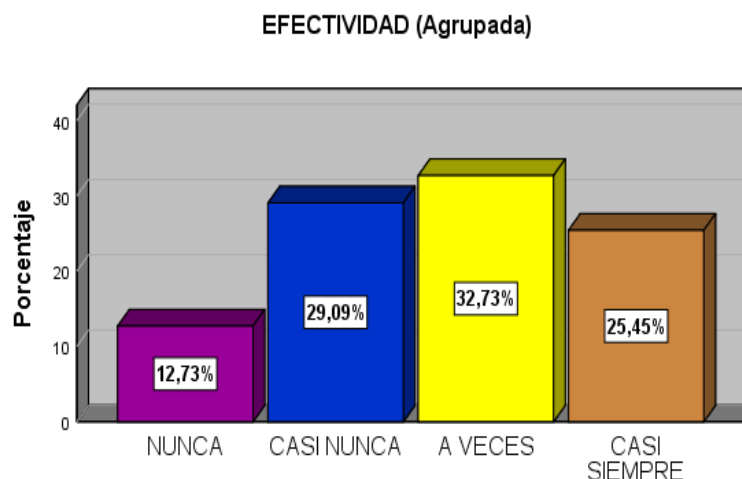


Figura 8: Dimensión Efectividad

De los resultados obtenidos de la dimensión Efectividad de la variable Productividad, observamos que el 25.5% de los encuestados, los mismos que consideran que casi siempre es un objetivo de la empresa el alcanzar la efectividad; sin embargo, un 32.73% considera un nivel de indiferencia con una respuesta de casi siempre, puesto que no están de acuerdo con implementaciones de teorías que con lleven mejoras, pero tampoco aceptan la posibilidad de ser útil; 42.02%, no consideran que sea valioso para alcanzar la efectividad el desarrollo o implementación de teorías como el Engagement para el beneficio de la organización.

5.2. Contrastación de la Hipótesis

A. Prueba de Hipótesis General

a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis Nula H_0 : El engagement **NO** se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Comiserge S.R.L., Huancayo, 2019.

$P_s = 0$ (No existe correlación)

Hipótesis Alternativa H_i : El engagement se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Comiserge S.R.L., Huancayo, 2019

$P_s \neq 0$ (Existe correlación)

Para la investigación se toma en cuenta el nivel de significancia (Sig.), a < 0,05); considerando las condiciones estadísticas se estableció el uso del estadístico Rho de Spearman para desarrollar la medición de correlación de las variables estudiadas y cuya fórmula es:

$$r = \frac{\sum(x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x - \bar{x})^2 \sum(y - \bar{y})^2}}$$

Se considera X e Y son las medias de muestra Promedio (matriz1) y Promedio (matriz2)

Matriz1 Obligatorio. Es un conjunto de valores (V1)

Matriz2 Obligatorio. Es un conjunto de valores (V2).

b) Resolución del nivel de significancia y del estadístico de prueba

- Se consideró el uso un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$
- Se determinó que el *error alfa es equivalente al nivel de significación de 5% (significación = 0,05)*, que representa la existencia de un nivel de asociación entre las variables del estudio con un 5% de probabilidad de error.

c) Regla de decisión y cálculo del P - valor

Visualizamos las ecuaciones respectivas para establecer el P valor:

Si el P - valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza el H_0

Si el P - valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la H_0

d) Resultado de Rho de Spearman

Tabla 9: Correlación de las variables Engagement y Productividad

			Engagement (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Engagement (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	0,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Productividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	0,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Decisión: posterior al uso del estadístico Rho de Spearman para la muestra de los 55 colaboradores, se obtuvo el coeficiente de correlación de 0.734**, que indica que la relación entre el *Engagement* y *Productividad*, en el modelo respectivo alcanza a ser positiva media; considerando que hay una correlación significativa.

Tomando los resultados de la tabla encontramos que la significación bilateral de la relación de las variables es menor al 0.005; lo que permite establecer que se rechaza la hipótesis nula:

Siendo: El P – valor $(0,000) \leq \alpha (0,05) \rightarrow$ Se rechaza la **H₀**.

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

3. Contrastación de la hipótesis específica 1

Para hallar la relación existente entre las dimensiones de la Variable (V1) Vigor y la segunda Variable (V2) Productividad se estableció el siguiente proceso:

a) Planteamiento de Hipótesis Especifica 1

Hipótesis nula H_0 : La dimensión vigor **NO** se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Comiserge S.R.L., Huancayo, 2019.

$$P_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis Alternativa H_1 : La dimensión vigor se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Comiserge S.R.L., Huancayo, 2019.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlacion)}$$

b) Nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

Se consideró el uso de un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Regla de decisión y cálculo del P - valor

Planteamos a continuación las ecuaciones respectivas para establecer el P valor:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza el H_0

Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la H_0

d) Resultado de Rho de Spearman

Tabla 10: Correlación de la dimensión Vigor y variable Productividad

		Vigor (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Vigor (Agrupada)	1,000	,692**
		.	,000
		55	55
	Productividad (Agrupada)	,692**	1,000
		,000	.
		55	55

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

Decisión. – posterior al uso del estadístico Rho de Spearman para la muestra considerada, se obtuvo 0,692**, que conlleva a establecer que la correlación entre la dimensión Vigor y la variable Productividad, es positiva media; y con un nivel de significancia menor al 0,005 conduce a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna planteada:

Siendo el P - valor $\leq \alpha \rightarrow$ se rechaza el H_0

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

4. Contraste de hipótesis específica 2

Para hallar la relación existente entre la dimensión Dedicación (V1) y la Variable (V2) Productividad, se estableció el siguiente proceso:

a) Planteamiento de Hipótesis Específica 2

Hipótesis nula H_0 : La dimensión dedicación **NO** se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Comiserge S.R.L., Huancayo, 2019.

$P_s=0$ (no existe correlacion)

Hipótesis Alternativa H₁: La dimensión dedicación se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Comiserge S.R.L., Huancayo, 2019.

$P_s \neq 0$ (Existe correlación)

b) Resolución del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

Se consideró el uso de un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Regla de decisión y cálculo del P - valor

Planteamos a continuación las ecuaciones respectivas para establecer el P valor:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza el H₀

Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la H₀.

Tabla 11: Correlación de la dimensión Dedicación y Productividad

			Dedicación (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Dedicación (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,722** ,000
		N	55	55
	Productividad (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,722** ,000	1,000 .
		N	55	55

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

Decisión: Posterior a la aplicación del estadístico de prueba la Rho de Spearman, para la muestra respectiva de la investigación, el resultado que se visualiza en la tabla anterior, un coeficiente de correlación de 0,722**, que indica que la relación entre la dimensión Dedicación y la variable Productividad, es positiva media; es decir, que hay una significativa correlación.

Posterior al análisis se obtiene:

Siendo: *si el P -valor $\leq \alpha \rightarrow$ se rechaza la H_0*

Entonces el P valor menor a la norma conlleva a establecer el rechazo de la hipótesis nula.

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

5. Contraste de hipótesis específica 3

Para hallar la relación existente entre las dimensiones de la Variable (V1) Absorción y la Variable (V2) Productividad, se realizó:

a) Planteamiento de Hipótesis Específica 3

Hipótesis nula H_0 : La dimensión absorción **NO** se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Comiserge S.R.L., Huancayo, 2019.

$$P_s = 0 \text{ (no existe correlacion)}$$

Hipótesis Alterna H_1 : La dimensión absorción se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Comiserge S.R.L., Huancayo, 2019.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlacion)}$$

b) Resolución del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

Se consideró el uso de un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

Regla de decisión y cálculo del P - valor

c) Regla de decisión y cálculo del P - valor

Planteamos a continuación las ecuaciones respectivas para establecer el P valor:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza el Ho

Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la Ho.

Para calcular el P - valor se recurrió al software estadístico SPSSv.24, mediante el cual se obtuvo la tabla:

Tabla 12: Correlación Absorción y Productividad

			Absorción (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Absorción (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Productividad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Decisión. – posterior a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, para una muestra significativa, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0,823**, que indica que la relación entre la dimensión Absorción y la variable Productividad es positiva fuerte; es decir, que hay una ligera y significativa correlación.

