



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE
SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA
COMISARÍA SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE
FERREÑAFE – PERÚ, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Noriega Mena Evert Geiner
<https://orcid.org/0000-0001-8044-8187>

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham José
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú
2023

APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARÍA SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE – PERÚ, 2021

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José

Nombre completo

Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo

Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre completo

Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra

Nombre completo

Firma



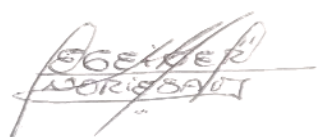
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARÍA SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE – PERÚ, 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

		FIRMA
Apellidos y nombres	DNI:	
Noriega Mena Evert Geiner	44967265	

Pimentel, 13 de febrero de 2023

Dedicatoria

A mi Dios todo poderoso, arquitecto del universo y mi de mi destino que nunca me abandono en los momentos más difíciles de mi vida, y sé que gracias a el estoy culminando esta etapa de estudios.

A mi prestigiosa y gloriosa Policía nacional del Perú, que es parte de mi vida, llevando 13 años vistiendo con honor y orgullo el uniforme.

A los más de 800 PNP fallecidos por causa del COVID -19, quienes estuvieron en primera línea afrontando este terrible virus en especial para mí Tco1.PNP(F) Verona Gutierrez Rolando.

Agradecimiento

A la universidad Señor de Sipán y a mis docentes que acompañaron y contribuyeron a mi proceso de aprendizaje.

A mis padres, hermanos y familiares que me dieron sus consejos para seguir avanzando en este camino de mi carrera profesional.

A mis colegas de mi institución policial y en especial, a mis colegas de la C.S.PNP – Ferreñafe, que me brindaron su apoyo y su comprensión para poder culminar esta meta tan importante en mi vida.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021, de acuerdo a la metodología se empleó un método deductivo, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, en la que se consideró como población a 90 efectivos policiales , de los cuales se halló la muestra con la fórmula de población finita , obteniendo como muestra a 74 efectivos policiales, se aplicó como técnica a la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, cuya información fue procesada con el Programa IBM SPSS Statistics versión 25., teniendo como resultados que en el análisis de la correlación de las dimensiones de las variables de estudio tanto de engagement laboral y calidad de servicio , muestran que el grado de confiabilidad es de 0.830 respecto a la dimensión dedicación , así como el 0.738 de la capacidad de respuesta frente al vigor , mientras el 0.757 de capacidad con absorción , asimismo el 0.648 de seguridad con absorción , así como el 0.712 de empatía con dedicación y finalmente el 0.716 de tangibilidad con dedicación, esto muestra que la correlación es baja , por ello la institución debe mejorar en ciertos criterios en donde muestra las debilidades que harán que fortalezas al personal , a la institución así como a la ciudadanía.

Palabras Clave: Engagement laboral, calidad de servicio, comisaria.

Abstract

The objective of this investigation was to determine labor engagement and its influence on the quality of service of police personnel in the sectoral police station of Ferreñafe - Peru, 2021, according to the methodology, a deductive method was used, with a quantitative approach, of type descriptive and correlational, in which 90 police officers were considered as a population, of which the sample was found with the finite population formula, obtaining 74 police officers as a sample, the technique was applied to the survey whose instrument was the questionnaire , whose information was processed with the IBM SPSS Statistics Program version 25., having as results that in the analysis of the correlation of the dimensions of the study variables both work engagement and quality of service, show that the degree of reliability is of 0.830 with respect to the dedication dimension, as well as 0.738 of the response capacity against vigor, while 0.757 of capacity with absorption, likewise the 0.648 of security with absorption, as well as the 0.712 of empathy with dedication and finally the 0.716 of tangibility with dedication, this shows that the correlation is low, for this reason the institution must improve in certain criteria where it shows the weaknesses that will make the staff, the institution as well as the citizens strong.

Keywords: Work engagement, quality of service, commissioner.