La significación bilateral obtenida muestra que al ser menor que la exigencia de la norma rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna:

Siendo: *si el P–valor $\leq \alpha \rightarrow$ se rechaza la Ho*

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la investigación se planteó como objetivo: Determinar como el engagement se relaciona con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L. y según el planteamiento de mucho investigadores que realizaron libro de investigación, las investigaciones cualitativas – descriptivas deben realizar las discusiones en relación a los objetivos y las investigaciones cuantitativas deben de ser sostenidas desde el planteamiento de las hipótesis; en la presente investigación, la *hipótesis general* se orientaba a sostener que: El engagement se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L.

Posterior a la determinación del estadístico de prueba que por las características de la muestra y su carácter de tener una escala ordinal en ambas variables de estudio, se estableció al Rho de Spearman, con lo cual se obtuvo una significación bilateral de .000 y teniendo en cuenta el planteamiento del “p valor” donde se establecía que el $\alpha \leq 0.05$, entonces con el resultado obtenido conlleva a rechazar la hipótesis nula; tomando en cuenta el coeficiente de correlación de Spearman hallada igual a 0.734**, y tomando en cuenta la significación en la tabla Anova, se encontró que se encontró un nivel considerada como positiva media; en relación a las variables Engagement y Productividad.

Según (Vinces Cayotopa, 2018), en la investigación: “Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura – Chiclayo 2018”; en los resultados obtenidos, establecieron que el 63.6% de los colaboradores encuestados expresaron que se desarrolla el engagement laboral pero con enfoques negativos y mal aplicados; considerando como resultado malo; que significa que cuando desarrollan sus actividades cotidianas no mantienen un estado mental positivo, generando resultados muy inferiores a los que están en capacidad de alcanzar en mejores niveles de motivación.

Los especialistas de la Web (Orcilatam, 2019), establecen: “Tradicionalmente mejorar la productividad en una empresa implica aumentar la carga de trabajo, esto es difícil de sostener a largo plazo ya que el aumento en la presión tiende a agotar a las personas; sin embargo, el engagement re-energiza a las personas, contribuyendo a una productividad sostenible en el tiempo y la satisfacción personal”.

Basándonos en lo mencionado por los especialistas de la mencionada Web, posibilita validar los resultados de la investigación y considerar la teoría como un factor de aplicación, pero teniendo que desarrollar adecuaciones a la realidad de nuestra región en los aspectos laborales y de aspectos de liderazgo.

En relación a la hipótesis específica donde se propuso la existencia de un significativo nivel de relación entre la dimensión vigor con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L. al uso del estadístico de prueba Rho de Spearman, se halló, se halló como resultado de la significación bilateral igual a 0.000 y tomando en cuenta el P - valor $\leq \alpha$, entonces conllevo a rechaza el H_0 y aceptar la hipótesis alterna propuesta; considerando los resultados del coeficiente de correlación hallados; 0,692**, resultado que en la tabla Anova alcanza una significación de Positiva media entre la dimensión Vigor y la variable Productividad.

Tomando en cuenta los aportes de Lasso Orlas, (2015), quien en su tesis: “Estudio comparativo del Engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y, el caso de una empresa de servicios profesionales”; respecto a la hipótesis general alcanzan los resultados comparativos del nivel total de engagement, entre la generación X e Y presentando significativas diferencias. Respecto a la generación Y, se consiguió una media de 3.55, para la generación X el resultado fue igual a 3.72. Los resultados representan en la investigación una significancia en la variable total; considerando el ($P > 0.05$) esto posibilito determinar que la generación no forma parte de un factor determinante en la variable engagement.

Según (Schaufeli, Salanova, Gonzáles - Roma, & Bakker, 2002); “El Vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino”. (Pág. 71 – 92).

Tomando en cuenta la referencia establecida y los aportes de los autores mencionados, es fundamental desarrollar estrategias orientados al talento humano de las empresas u organizaciones , para poder garantizar que el nivel de compromiso en sus actividades estén representados por un nivel de sacrificio y entrega muy alto, y si esto conlleva a un mejor nivel de productividad pues entonces con los resultados de la investigación se propone recomendar su aplicación con manejo estratégico técnico.

Respecto a la segunda hipótesis específica, en la que se propuso un nivel significativo de relación entre la dimensión dedicación con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L. posterior al proceso de prueba de hipótesis se halló: un resultado de significación bilateral igual a 0.000 y considerando lo establecido en el P - valor $\leq \alpha$, entonces lo hallado obligo a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además se hallo como coeficiente de correlación respecto a la dimensión Dedicación con la variable Productividad un resultado igual a ,722**, que indica que la relación es positiva media.

Ahora bien, si se considera los aportes de Magaly, Castro Hilario, & Sánchez Román, (2017) tesis, “Relación entre la satisfacción laboral y el Engagement en la intención de rotar en una empresa minera”; tomando en cuenta la sub hipótesis respecto a la dedicación, se encontró los resultados siguientes: después de aplicar la prueba de Pearson se halló que mas importante que la dedicación es la incidencia del vigor en los niveles de rotación en dicha organización empresarial, se encontró niveles significativos de correlaciones a través del modelo de ecuaciones, pero el factor dedicación es una resultante de la dimensión vigor.

“La productividad laboral es un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios. De los recursos con los que cuenta una empresa u organización el más importante son las personas por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad”. (@joblers.net, 2019)

Por lo mismo se considera que una preocupación constante de los directivos de las empresas recae en mejorar los procesos y alcanzar estándares adecuados de productividad por parte de los colaboradores, pero eso no se halla solo con aspectos motivacionales sino con inversión en implementación y tecnificación de parte de los procesos; además de encontrar las cualidades personales de los colaboradores y buscar aspectos que conlleve a garantizar su compromiso con la empresa.

Respecto a la tercera hipótesis específica, donde se propuso alcanzar una significativa correlación entre la dimensión absorción con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L.

Se obtuvieron resultados de significación bilateral igual 0.000, considerando que en relación al P - valor $\leq \alpha$, conllevo a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna; en relación al coeficiente de correlación se halló un valor de 0,823** con una significancia de *positiva fuerte*.

Según la tesis de Recalde Tipanlusa (2016) tesis: “El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera Oro”; nos muestra que la dimensión absorción fue la variable con menor puntaje, sin embargo en nuestro caso la variable absorción obtuvo un coeficiente de correlación de 0,823**, siendo la que obtuvo mayor puntaje frente a las otras dimensiones.

“Uno de los factores más importantes y decisivos en el desarrollo de una empresa es el aumento de la productividad laboral ya que incide directamente en la rentabilidad y viabilidad del negocio, por ello es vital conocer y monitorizar sus indicadores. La

productividad laboral es la medida por hora de trabajo generado por cada empleado de una empresa u organización y no debe permanecer estática sino su tendencia debe ser siempre a aumentar”. (@joblers.net, 2019).

La absorción es el trabajo totalmente concentrado del colaborador donde experimenta que el tiempo pasa volando, esta concentración que muestra es muy importante para la empresa ya que genera el win – win , asimismo según Koonts y Weihrich nos dicen que existen tres criterios que son muy importantes para la productividad tales como la eficiencia, eficacia y efectividad, lo cual nos lleva a decir que la productividad es muy importante para la rentabilidad y éxito de cualquier organización.

Con estos aportes podemos imaginarnos cuanto de esperanza pone el directivo, el propietario o socios de una organización al talento humano, del resultado de sus capacidades y de su compromiso con la organización que lo acoge, es fundamental alcanzar esas acciones en el personal, pero es un proceso y que conllevara a no solo exigir resultados sino brindarles las comodidades y condiciones para que pueda desarrollar eficientemente sus labores cotidianas.

Los resultados expuestos no hacen sino mostrar las grandes posibilidades que tienen las organizaciones empresariales de superar situaciones difíciles en sus actividades cotidianas de aplicar teorías administrativas novedosas y de impacto, por lo mismo podemos afirmar que este estudio puede servir de soporte para otros estudios futuros o para motivar a los directivos o ejecutivos de las empresas en nuestro entorno a considerar los aportes de la investigación.

CONCLUSIONES

Tomando en cuenta los objetivos establecidos en la investigación se plantean los resultados y conclusiones siguientes:

- 1) Considerando las variables de investigación, se precisa que existe una relación significativa entre el Engagement y la Productividad en la empresa COMISERGE S.R.L. de la ciudad de Huancayo, en el año 2019 siendo el coeficiente de correlación de 0.734** y teniendo en cuenta la significación bilateral de 0.000 para efectos del P – valor $(0,000) \leq \alpha (0,05)$, se rechazó la hipótesis nula., esto lleva hacer un gran reto para el gerente de la empresa COMISERGE SRL , si aplica el engagement a su generará que la productividad incremente, asimismo desarrollará un buen clima laboral con todo el talento humano.

- 2) En relación al primer objetivo específico donde se buscaba, Identificar como se relaciona la dimensión vigor con la productividad en la empresa Comiserge S.R.L; se obtuvieron resultados que posibilitan señalar la existencia de una relación significativa entre la dimensión vigor y la variable Productividad, para lo cual se hizo uso del estadístico de prueba Rho de Spearman, obteniendo el coeficiente de correlación de 0.692** siendo el nivel de correlación considerada como positiva media y teniendo en cuenta la significación bilateral de 0.000 para efectos del P – valor $(0,000) \leq \alpha (0,05)$, se rechazó la hipótesis nula, conociendo los resultados obtenidos podemos mencionar que la primera dimensión de la variable engagement permite dar a conocer a la gerencia de la empresa COMISERGE SRL que un talento humano que demuestra vigor , fuerza y el impulso y la pasión que pone al realizar una actividad o labor encomendada genera que la productividad aumente, lo cual es muy beneficioso para la empresa.

- 3) Tomando en cuenta el segundo objetivo específico donde se buscaba, establecer como se relaciona la dimensión dedicación con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo; se obtuvieron resultados que posibilitan señalar la existencia de una relación significativa entre la dimensión Dedicación y la variable Productividad, para lo cual se hizo uso del estadístico de prueba Rho de Spearman, obteniendo el coeficiente de correlación de 0.722** siendo el nivel de correlación considerada como positiva media y teniendo en cuenta la significación bilateral de 0.000 para efectos del P – valor $(0,000) \leq \alpha (0,05)$, se rechazó la hipótesis nula, entonces cabe mencionar que en base a los resultados obtenidos podemos decir que el talento humano cuando posee dedicación a su trabajo hace que se esfuerce al 100% en sus tareas o labores encomendadas , generando una productividad positiva , asimismo no tenga ganas de irse a la competencia ,lo cual esto es muy beneficioso para la empresa COMISERGE SRL ya que tendría un talento humano fiel , sabemos muy bien que hoy en día retener a un personal valioso es de suma importancia y trascendencia porque nos genera competitividad.
- 4) Para el tercer objetivo específico se estableció: analizar cómo se relaciona la dimensión absorción con la productividad en la empresa Comiserge S.R.L., Huancayo, de los cuales a la aplicación del instrumento a la muestra respectiva se obtuvieron resultados que posibilitan señalar la existencia de una relación significativa entre la dimensión Absorción y la variable Productividad, para lo cual se hizo uso del estadístico de prueba Rho de Spearman, obteniendo el coeficiente de correlación de 0.823** siendo el nivel de correlación considerada como positiva fuerte y teniendo en cuenta la significación bilateral de 0.000 para efectos del P – valor $(0,000) \leq \alpha (0,05)$, se rechazó la hipótesis nula, según los

resultados generados, podemos afirmar que cuando el talento humano está concentrado en la labor que realiza se podría evitar algunos accidentes que son comunes en minas , asimismo esto podría ayudar a la gerencia de la empresa COMISERGE SRL, para lograr un mayor involucramiento del talento humano en sus actividades ya que este se siente feliz con la labor que realiza en la empresa.

RECOMENDACIONES

- 1) En cuanto a los resultados obtenidos se recomienda a la empresa COMISERGE SRL a que desarrolle inmediatamente actividades de socialización, en fechas importantes para la empresa , teniendo en cuenta la calendarización de fechas festivas, entre los trabajadores, directivos e incluir en algunos eventos a los familiares, para que exista un intercambio de ideas , puesto que ello genera no solo motivación sino también un nivel de identificación con la empresa y posibilitaría un mayor compromiso para sus actividades cotidianas, de esta manera la empresa captaría al personal tanto de mano , corazón y cabeza , hablando en termino coloquial.
- 2) Recomendamos a la empresa COMISERGE SRL a programar acciones de capacitación, especialización y de desarrollo profesional y personal para el talento humano, posibilitando alcanzar niveles de vigor con los objetivos empresariales.
- 3) Recomendar a la empresa COMISERGE SRL a estimular al talento humano mediante reconocimientos por parte de la empresa, a los trabajadores que destaquen en las acciones laborales y posibilitar contagiar a sus compañeros o colegas de trabajo en los niveles de dedicación de sus labores.
- 4) Se recomienda a la empresa COMISERGE SRL mejorar los ambientes de trabajo, respecto a mobiliario, tecnología, infraestructura, que posibilite la intensión del talento humano de sentirse bien en el trabajo y alcanzar la absorción mental que es necesaria para realizar las jornadas de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

@joblers.net. (enero de 2019). *Productividad laboral*. Obtenido de <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>

Aaker, D. A. (09 de abril de 2015). *Marketing*. Obtenido de <http://marketingblogcufm.blogspot.com/2015/04/mercadeo-directo-integrado-venta-el.html>

Actualidad Empresa. (28 de noviembre de 2013). *EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO*. Obtenido de <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

Alalú, L. (FEBRERO de 2019). *Engagement: Más allá del compromiso del colaborador*. Obtenido de INFO CAPITAL HUMANO: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador/>

Albrecht, S. L. (2010). *Employee engagement: 10 key questions for research and practice*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, Inc.

Allan L., R. (1980). *Las técnicas modernas de venta y sus aplicaciones*. México: Editorial Diana.

Andina: Agencia Peruana de Noticias. (agosto de 2016). *¿Engagement? Sepa cómo lograr el compromiso de los colaboradores*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-engagement-sepa-como-lograr-compromiso-los-colaboradores-570637.aspx>

Aula facil. (mayo de 2016). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.aulafacil.com/cursos/investigacion/ciencia-y-metodo-cientifico/el-metodo-inductivo-110763>

Berenguer, L. (05 de setiembre de 2019). *La importancia de los medios de comunicación para tu negocio*. Obtenido de <https://canarias-digital.com/importancia-medios-comunicacion-negocio/>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. . Tercera edición. Colombia: Pearson Educación.

Bigné, E. (2003). *Promoción comercial: un enfoque integrado*. Madrid: ESIC Editorial.

Blog, El Insignia. (27 de junio de 2017). *Comunicación Oral*. Obtenido de <https://blog.elinsignia.com/2017/06/26/la-expresion-oral-como-estrategia-de-comunicacion/>

Blogspot. (28 de noviembre de 2014). *Administracion de Ventas*. Obtenido de <http://adminven.blogspot.com/2014/11/proceso-de-ventas.html>

Cadenas, W. (27 de Julio de 2012). “Estrategias Promocionales para Incrementar el Posicionamiento de la Empresa Denees C.A. en Valencia, Estado Carabobo”. *“Estrategias Promocionales para Incrementar el Posicionamiento de la Empresa Denees C.A. en Valencia, Estado Carabobo”*. Valencia, Carabobo, Venezuela: UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ.

Canal Cero. (09 de octubre de 2018). *Estrategias de comunicación visual*. Obtenido de <https://www.canalcero.es/que-es-la-comunicacion-visual/>

- Castillo, I. (16 de marzo de 2019). *Estrategias de comunicación Oral*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/comunicacion-oral/>
- Chavarria, G. E. (10 de Agosto de 2011). *Estrategias Promocionales para Incrementar las Ventas de una Empresa Panificadora en el Municipio de San Jose Pinula*. san jose, pinula, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Chávez Rodríguez, J. (2001). *Metodología de la Investigación Educativa*. México: Universidad Autonoma de Guerrero.
- Chiavenato, I. (1999). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Editorial Mc Graw Hil.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. (2011). . *Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance*. Personnel Psycholog ps. 89 - 136.
- Cordova Reyes, N. J. (2015). *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla ---Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.
- Cordova Aquice, K., & Laura Quinteros, N. (2018). *Estrategias de comunicación y Satisfacción del usuario en Radio Sensación, distrito de Lurigancho -Chosica 2016*. Lima - Perú: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS.
- Cubas Veliz, A. (2016). *Estudio de las Estrategias de Comunicación en Redes Sociales en los principales Bancos de Lima para la mejora de las Comunicaciones con sus clientes*. Lima - Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.