Índice de contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	12
I.1. Realidad Problemática	12
I.2. Trabajos previos	17
I.3. Teorías relacionadas al tema	23
I.3.1. Engagement laboral	23
I.3.2. Calidad de servicio	29
I.4. Formulación del problema	33
I.4.1. Problema General	33
I.4.2. Problemas específicos	33
I.5. Justificación e importancia del estudio	33
I.6. Hipótesis	34
I.7. Objetivos	35
I.7.1. Objetivos General	35
I.7.2. Objetivos Específicos	35
MATERIAL Y MÉTODO	36
I.8. Tipo y Diseño de Investigación	36
I.9. Población y muestra	37
I.10. Variables, Operacionalización.	38
I.11. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
I.12. Procedimiento de análisis de datos	44
I.13. Aspectos éticos	46
I.14. Criterios de rigor científico	47
	viii

II. RESULTADOS	48
II.1. Resultados en tablas y figuras	48
II.2. Discusión de resultados	65
II.3. Aporte científico	68
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
3.1. Conclusiones	81
3.2. Recomendaciones	82
REFERENCIAS	83
ANEXOS	89

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Independiente: Engagement Laboral	33
Tabla 2. Operacionalización de la variable Dependiente: Calidad de servicio	34
Tabla 3. Validación de expertos.	36
Tabla 4. Prueba de confiabilidad de la variable Engagement laboral	37
Tabla 5. Escala de Likert	37
Tabla 6. Baremo	38
Tabla 7. Baremo de la variable Calidad de servicio	38
Tabla 8. Datos generales del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021 (El sexo, edad, estado civil, grado de instrucción)	41
Tabla 9. Engagement laboral con la dimensión Vigor	42
Tabla 10 Engagement laboral con la dimensión Dedicación	43
Tabla 11 Engagement laboral con la dimensión Absorción	44
Tabla 12 Análisis descriptivo de la variable engagement laboral por dimensiones	45
Tabla 13 Calidad de servicio con la dimensión confiabilidad	47
Tabla 14 Calidad de servicio con la dimensión capacidad de respuesta	48
Tabla 15 Calidad de servicio con la dimensión seguridad	49
Tabla 16 Calidad de servicio con la dimensión empatía	50
Tabla 17 Calidad de servicio con la dimensión tangibilidad	51
Tabla 18 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio y por dimensiones	52
Tabla 19 Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov	54
Tabla 20 Correlación entre las dimensiones de engagement y las dimensiones de calidad de servicio	55
Tabla 21 Prueba de correlación de Spearman: Engagement laboral y calidad de servicio	56
Tabla 22 Prueba de hipótesis	57

Índice de figuras

Figura 1. Esquema	30
Figura 2. Datos generales del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021 (El sexo, edad, estado civil, grado de instrucción)	41
Figura 3. Engagement laboral con la dimensión Vigor	42
Figura 4. Engagement laboral con la dimensión Dedicación	43
Figura 5. Engagement laboral con la dimensión Absorción	44
Figura 6. Análisis descriptivo de la variable engagement laboral por dimensiones	46
Figura 7. Calidad de servicio con la dimensión confiabilidad	47
Figura 8. Calidad de servicio con la dimensión capacidad de respuesta	48
Figura 9. Calidad de servicio con la dimensión seguridad	49
Figura 10. Calidad de servicio con la dimensión empatía	50
Figura 11. Calidad de servicio con la dimensión tangibilidad	51
Figura 12. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio y por dimensiones	53

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad Problemática

En esta época las corporaciones del estado tienen a brindar un servicio óptimo, en donde cada colaborador cumpla con sus funciones y procedimientos y que esto repercuta en dar una atención de calidad a cada ciudadano que acuda a la institución, por ello se busca crecer a través del tiempo en donde se logre satisfacer completamente a la población en marco a las normativas con un servicio de calidad. En tal sentido las instituciones tienen que realizar estrategias para que en los colaboradores se incentiven las habilidades que son necesarias para el buen trabajo productivo de sus funciones, motivándolos para el alcance de las metas propuestas haciéndoles sentir de esta manera el compromiso con el nivel de triunfo de la corporación.