- Cumpa Romero, M. D. (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo - 2015*. Piura: Universidad Señor de Sipan.
- Diccionario de Marketing de Cultural, S. (s.f.). El Mix de Comunicación. *Diccionario de Marketing de Cultural, S.A.*
- Duarte, E. (2006). *Estudio de Motivación, Actitudes y Productividad en empleados del sector Maquilador del Noroeste de México*. México: CETYS Universidad, Mexicali, Baja Cali.
- Economía Simple.net. (10 de 2016). *Definición de Eficiencia*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/eficiencia>
- Fernandez, R. A. (2016). *Estrategias Competitivas y Promoción Internacional de Polos Producidos Por la Empresa FORCAPS del Distrito de la Victoria - Lima 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Fischer, L., & Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Franco, U. (diciembre de 2018). *Info Capital Humano*. Obtenido de Engagement: Más allá del compromiso del colaborador: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador/>
- Game-Learn.com. (30 de setiembre de 2015). *¿Qué es la Productividad?* Obtenido de <https://www.game-learn.com/que-es-productividad/>
- García Gonzales, C. d. (2012 - 2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación del personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa-*

Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013.

México: Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas.

Giraldo, V. (23 de agosto de 2019). *La Publicidad y la influencia en la sociedad*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/publicidad/>

Harter, J. K., Schmidt, F. L., Killham, E. A., & Agrawal, S. (2009). *The relationship between engagement at work and organizational outcomes*. Washington, DC, USA: The Gallup Organization.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. México: (Sexta ed.). Mc Graw Hill.*

Hernandez, S. R. (2003). Mexico: MacGraw Hill.

Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. P. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial MACGRAW HILL.

Igor Ansoff, H. (1976). *La estrategia de la empresa*. Ediciones Universidad de Navarra - 241 pág.

InfoJobs. (2018). *Principales factores de la eficacia en el trabajo*. Obtenido de <https://recursos-humanos.infojobs.net/factores-de-la-eficacia-trabajo>

Innovum. (setiembre de 2018). *ENGAGEMENTEN EL TRABAJO*. Obtenido de <https://fch.cl/wp-content/uploads/2015/04/EstudioEngagementFChv2.pdf>

Instituto Peruano de Economía. (febrero de 2016). *Productividad Laboral*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>

Izquierdo, E. (07 de junio de 2019). *La importancia de la Comunicación Corporativa en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.nexteducacion.com/importancia-de-la-comunicacion-corporativa-en-las-organizaciones/>

Kojima, A. (mayo de 2014). *Proceso de ventas*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/proceso-de-ventas/>

Koontz, H., Weihrich, & Cannice. (2012). *Administración*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Kotler, P. (2007). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación, S.A.

Kotler, P., Armstrong, G., Cámara, D., & Cruz, I. (2004). *Marketing*. México: Editorial Prentice Hall.

Kotler, Philip; Armstrong, Gary. (2007). *Fundamentos de marketing*. México: EDITORIAL Pearson Prentice Hall.

Kotler, Philip; Keller, Kevin Lane. (2006). *Dirección de Marketing*. México: PRENTICE HALL INC - Decimo segunda edición.

Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2011). *Marketing*. México: Cengage Learning.

Lambin, J. (1991). *Marketing Estratégico*. México: Editorial: Mcgraw Hill Editorial,.

Lasso Orlas, L. J. (2015). *Estudio comparativo del engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y, el caso de una empresa de Servicios Profesionales*. Argentina: Universidad Abierta Interamericana.

Laura Fisher, J. E. (2004). *Mercadotecnia*. Mexico: McGraw-Hill.

López Viera, L. (2003). *Comunicación Social*. La Habana: Félix Varela.

Magaly, C. A., Castro Hilario, C., & Sánchez Román, E. (2017). *ELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL ENGAGEMENTEN LA INTENCIÓN DE ROTAR ENUNA EMPRESA MINERA*. Lima: Universidad del Pacifico.

Mejia Llano, J. (13 de noviembre de 2018). *Marketing Digital, su importancia y principales estrategias*. Obtenido de <https://www.juancmejia.com/marketing-digital/que-es-el-marketing-digital-su-importancia-y-principales-estrategias/>

Messarina Rios, A. K. (2019). *Engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. Lima - Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Mintzberg, , H. (1998). *El arte de moldear la estrategia*. La Habana Cuba: Folletos Gerenciales, No 5 1988, CCED, MES.

Mintzerg, H. (s.f.). *Five Ps for strategy*.

Miñano Chong. (2016). *Estrategia de comunicación para el posicionamiento de la marca Apeca a través de herramientas de Social Media*. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

OIT - Organización Internacional del Trabajo. (2008). *Conferencia Internacional del Trabajo, 97ª reunión, 2008. Informe V. Calificaciones para la mejora de la productividad, el crecimiento del empleo y el desarrollo, primera edición*. primera edición.

Orcilatam. (setiembre de 2019). *Engagement y productividad*. Obtenido de <https://orcilatam.com/gestion-de-talento/engagement/>

Oseda, D. (2015). *Teoría y práctica de la investigación científica*. Lima: UNIA.

Perea, J. (2006). Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. *Revista IIPSI. Facultad de Psicología. UNMSM*, p. 109-122.

Pita Fernández, S., & Pértega Díaz, S. (2015). *Estadística descriptiva de los datos*. Madrid - España: Jarpyo Editores, S.A.

Ramón Ruiz. (28 de marzo de 2007). *Historia y Evolución del Pensamiento Científico: El Método Científico y sus Etapas*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/historia-pensamiento->

Recalde Tipanluisa, A. F. (2016). *El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera "Oro"*. Quito - Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar

Reid, A. (s.f.). *Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones*. Diana.

Rich, B. L., LePine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). *Job engagement: Antecedents and effects on job performance*. *Academy of Management Journal* p. 617.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Rodríguez Ardura, I. (2012). *Fundamentos de Comunicación de Marketing*. España: Universitat oberta de Catalunya.

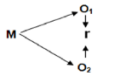
- Rodriguez, B. R. (07 de 12 de 2017). <https://mglobalmarketing.es/blog/estrategias-de-promocion/>. Obtenido de <https://mglobalmarketing.es/blog/author/raquel/>.
- Romero, R. (1997). *Marketing*. Editora Palmir E.I.R.L.
- Romero, R. (s.f.). *Marketing*. Palmir E.I.R.L.
- Rosales, C. O. (2013). *“Gestión de Estrategias de Marketing Mix para Incrementar Ventas en la Empresa de la Industria Panificadora “MARKO`S” en Huancayo – 2013.* Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Saks, A. M. (2006). *Antecedents and consequences of employee engagement*. Journal of Managerial Psychology p. 600.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial S. A. .
- Salkind, N. J. (1998). *Metodos de la Investigacion*. Mexico: Prentice Hall.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Utrecht work engagement scale: Preliminary manual*. Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzáles - Roma, V., & Bakker, A. (2002). *Las diferencias del Engagement y el Burnout*. Journal of Happiness studies,.
- Singh, H. (2008). *Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India*. Chandigarh. India: Panjab University.

- Soft Evolution. (16 de agosto de 2018). *Estyategias de comunicación escrita*. Obtenido de <http://www.softevolution.es/empresas/la-redaccion-publicitaria-y-la-comunicacion-a-traves-del-mensaje-servicio-publicidad-online/>
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. México: Mc Graw Hill, .
- Sussman, J. (s.f.). *El Poder de la Promoción*.
- Thompson, I. (setiembre de 2010). *Tipos de Venta*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/venta/tipos-ventas.html>
- Vaca, H. M. (12 de Noviembre de 2014). “Estrategias Promocionales y su incidencia en el Posicionamiento de la marca en la Empresa de Calzado GAMO’S de la ciudad de Ambato”. “*Estrategias Promocionales y su incidencia en el Posicionamiento de la marca en la Empresa de Calzado GAMO’S de la ciudad de Ambato*”. Ambato, Ecuador: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Viera, L. (2003). En L. Viera, *comunicacion Social*.
- Vila Vázquez, G., Álvarez Pérez, D., & Castro Casal, C. (2015). *Análisis del engagement en el trabajo: determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a RedEmprendia*. España: Red Emprendia.
- Vinces Cayotopa, A. X. (2018). *Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura – Chiclayo 2018*. Piura - Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Zorrilla, S. y. (1995). *La Tesis*. México: Editorial McGraw-Hill - 2da.edición.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ENGAGEMENT Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMISERGE S.R.L, HUANCAYO, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA
¿Como el engagement se relaciona con la productividad en la empresa COMISERGE SRL, en la ciudad de Huancayo, en el año 2019?	Determinar cómo el engagement se relaciona con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019	El engagement se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019		Método: Científico	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 1 (V1) Engagement Dimensiones: Vigor Dedicación Absorción	Nivel: Investigación Correlacional	
¿Cómo la dimensión vigor se relaciona con la productividad en la empresa COMISERGE SRL, en la ciudad de Huancayo, en el año 2019?	Identificar como se relaciona la dimensión vigor con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019	La dimensión vigor se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019	Variable 2 (V2) Productividad Dimensiones: Eficiencia Eficacia Efectividad	TIPO: Aplicada	POBLACIÓN 55 colaboradores
¿Cómo la dimensión dedicación se relaciona con la productividad en la empresa COMISERGE SRL, en la ciudad de Huancayo, en el año 2019?	Establecer como se relaciona la dimensión dedicación con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019	La dimensión dedicación se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019		DISEÑO: Descriptivo correlacional	MUESTRA: 55 colaboradores
¿Cómo la dimensión absorción se relaciona con la productividad en la empresa COMISERGE SRL, en la ciudad de Huancayo, en el año 2019?	Analizar cómo se relaciona la dimensión absorción con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019	La dimensión absorción se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., en la ciudad de Huancayo, en el año 2019		ESQUEMA:  TÉCNICA: Encuesta	
				INSTRUMENTO: Cuestionario	

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIO
VARIABLE V1 ENGAGEMENT	El engagement es un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el esfuerzo, el entusiasmo, la energía y la pasión mostrada por los empleados en el desempeño de su puesto. (Salanova & Shaufeli, 2009)	El Engagement, debe ser un termómetro para determinar cómo está la empresa en términos de motivación, identificación, conexión de los empleados, sus valores, objetivos y su cultura	VIGOR	Energía Fuerza Persistencia Motivación	Preg 01 al 07	ORDINAL Escala de Likert Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca Nunca
			DEDICACIÓN	Entusiasmo Propósito Retador Orgullo	Preg 08 al 12	
			ABSORCIÓN	Concentración Atención Felicidad Involucramiento	Preg 13 al 17	
VARIABLE V2 “PRODUCTIVIDAD”	La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. (Instituto Peruano de Economía, 2016)	Es el resultado esperado, aprovechando al máximo los recursos, con el fin de dar un valor adicional en el servicio a los usuarios. Se mide en relación a 3 dimensiones: Eficiencia, eficacia y efectividad	EFICIENCIA	Cantidad de recursos utilizados. Tiempo de demora en atención.	Preg 01 al 15	ORDINAL Escala de Likert Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca Nunca
			EFICACIA	Grado de satisfacción de los usuarios. Número de usuarios atendidos.	Preg 06 al 09	
			EFFECTIVIDAD	Asume responsabilidades Trabaja bajo presión Consulta Información	Preg 10 al 16	

ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DE LA VARIABLE	SUB VARIABLES O DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTOS
V.1.ENGAGEMENT	Vigor	Energía	Me siento lleno de energía en centro de trabajo	ORDINAL Escala de Likert Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca Nunca	Para la recolección de datos se emplearon como instrumentos los cuestionarios: El primer cuestionario en referencia a la variable Engagement, que se evalúa de la siguiente manera: de 20 a 40 como deficiente, de 41 a 60 como regular, de 61 a 80 como bueno, y de 81 a 100 como excelente. El segundo cuestionario, referido a Productividad
			Al levantarme en las mañanas tengo ganas de ir al trabajo		
		Fuerza	Soy fuerte y activo en mi trabajo		
			En mi trabajo estoy muy resistente mentalmente		
		Persistencia	Soy muy persistente en mi trabajo		
	Puedo seguir trabajando tras largos periodos de tiempo				
	Motivación	Aun cuando las cosas no va bien, sigo trabajando			
	Dedicación	Entusiasmo	Estoy entusiasmado con mi trabajo		
			Me siento inspirado en mi trabajo		
		Propósito	Mi trabajo me da un motivo y significado para seguir adelante		
		Retador	Ante tareas asignadas mi trabajo es retador		
		Orgullo	Me siento orgulloso de la labor que hago		
	Absorción	Concentración	Estoy inmerso en la labor que me asignan		
			Cuando trabajo olvido lo que ocurre alrededor mío		
		Atención	Me “dejo llevar” por la labor que realizo		
		Felicidad	Me hace feliz mi trabajo		
Involucramiento		Me es difícil “desconectarme” de la labor que me asignan			

V.2. PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	-Cantidad de recursos utilizados.	La empresa se preocupa por facilitarle los recursos necesarios para que pueda cumplir con mis actividades laborales	ORDINAL Escala de Likert Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca Nunca	
			Cuento con la capacidad suficiente para lograr maximizar los resultados de la empresa		
			Cuento con las destrezas y habilidades necesarias para manejar con eficiencia todos los activos con los que cuenta la empresa (maquinarias y herramientas)		
		-Tiempo de demora en atención.	Con la entrega de trabajos, soy puntual		
			Gestiono bien mi tiempo con el fin de cumplir los objetivos organizacionales dentro del plazo requerido		
	Eficacia	-Grado de satisfacción de los usuarios.	Estoy cómodo y satisfecho con el trabajo que realizo		
			Existe un buen clima laboral con mis compañeros de trabajo el cual permite lograr los objetivos		
			Existe buenas relaciones con mis superiores lo cual me permite trabajar para los beneficios de la empresa		
		Número de usuarios atendidos.	Se cuenta con la cantidad necesaria de personal, para cumplir con los trabajos encomendados		
	Efectividad	-Asume responsabilidades	La empresa provee un manual de procedimientos que garantiza la forma correcta de desarrollar las actividades de mi puesto laboral		
			Considero que soy proactivo en la empresa		
		-Trabaja bajo presión	Trabajo bajo presión constantemente		
			Estoy acostumbrado a realizar este tipo de trabajo		
			Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente		
		Consulta Información	La empresa capacita a su personal de manera continua con el objetivo de actualizar los conocimientos para el desarrollo de sus actividades		
Estoy informado constantemente de los cambios que realiza la organización					

El segundo cuestionario, referido a Productividad y se aplicarán los mismos rangos explicados anteriormente

ANEXO 4: Instrumento de investigación y consistencia de su aplicación

ENGAGEMENT Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMISERGE S.R.L, HUANCAYO , 2019

Indicación: Señor trabajador se le pide su colaboración para rellenar un “CUESTIONARIO SOBRE el Engagement y productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., Huancayo ,2019” que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

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

VARIABLE 1: Engagement

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN					TOT	PUNT
		1	2	3	4	5		
Vigor								
01	Me siento lleno de energía en mi centro de trabajo							
02	Al levantarme en la mañanas tengo ganas de ir al trabajo							
03	Soy fuerte y activo en mi trabajo							
04	En mi trabajo estoy muy resistente mentalmente							
05	Soy muy persistente en mi trabajo							
06	Puedo seguir trabajando tras largos periodos de tiempo							
07	Aun cuando las cosas no va bien, sigo trabajando							
Dedicación								
08	Estoy entusiasmado con mi trabajo							
09	Me siento inspirado en mi trabajo							
10	Mi trabajo me da un motivo y significado para seguir adelante							
11	Ante tareas asignadas mi trabajo es retador							
12	Me siento orgulloso de la labor que hago							
Absorción								
13	Estoy inmerso en la labor que me asignan							
14	Cuando trabajo olvido lo que ocurre alrededor mío							
15	Me “dejo llevar” por la labor que realizo							
16	Me hace feliz mi trabajo							
17	Me es difícil “desconectarme” de la labor que me asignan							