Contexto internacional

Silva et al. (2019) en Brasil, que el estudio del engagement laboral conformado por 116 trabajadores entre hombres y mujeres (71.9%) los cuales tienen una ambigüedad de roles y complejidad en las tareas siendo negativo para el desempeño laboral experimentando de esta manera efectos negativos en el comportamiento y actitudes de los empleados aumentando el estrés contribuyendo a un trabajo bajo en eficiencia, para ello se debe emplear los roles específicos para cada empleado, realizándose a través de la gerencia prácticas como integración, capacitación y desarrollo, evaluación y recompensa, entre otras, logrando de esta manera resultados positivos para un buen desempeño laboral con las metas y objetivos propuestos y así se estimula el crecimiento, aprendizaje y desarrollo personal (p.12).

Manifiesta Ortiz y García (2021) en México, que el engagement laboral y el apoyo organizacional en los trabajadores mexicanos se encontró que los motivos de deserción laboral se pueden comparar con un débil apoyo en las aspiraciones profesionales y malas condiciones laborales manifestado en un 61% los últimos 5 años, lo cual es porque un trabajador no se siente bien en su lugar de trabajo la consecuencia puede culminar en un fracaso organizacional derivado del aumento de costos y disminución de la productividad y calidad, para lo cual se

tiene que hay una correlación débil entre dichas variables , ya que en las dimensiones de engagement como vigor 33% y dedicación 28%, por lo que se propone que las instituciones aprecien a sus empleados en sus labores que realizan, aceptando el intercambio de ideas y cuidar su bienestar.

Por su parte Soria et al. (2021), en Colombia analizo el engagement laboral a 264 de la corporación B jóvenes y mujeres de Latinoamérica, ya que estos tienen una peculiaridad de tener mayor dificultad para la inserción del mercado laboral, corriendo el riesgo de estar inmerso en la pobreza, de esta manera para bajar dicho índice se busca un clima laboral positivo en los trabajadores y de esta manera se tenga empleados comprometidos, se observó que los varones tienen un promedio de 76.4% de compromiso laboral, diferente de las mujeres que su promedio es mayor en 79.2%, cuyo promedio es de 76,4%, estos porcentajes manifiestan que , hay un valor agregado en dichas instituciones, destacándose por sus desarrollo laboral y por preocuparse tanto como en la comunidad y el medio ambiente (p.16).

Según Rojas et al. (2020) en Colombia, el presente estudio a 50 Pymes que es representada por un empleado cada uno, para su cumplimiento con la responsabilidad social corporativa en medianas y pequeñas empresas se incorporó analizar como es la calidad en el servicio , lo cual se obtuvo un 85% de calidad de servicio siendo optima, demostrando que es necesario tener una buena calidad de servicio para cumplir con la responsabilidad social, esto es debido a elementos como: la competitividad, la productividad, la efectividad y la eficacia organizacional, de esta manera es necesario aplicar técnicas o métodos, para desarrollar liderazgo, posicionamiento, y lo más importante la satisfacción de sus clientes, siendo para toda organización que presta un servicio un factor determinante. (p.12).

Expresa Ganga et al. (2019) en Chile, la calidad de servicio se tiene que realizar de manera eficiente para poder brindar un buen servicio en los diferentes organismos del estado, toda vez que la población tiene estándares de exigencias altas, es el caso que se presenta para la calidad se servicio como resultado para medir con el modelo SERVQUAL , mostrándose niveles desfavorables debido a que no superó las expectativas de los usuarios, obteniendo una baja expectativa

promedio de indicador del 36%, por lo que la mayoría de usuarios esperan que los juzgados cumplan con su deber de impartir la justicia, en tal sentido el modelo SERVQUAL es buena alternativa para mejorar la confiabilidad y la capacidad de respuesta (p.15).

Indica Jiménez et al. (2019) en México, que se estudió que brindar una atención de calidad en los servicios que se ofrecen en el restaurante Jiribilla sobre la percepción de los clientes, lo cual se encuestó a 100 comensales de dicha empresa, obteniendo que el 90% evaluó positivamente, esto indica que el 10% no se encuentra satisfecho debido a los factores del aspecto y limpieza de las instalaciones, lo cual genera menos ingresos para la empresa, recomendándose que para conseguir lealtad de sus clientes se debe conocer lo que necesita sus consumidores y la calidad de servicio que ofrecen capacitando a su personal en atención al cliente, siendo en el sector servicio una buena estrategia para la subsistencia del rubro para que en el futuro se implemente un sistema de aseguramiento de calidad (p.6).

Contexto nacional

Destaca Calderón et al. (2022), en Lima que el engagement principalmente depende de un proceso motivacional, teniendo aumento en presencia de los recursos laborales, cuyo estudio se aplicó a 200 trabajadores de los cuales el 60% son mujeres, utilizando la medición de engagement “El Utrecht Work Engagement Scale (UWES)”, el mismo que dio un resultado del 80.5% de trabajadores comprometidos en sus quehaceres laborales, el cual se obtiene un avance muy importante sobre las propiedades psicométricas lo cual se recomienda la continuidad de su uso e interpretación toda vez que por ser una escala tan corta se reduce los problemas, teniendo beneficios las instituciones (p.7).

Refiere Martines et al. (2020) en Lima, que el compromiso o *engagement* es un constructo utilizado hoy en día en las diferentes organizaciones tanto en lo académico como lo laboral encontrando bienestar y realización, para lo cual se requirió la participación de 512 trabajadores en una casa de estudios de la ciudad de Lima , cuyos resultados fueron que el 51.2% mujeres y el 48.8% varones,

para lo cual se midió el engagement laboral utilizándose la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de los cuales sus dimensiones dio como resultado para: vigor 77%, dedicación 89% y absorción 74%, demostrando la satisfacción con el rendimiento y el compromiso, demostrando que el buen rendimiento en los estudios se asociara con un mayor compromiso, resultados que se compenetra con el compromiso y las variables positivas, como bienestar, autoeficacia o satisfacción (p.11).

Expresa Arias et al. (2022) en Arequipa, estudiaron, como se relaciona la variable engagement y la inteligencia en los alumnos de una universidad de esa localidad, con una muestra de 246 estudiantes se procedió a aplicar 2 instrumentos, el Utrecht Work Engagement Scale el Emotional Quotient Inventory. Se desarrollo un estudio relacional no experimental. Teniendo como dimensiones para la variable engagement: el vigor, la dedicación y la absorción. Obteniendo para la inteligencia emocional un 77.04 como promedio, existiendo relación para el engagement y los componentes interpersonales entre las mujeres, de esta manera se llega como conclusión que entre las variables de estudios si existe relación. (p.9).

Afirma Bao et al. (2020) en Huánuco, realizando a 147 estudiantes el estudio, pertenecientes a la escuela de post grado, para determinar la influencia de las variantes de investigación planteadas en el presente informe, como es calidad en el servicio y gestiones administrativas toda vez que es de suma importancia en la gestión universitaria la cual debe cumplir las metas a favor de los usuarios que tienen exigencias que vallan con innovaciones y mejoras administrativas, teniendo un resultado para la gestión administrativa de 69.4% (aceptable) y para gestión administrativa de 69.4% la cual tiene una calificación de buena, demostrando de este modo se muestra que se logra dar servicios eficientes y con resultados de solución a los problemas administrativos, logrando que el servicio sea moderado para atender a cada estudiantes y administrativo (p.5).

Asimismo, Moncada et al. (2021), manifiesta que la calidad de servicio tiene que estar perenne en la evolución de la cultura de toda corporación pública o privada, teniendo como argumento tanto interno como externo la educación

continua de sus usuarios. Las unidades de dirección educativas local, representan una opción de servicio de calidad reconociendo sus partes descentralización y democratización del servicio. En tal sentido, debe perseverar la calidad en la organización estructural de trabajo trazado por los que son garantes del manejo de las acciones, ante ello se requiere que se piense tácticamente en sistemas de calidad, que tengan la perspectiva del ciudadano que necesita un servicio en el acto y de calidad, sin trámites fastidiosos, manejado por una gestión que haga factible las cosas, llegando a la conclusión, de que, cuando no hubieran instrumentos como encuestas, entrevistas, evaluaciones en la calidad de servicio, esto hace que, no se puede hablar o conocer de la calidad de lo que se está brindando, toda vez que no hay la manera de saber si el desempeño de los trabajadores , de la plataforma informática, del proceso es óptima o no, esto hace que sean fundamentales al momento de ejecutar una medición los instrumentos de la calidad del servicio (p.4).