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE 2: Productividad

N°	ITEMS	PUNTAJE					TOT	PUNT
		1	2	3	4	5	AL	AJE
Eficiencia								
01	La empresa se preocupa por facilitarle los recursos necesarios para que pueda cumplir con mis actividades laborales							
02	Cuento con la capacidad suficiente para lograr maximizar los resultados de la empresa							
03	Cuento con las destrezas y habilidades necesarias para manejar con eficiencia todos los activos con los que cuenta la empresa (maquinarias y herramientas)							
04	Con la entrega de trabajos soy puntual							
05	Gestiono bien mi tiempo con el fin de cumplir los objetivos organizacionales dentro del plazo requerido							
Eficacia								
06	Estoy cómodo y satisfecho con el trabajo que realizo							
07	Existe un buen clima laboral con mis compañeros de trabajo el cual permite el logro de los objetivos							
08	Existe buenas relaciones con mis superiores lo cual me permite trabajar para los beneficios de la empresa							
09	Se cuenta con la cantidad necesaria de personal , para cumplir con los trabajos encomendados							
Efectividad								
10	La empresa provee un manual de procedimientos que garantiza la forma correcta de desarrollar las actividades de mi puesto laboral							
11	Considero que soy proactivo en la empresa							
12	Trabajo bajo presión constantemente							
13	Estoy acostumbrado a realizar este tipo de trabajo							
14	Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente							
15	La empresa capacita a su personal de manera continua con el objetivo de actualizar los conocimientos para el desarrollo de sus actividades							
16	Estoy informado constantemente de los cambios que realiza la organización							

Fuente: Elaboración propia

Observaciones:

.....

¡Gracias por su participación

ANEXO 5: Confiabilidad valida del instrumento

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se obtuvo por el método del alfa de Cronbach como se demuestra en las tablas siguientes:

Variable Engagement

Tabla 13: Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.881	17

Elaboración Propia

La tabla N°13 estadístico de fiabilidad del instrumento de la variable Engagement, con el método alfa de Cronbach demuestra el 0.881 significando que hay excelente confiabilidad.

Variable Productividad

Tabla 14: Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.945	16

Elaboración Propia

La tabla N° 14 estadístico de fiabilidad del instrumento de la variable productividad con el método alfa de Cronbach, demuestra el 0.945 significando que hay excelente confiabilidad.

Validación de encuestas

MATRIZ DE VALIDACIÓN
Engagement y productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., Huancayo, 2019

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS	RESPUESTAS				VALORACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	RELACION ENTRE LA ENTREVISTA Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE LA ENTREVISTA Y EL ÍTEM				
								SI	NO	SI	NO			
ENGAGEMENT	Vigor	Energía	Me siento lleno de energía en centro de trabajo											
			Al levantarme en las mañanas tengo ganas de ir al trabajo											
			Soy fuerte y activo en mi trabajo											
			En mi trabajo estoy muy resistente mentalmente											
			Soy muy persistente en mi trabajo											
Dedicación	Persistencia	Motivación	Puedo seguir trabajando tras largos periodos de tiempo											
			Aun cuando las cosas no va bien, sigo trabajando											
			Estoy entusiasmado con mi trabajo											
			Me siento inspirado en mi trabajo											
			Mi trabajo me da un sentido y significado para seguir adelante											
Absorción	Concentración	Atención	Antes tareas asignadas mi trabajo es retador											
			Me siento orgulloso de la labor que hago											
			Estoy inmerso en la labor que me asignan											
			Cuando trabajo olvido lo que ocurre alrededor mío											
			Me "deja llevar" por la labor que realiza											
Involucramiento	Felicidad	Involucramiento	Me hace feliz mi trabajo											
			Me es difícil "desconectarme" de la labor que me asignan											

Foto 1: Validación N° 01 de la encuesta - Variable Engagement – Dr. Fredy Jesús López Quilca

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar ENGAGEMENT

DIRIGIDO A: TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA COMSEERGE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: *López Quilca Fredy Jesús*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor*

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Mal
-----------	-------	---------	-----



 FIRMA DEL EVALUADOR

Foto 2: Validación N° 01 de encuesta – Variable Engagement – Dr. Fredy Jesús López Quilca

TITULO: Engagement y productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., Huancayo, 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	DESCRIPCION	VALIDACION										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELAION ENTRE LA ACTIVIDAD Y LA EMPRESA		RELAION ENTRE LA EMPRESA Y EL TRABAJADOR		RELAION ENTRE EL TRABAJADOR Y EL TRABAJO		RELAION ENTRE EL TRABAJO Y LA EMPRESA		RELAION ENTRE EL TRABAJADOR Y LA EMPRESA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
V2: PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	Cantidad de recursos utilizados	La empresa se preocupa por facilitar los recursos necesarios para que pueda cumplir con sus actividades laborales Cuenta con la capacidad suficiente para lograr maximizar los resultados de la empresa Cuento con las destrezas y habilidades necesarias para manejar con eficiencia todos los activos con los que cuenta la empresa (maquinas y herramientas)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
	Eficacia	Grado de satisfacción de los usuarios	Existe un buen clima laboral con mis compañeros de trabajo el cual permite lograr los objetivos Existen buenas relaciones con mis superiores lo cual me permite trabajar para los beneficios de la empresa	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
		Asunto	La empresa provee un manual de	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		

Foto 3: Validación N° 01 de la encuesta- Variable Productividad - Dr. Fredy Jesús López Quilca

Efectividad	responsabilidad	procedimientos que garantizan la forma correcta de desarrollar las actividades de mi puesto laboral	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
		Trabajo bajo presión	Considero que soy proactivo en la empresa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
			Hoy acostumbrado a realizar este tipo de trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Consulta información	Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	La empresa capacita a su personal de manera continua con el objetivo de actualizar los conocimientos para el desarrollo de sus actividades		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Hoy informado constantemente de los cambios que realiza la organización		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Foto 4: Validación N° 01 de la encuesta Variable Productividad - Dr. Fredy Jesús López Quilca

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar PRODUCTIVIDAD

DIRECCO A: TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA COMISERGE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: *López Quilca Fredy Jesús*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor*

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Mala
-----------	-------	---------	------

FERMA DEL EVALUADOR





Foto 5: Validación N° 01 de la encuesta Variable Productividad -Dr. Fredy Jesús López Quilca

MATRIZ DE VALIDACIÓN
Engagement y productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., Huancayo, 2019

DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	NIVELES DE VALORACIÓN				VALORACIÓN				RECOMENDACIONES
			BASTANTE BUENO		BUENO		MUY BUENO		EXCELENTE		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VIGOR	Energía	Me siento lleno de energía en centro de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Al levantarme en las mañanas tengo ganas de ir al trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Fuerza	Soy fuerte y activo en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		En mi trabajo estoy muy resistente mentalmente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Soy muy persistente en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Persistencia	Puedo seguir trabajando tras largos períodos de tiempo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Aun cuando las cosas no van bien, sigo trabajando	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Motivación	Estoy entusiasmado con mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Me siento inspirado en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Eentusiasmo	Me siento inspirado en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Me siento inspirado en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Dedicación	Propósito	MI trabajo me da un motivo y significado para seguir adelante	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Retador	Ante tareas asignadas mi trabajo es retador	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Absorbido	Orgullo	Me siento orgulloso de la labor que hago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Concentración	Estoy interesado en la labor que me asignan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Atracción	Atracción	Me "gusta llevar" por la labor que realizan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Felicidad	Me hace feliz mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Involucramiento	Me es difícil "desconectarme" de la labor que me asignan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Paul Martínez Vitor

Foto 6: Validación N° 02 de la encuesta de la Variable Engagement – Mg. Paul Martínez Vitor

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar ENGAGEMENT

DIRIGIDO A: TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA COMSEERGI

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: MARTINEZ VÍTOR, PAUL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestría

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

Foto 7: Validación N° 02 de la encuesta de la Variable Engagement –Mg. Paul Martínez Vítor