Contexto local

En comisaría sectorial de la provincia de Ferreñafe , ubicada en la calle Av. Tacna 720 en la Provincia de Ferreñafe, se viene observando la falta de compromiso por parte de los efectivos policiales en el cumplimiento de sus actividades , puesto que demoran en la atención hacia los usuarios que requieren algún trámite u procedimiento por la falta de herramientas , equipos de tecnología, unidades móviles para atender de manera uniforme y rápidamente a la población que lo requiere, perjudicando la realización de sus actividades en la institución en estudio, de continuar con igual contexto, se va a dar el caso que los trabajadores incumplan con los objetivos que se dan, generando obstáculos para el desempeño de las tareas administrativas, trámites incompletos, por lo tanto la institución tiene que encontrar tácticas para la mejora de los colaboradores a través de capacitaciones, seminarios u otros medios cuyo proceder pueda mejorar el desempeño y de esta manera activar todas las habilidades blandas de cada colaborador y despertar su interés en el logro de las metas institucionales, brindando una atención de calidad hacia sus propios compañeros y hacia el público.

I.2. Trabajos previos

A nivel internacional

De acuerdo con Monge et al. (2019) en el país del Ecuador, para lograr el grado de licenciado de psicología, cuyo estudio denominada Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los restaurantes de la parroquia Turística Misahualli – Napo, tuvo como objetivo analizar la relación de ambas variables frente a la empresa en estudio, metodológicamente es una investigación descriptiva correlación, transversal y no experimental, cuya muestra es de 384 turistas de una población de 565 222 personas, aplicándose como instrumento un cuestionario, teniendo como resultado una significancia de 0,023 para el estudio estadístico correlación lineal de Pearson con un 0,884, llegando a la conclusión que si se brinda una adecuada atención del servicio se tendrá el aumento de clientes en la zona de estudio. (p. 22)

Además, Monroy y Urcádiz (2018) en México, cuya investigación es referente a “Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz”, logrando el grado de licenciado en administración, el cual tiene como finalidad diagnosticar la incidencia de las variables en estudio tal como muestra el título a investigar. La investigación es de diseño transaccional y no experimental, teniendo una muestra de 207 restaurantes para clientes mayores de 18 años con una dieta con clasificación de las ocupaciones anteriores. Como resultado se tuvo una importancia para el método de satisfacción del cliente y la identificación de la percepción de la calidad del servicio, concluyendo para dicho estudio que existe relación entre las 2 variables, existiendo una diferencia sustancial entre las diversas profesiones de restaurant y las normas aceptadas para los restaurantes. (p. 17).

Adnam et al. (2018), cuyo estudio titulado; “To Evaluate and Study the relationship between employees’ commitment and individual performance”, cuyo grado fue el licenciado en administración, cuyo objetivo fue desarrollar un estudio que tiene la prioridad de ajustar la posible correspondencia de compromiso individual en la zona geográfica de Pakistán, teniendo como población a 100 de sus trabajadores. Utilizando el método tipo descriptivo con un diseño no experimental. Teniendo como resultado la evidencia del compromiso en concordancia al

desempeño individual con un impacto positivo; como resultado una existencia relación de la variable independiente y dependiente (p.24).

De igual manera, Intriago y Mendoza (2017), en el país del Ecuador, buscando obtener el título de licenciado en administración, cuya investigación denominada fue “Aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disney-Park, Quito”, teniendo el propósito de medir la relación de las 2 variables usando el modelo SERVQUAL, usando un enfoque cuantitativo con un diseño descriptiva - deductiva. Metodológicamente con un diseño transaccional y no experimental, concluyendo para dicha evaluación que los indicadores de servicio al cliente externo son: los viene no intangibles 77%, responsabilidad 64%, confiabilidad 63%, seguridad 61%, empatía 54%, y al 70% de aceptación la calidad de servicio con 64% (p. 72).

Pérez (2018), en Colombia en su estudio “Medición del trabajo engagement y comunicación”, obteniendo el título de licenciado en administración, teniendo como objetivo analizar la importancia en las variable de estudio, con la correspondencia que se da con las variables de TIC, el líder y comunicación, aplicando diseño no experimental de tipo correlacional y como método cuantitativo, llegando como conclusión que en torno al compromiso de los colaboradores si hay relación con las variables mencionadas (p.15).

Go et al. (2017), al Sur de China , cuyo título profesional a obtener fue el de Licenciado en administración cuya investigación denominada; “Engagement laboral y desempeño laboral: el papel moderador del apoyo organizacional “, cuyo objetivo de encontrar la relación que hay entre engagement con los cargos laborales, de una empresa de telecomunicaciones al Sur de China para la compostura del apoyo perceptivo de la organización y su rendimiento hacia los objetivos , teniendo como muestra 1049 empleados, utilizando un diseño no experimental con método descriptivo, aplicando la encuesta para apoyo organizacional observable con la evaluación objetiva integral y test de engagement laboral de Utrech. Resultados que señalan la existencia de semejanza favorable para el apoyo observable de la organización, con los objetivos del rendimiento de la tarea y el compromiso organizacional. Recomendándole la ampliación de las peculiaridades laborales y que los que realizan la investigación sigan aplicando el presente estudio sobre el engagement a la semana o engagement diario (p.20).

Nivel Nacional

Calvanapón (2020) en Trujillo, en su estudio denominado Calidad de servicio y satisfacción del usuario por el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo en estado de emergencia sanitaria, para conseguir el grado de licenciado en administración. Cuyo objetivo es establecer la conexión entre las variables de investigación. Empleándose para una población de 314 939 usuarios que concurren a la institución, en donde se tuvo en cuenta una muestra de 384 usuarios. Dicho estudio tuvo un diseño no experimental de corte transversal. Aplicándose como instrumento el cuestionario de 16 preguntas con repuestas de escala de Likert y como técnica la encuesta. Para los datos procesados se usó el SPSS v25 para hallar la Rho Spearman y el coeficiente del alfa de Cronbach y el programa Excel. Lo que se concluye que hay un resultado del coeficiente de correlación de 0.500 y un nivel de significancia de 0.000, refiriéndose la existencia de una correlación directa entre las variantes de investigación, lo cual significa que hay una relación positiva moderada en estado de emergencia sanitaria para la calidad de servicio y la satisfacción del cliente externo (p.22).

Palomino (2020), en Paramonga y buscando conseguir el título de Licenciado en administración, en su investigación denominada; "Engagement organizacional y evaluación en los colaboradores administrativos en el gobierno local 2020", teniendo como primordial objetivo que se determine la conexión entre la variable 1 y 2. Cuya investigación fue transversal y diseño correlacional, teniendo como muestra la de 50 colaboradores administrativos, utilizando un cuestionario para la evaluación. Concluyendo que la comprobación de la conexión estadísticamente directa entre las variables con el análisis correlacional, mostrando el 56% presentando un desempeño laboral moderado (0,475) y el 68% un nivel de engagement organizacional moderado. En la misma línea con respecto a las dimensiones, se muestran una correlación débil positiva (0,276) y no significativa con respecto al desempeño laboral y engagement afectivo, y para la correlación moderada positiva (0.304) significativa para el engagement de continuidad y desempeño laboral (p.27).

Carhuajulca (2020), en Trujillo, para conseguir el título de Licenciado en psicología, cuyo estudio es "Engagement y factores asociados: una revisión

sistemática, 2020”. Cuyo objetivo es la identificación de los factores relacionados al engagement, con la búsqueda de información en revistas indexadas con una antigüedad de 10 años, usándose buscadores académicos con datos lógicos de verdaderos o falsos y de esta manera obtener dicha información para la variable de estudio, para luego hacer un análisis de relación para dar respuesta al problema formulado. Concluyéndose dentro de la búsqueda en los 20 artículos científicos para la variable engagement influyen los siguientes factores: las demandas laborales, los recursos personales y los recursos laborales. Muy al contrario que para el engagement los factores que influyen son: clima y compromiso organizacional, calidad de servicio, conducta extra – ro, iniciativa, rentabilidad, relaciones interpersonales positivas, proceso motivacional y alto desempeño. (p.43).