TÍTULO 0. Engagement y productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., Huancayo, 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	NECESIDAD			VALORACION						OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Categoría	Categoría	Categoría	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA NECESIDAD		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V7: PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	Cantidad de recursos utilizados	La empresa se preocupa por facilitar los recursos necesarios para que pueda cumplir con sus actividades laborales Cuento con la capacidad suficiente para lograr materializar los resultados de la empresa Cuento con las destrezas y habilidades necesarias para manejar con eficiencia todos los activos con los que cuenta la empresa (maquinarias y herramientas)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Eficacia	Tiempo de entrega	Con la entrega de trabajos, soy puntual Gestiono bien mi tiempo con el fin de cumplir los objetivos organizacionales dentro del plazo requerido	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Eficacia	Grado de satisfacción de los usuarios	Estoy cómodo y satisfecho con el trabajo que realizo Existe un buen clima laboral con mis compañeros de trabajo el cual permite lograr los objetivos Existe buenas relaciones con mis superiores lo cual me permite trabajar para los beneficios de la empresa	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Eficacia	Número de usuarios atendidos	Se cuenta con la cantidad necesaria de personal, para cumplir con los trabajos encomendados La empresa provee un manual de	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Paul Martínez Vitor
Paul Martínez Vitor

Foto 8: Validación N° 02 de la encuesta de la Variable Productividad – Mg. Paul Martínez Vitor

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de conjetas para evaluar PRODUCTIVIDAD


DIRECCIÓN A: TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA COMISERGE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: MARTÍNEZ VÍTOR PAUL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Mal
-----------	-------	---------	-----



FIRMA DEL EVALUADOR

Foto 10: Validación N° 02 de la encuesta de la Variable Productividad – Mg. Paul Martínez Vitor

MATRIZ DE VALIDACIÓN
Engagement y productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., Huancayo, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	RESPUESTA				VALIDACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA EMERGENCIA Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE LA EMERGENCIA Y EL ÍTEM		
									SI	NO	SI		NO
ENGAGEMENT	Vigor	Energía	Me siento lleno de energía en centro de trabajo	✓					✓	✓			
			Al levantarme en las mañanas tengo ganas de ir al trabajo	✓					✓	✓			
	Fuerza	Soy fuerte y activo en mi trabajo	✓						✓	✓			
		En mi trabajo estoy muy resistente mentalmente	✓						✓	✓			
		Soy muy persistente en mi trabajo	✓						✓	✓			
Dedicación	Persistencia	Puedo seguir trabajando tras largos períodos de tiempo	✓						✓	✓			
			Aun cuando las cosas no van bien, sigo trabajando	✓						✓	✓		
	Esfuerzo	Estoy entusiasmado con mi trabajo	✓						✓	✓			
		Me siento inspirado en mi trabajo	✓						✓	✓			
		Mi trabajo me da un sentido y significado para seguir adelante	✓						✓	✓			
Absorción	Concentración	Ante tareas asignadas mi trabajo es retador	Me siento orgulloso de la labor que hago	✓					✓	✓			
			Estoy interesado en la labor que me asignan	✓						✓	✓		
	Felicidad	Cuando trabajo olvido lo que ocurre alrededor mío	✓						✓	✓			
		Me "dejo llevar" por la labor que realizo	✓						✓	✓			
		Me hace feliz mi trabajo	✓						✓	✓			
Me es difícil "desconectarme" de la labor que me asignan	✓						✓	✓					

Foto 11: Validación N° 03 de la encuesta de la Variable Engagement – Mg. Richard López Coz

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar ENGAGEMENT

DIRIGIDO A: TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA COMISERGE

APellidos y Nombres del Validador del Instrumento: López Coz, Richard

Grado Académico del Evaluador: MA.GIS.TER

VALORACIÓN:

Muy bueno	<input checked="" type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
-----------	---	----------------------------------	-------------------------------





FIRMA DEL EVALUADOR

Foto 12: Validación N° 03 de la encuesta de la Variable Engagement – Mg. Richard López Coz

TÍTULO: Engagement y productividad en la empresa COMISERGE S.R.L., Huancayo, 2019

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	ITEMS	VALIDACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				PROPIOS		TA		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA DIMENSIÓN DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
V1: PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	Cantidad de recursos utilizados	La empresa se preocupa por facilitarle los recursos necesarios para que pueda cumplir con sus actividades laborales Cuento con la capacidad suficiente para lograr maximizar los resultados de la empresa Cuento con las destrezas y habilidades necesarias para manejar con eficiencia todos los activos con los que cuenta la empresa (maquinaria y herramientas) Con la entrega de trabajos, soy puntual	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
				✓		✓		✓		✓		✓			
	Tiempo de demora	Gestiono bien mi tiempo con el fin de cumplir los objetivos organizacionales dentro del plazo requerido Estoy cómodo y satisfecho con el trabajo que realizo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
			✓		✓		✓		✓		✓				
Eficacia	Grado de satisfacción de los usuarios	Existen un buen clima laboral con mis compañeros de trabajo el cual permite lograr los objetivos Existen buenas relaciones con mis superiores lo cual me permite trabajar para los beneficios de la empresa Se cuenta con la cantidad necesaria de personal, para cumplir con los trabajos encomendados	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
			✓		✓		✓		✓		✓		✓		
		Asumo	La empresa provee un manual de	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
				✓		✓		✓		✓		✓			

Foto 13: Validación N°03 de la encuesta de la Variable Productividad – Mg. Richard López Coz

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar PRODUCTIVIDAD

DIRIGIDO A: TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA COMESERGE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: LOPEZ COZ, RICHARDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malp
-----------	-------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

Foto 15: Validación N°03 de la encuesta de la variable Productividad - Richard López Coz

ANEXO 6: La data de procesamiento de datos**Estadísticas de elemento**

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	3,31	1,103	55
VAR00002	3,49	1,120	55
VAR00003	3,91	,948	55
VAR00004	3,60	,935	55
VAR00005	3,60	,894	55
VAR00006	3,55	,939	55
VAR00007	3,69	1,016	55
VAR00008	3,60	1,029	55
VAR00009	3,85	,970	55
VAR00010	4,20	,803	55
VAR00011	3,75	,985	55
VAR00012	4,00	1,202	55
VAR00013	3,47	,959	55
VAR00014	3,69	,814	55
VAR00015	3,71	,712	55
VAR00016	3,84	1,050	55
VAR00017	3,15	1,283	55
VAR00018	3,84	,714	55
VAR00019	3,80	,951	55
VAR00020	3,87	,771	55
VAR00021	3,69	,663	55
VAR00022	3,44	,688	55
VAR00023	3,27	,827	55
VAR00024	3,78	,686	55
VAR00025	2,96	,693	55
VAR00026	2,85	,756	55
VAR00027	3,16	,739	55
VAR00028	3,55	,789	55
VAR00029	4,09	,701	55
VAR00030	3,42	,832	55
VAR00031	3,25	,775	55
VAR00032	3,42	,599	55
VAR00033	2,82	,819	55

Estadísticos

		VIGOR (Agrupada)	DEDICACIÓN (Agrupada)	ABSORCIÓN (Agrupada)	ENGAGEMENT (Agrupada)	EFICIENCIA (Agrupada)	EFICACIA (Agrupada)	EFFECTIVIDAD (Agrupada)	PRODUCTIVIDAD (Agrupada)
N	Válido	55	55	55	55	55	55	55	55
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,40	3,04	2,62	2,80	2,89	2,78	2,71	2,58
Mediana		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Moda		3	3	3	3	2	3	3	3
Desv. Desviación		1,256	,902	,933	,951	,854	,975	,994	,975
Varianza		1,578	,813	,870	,904	,729	,952	,988	,952
Percentiles	25	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
	50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
	75	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00

ANEXO 7: Consentimiento informado

Sra. Solanghe Donaires Artica

ADMINISTRADORA DE LA EMPRESA COMISERGE SRL

Por medio del presente nos dirigimos a Ud. con la finalidad de solicitarle, nos conceda autorización para desarrollar el proyecto de Tesis de Grado para la titulación en la carrera de Administración y Sistemas en la Empresa de su digna Administración.

El tema a desarrollar se basa en Engagement y Productividad en la Empresa COMISERGE SRL Huancayo 2019, de lo cual es necesario información con respecto al trabajo desarrollado dentro de la Empresa.