Sucasaca (2019), en Juliaca , para optar el grado de licenciado en administración en su estudio; engagement y productividad laboral, su finalidad fue formular la influencia de las variables; con un método descriptivo correlacional, hipotético deductivo, no experimental-transversal, obteniendo como resultados que es alto con 53.3%, bajo con 8.9% teniendo como promedio 37.8%, con respecto al engagement promedio muy bajo con 2.2 %, bajo con el 8.9%, el 57.8% promedio, alto con 26.7% y muy alto con el 4.4% (p.56).

Argumenta Paripancca (2019), en la provincia de Lima, para conseguir el título de licenciado en administración, cuya investigación denominada; “Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital, tiene por objetivo evaluar la relación de las variables, usando un método de diseño transversal, no experimental, descriptivo y correlacional con enfoque cuantitativo. Utilizándose un cuestionario para el tratamiento de la información y se usó el diseño de Parasuraman en el cuestionario SERVQUAL como instrumento, como resultado se obtuvo un 45% nivel alto de la primera variable frente a la segunda y como conclusiones se obtuvo que ambos parámetros son necesario para alcanzar los objetivos de la organización (p.65).

Igualmente, Yarlaque (2018), en Pucallpa, para conseguir el grado de licenciado en administración, cuya investigación denominada “La calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa,

2018”, cuyo objetivo de estudio fue la identificación de la relación entre las variables del cliente. Teniendo una población de 1600 clientes, obteniendo una muestra de 140 personas, aplicándose una encuesta. Dicho estudio es con un diseño transaccional y no experimental, llegando a la conclusión que el calculado por Rho de Spearman es de $r = 0.527$ y para el coeficiente de Kendall es de $\rho = -0.453$, siendo la relación de las variables directa y positiva, lo que significa que según los encuestados se puede mejorar el servicio brindando una atención personalizada en la institución bajo los parámetros regidos (p. 85).

Nivel local

Reyes (2021) en la provincia de Chiclayo, obteniendo el título de Licenciado en administración, cuya investigación fue “Cultura Organizacional y Engagement Laboral en los colaboradores de la empresa Fumiguex Servicios Generales E.I.R.L. - Chiclayo – 2021”, cuyo objetivo general determinar la conexión entre las variables de estudio en la empresa mencionada. Usándose un método de diseño no experimental con corte transversal, empleando un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, para lo cual se aplicó una población y muestra de 34 colaboradores.

Los resultados se obtienen con el cuestionario aplicado, midiendo la confiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach con los siguientes resultados para la variable engagement laboral es de 0,80 y para la variable cultura organizacional es de 0,83. Lo que se concluye que se discrepa la H_0 = hipótesis nula y se acepta la H_a =hipótesis alterna, de esta manera se pudo observar que a mérito de una alta cultura organizacional la variable Engagement Laboral (29.4%) es débil. De igual forma para una baja cultura organizacional la variable Engagement Laboral (5.9%) es muy débil. (p.34).

Espinoza (2019), en Chiclayo, cuyo grado a obtener fue el Licenciado en administración, en su investigación denominada; “Efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa Transportes Chiclayo”, lo cual tiene como objetivo general, el análisis del estudio de variables independiente y dependiente, metodológicamente con una investigación básica, de nivel explicativo y correlacional; lográndose aplicar a 383 clientes una encuesta. Llegando como resultados que la relación es directa proporcional de 0.58 en relación a la segunda

variable, esto hace que el estudio sea fiable para posibles alternativas de solución a la problemática narrada (p.12).