Por la gentil atención a la presente solicitud, le anticipamos nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente

MARZINA LESLIE RIOFANO MALLMA

SHAROL PATY CARDENAS PAPUICO

SAN FRANCISCO CONTRATISTAS MINEROS
Y SERVICIOS EN GENERAL
COMISERGE

Solanghe Donaires Artica
ADMINISTRADORA

Aceptado

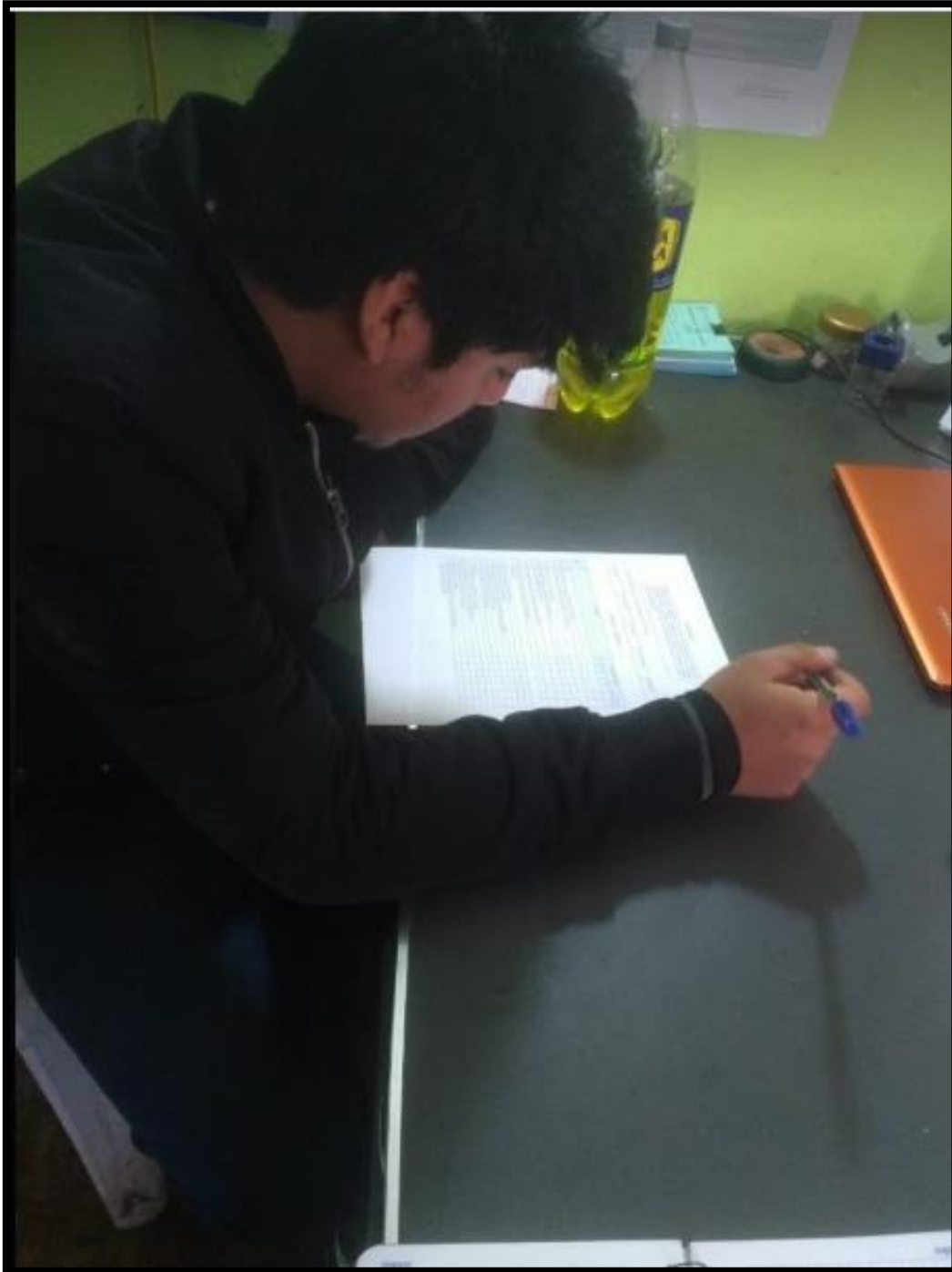
ANEXO 8: Fotos de la aplicación del instrumento

Foto 16: Talento Humano de la Unidad Minera Pomasi - Puno - COMISERGE SRL

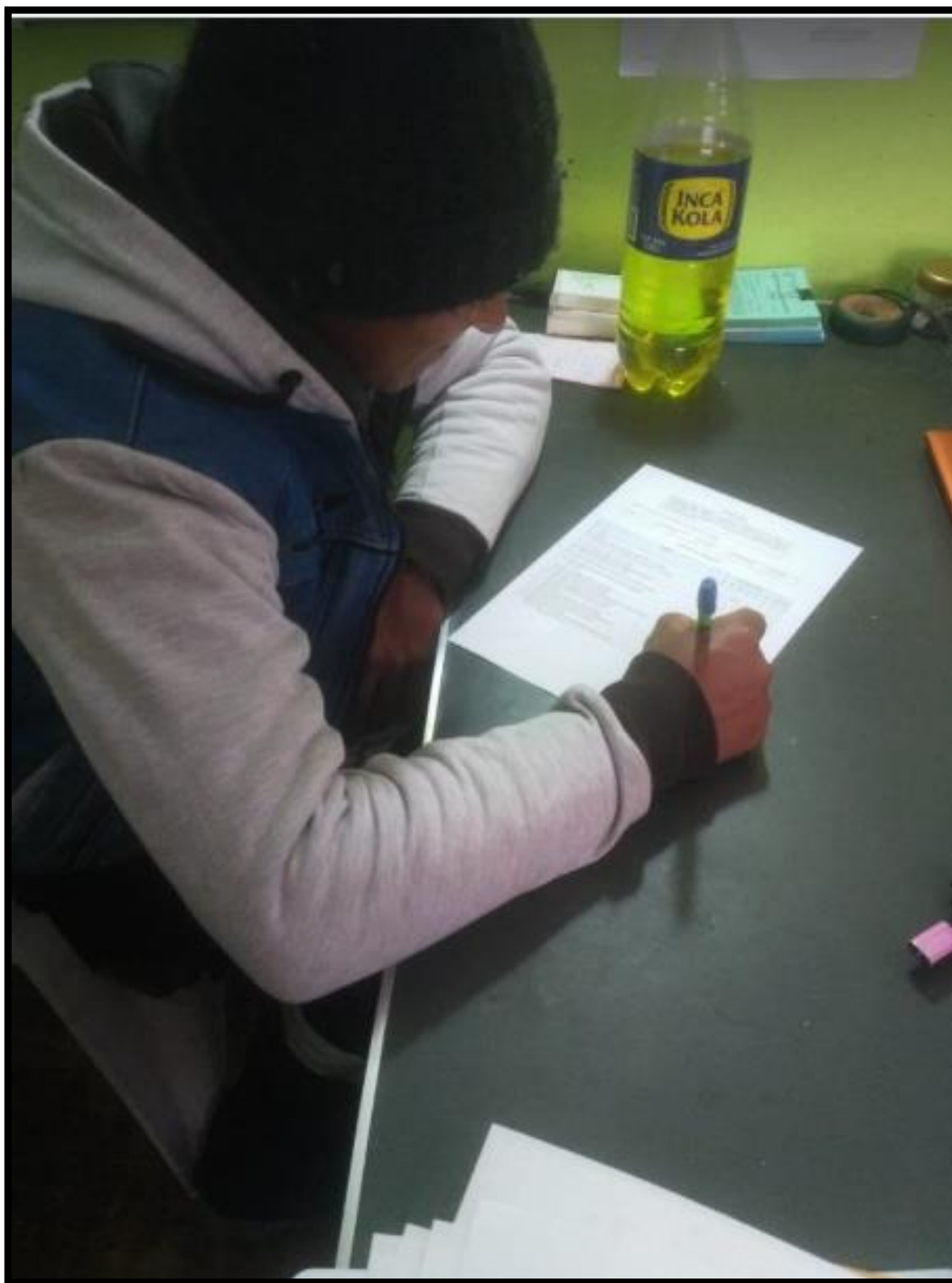


Foto 17: Talento Humano de la Unidad Minera Pomasi - Puno- COMISERGE SRL



Foto 18: Talento Humano de la Unidad Minera Pomasi - Puno- COMISERGE SRL