Alarcón (2018), en la ciudad de Chiclayo, para conseguir el grado de Licenciado en administración, en su estudio denominado; “La calidad del servicio bajo el modelo Servqual en el hotel Los Portales – Chiclayo 2017”, tuvo como finalidad alcanzar a evaluar ambas variables que ahonde en darle solución a la problemática. Con un enfoque cuantitativo descriptivo, aplicado a 56 individuos, aplicándoles una encuesta cuyo instrumento es un cuestionario, en donde se concluyó que para la organización es importante el diagnóstico de la calidad de servicio.

Velásquez (2018), en la región de Lambayeque, busca conseguir el título de licenciado en administración, en su investigación; “Plan de engagement para mejorar la satisfacción laboral en los docentes de la Institución educativa peruana peruano canadiense E.I.R.L. Chiclayo, 2018”, cuya finalidad fue diseñar un esquema para la mejora de los colaboradores de la entidad. Estudiando como muestra a cincuenta y cuatro profesores, siendo la investigación transversal, no experimental con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, aplicando un cuestionario, lo cual se concluye que, satisfacer a los profesores con la finalidad de lograr mejores resultados positivos, es necesario proponer un plan de engagement.

Ramírez y Mío (2017), en Lambayeque, para conseguir el título de licenciado en administración, cuya investigación denominada “Cultura organizacional y engagement en el personal de una institución del rubro industrial en Lambayeque”, para lo cual en dicho estudio se como objetivo evaluar la existencia entre la cultura organizacional y engagement en los trabajadores de una empresa agroindustrial de Lambayeque. Utilizando una investigación descriptiva, correlacional con un diseño no experimental y transversal. Aplicándose una muestra de 154 trabajadores de la misma corporación en la cual se está haciendo la investigación, utilizando el cuestionario para la recolección de información , mediante la escala: nominal, ordinal o de intervalos.

Cuyos resultados que se obtuvieron bajo la prueba paramétrica de Fisher con un coeficiente de correlación de 0.308 se evidencia una correlación baja entre las

variables de estudio, llegando a la conclusión que la cultura organizacional influye significativamente en el engagement laboral de los colaboradores.

Santos (2017) en Chiclayo, para conseguir el título de licenciado en administración, en su estudio denominado “Calidad de servicio del personal y su influencia en la satisfacción de los clientes en el restaurante el madero distrito la victoria Chiclayo 2017”, con el propósito de analizar la relación entre las dos variables en investigación, usando un método correlacional , descriptivo con una población y muestra de 201 usuarios externos , para lo cual se usó como único momento la encuesta, obteniendo en la prueba de Spearman se obtuvo un $Rho = 0.577$, teniendo una significancia de relación moderada. De tal forma $P_valor = 0.000 < 0.01$ demuestra una correlación significativa para la prueba de hipótesis de correlación.

Finalmente se evidencia que una relación entre las variables de estudio concluye que la es de suma importancia que los colaboradores presenten un valor agregado a cada cliente que permita incrementar la satisfacción de cada persona.

I.3. Teorías relacionadas al tema

I.3.1. Engagement laboral

1.1.1.1. Definición

Borregó (2016), refiere que al hablar de engagement, se reconoce las necesidades de seguridad como el estado permanente de autorrealización, de pertenencia y de reconocimiento, estudia las necesidades de seguridad, proporcional a la seguridad económica en el ambiente de trabajo; analizando también lo que desea de domino en la disposición en que el empleado se sienta dentro del grupo de colaboradores y sintiendo identificación, se acepta como tal y afecto con sus compañeros, de esta manera cuando se sientan que su trabajo le dan valor por sus compañeros y sus jefes , se revisan las necesidades de reconocimiento, por lo tanto el colaborador le da valor a lo que hace en la organización obteniendo niveles y reconocimientos, y compromiso , donde analiza la autorrealización de las necesidades con respecto a las acciones que el trabajo implica en el desempeño, productividad y trascendencia.

Vásquez et al. (2015), refiere que “El engagement está dentro de un status en que una corporación logra la captura la integridad de los colaboradores”. No existiendo en el idioma español una transcripción concisa de la palabra “Engagement”, toda vez que no hay un concepto que englobe en términos totales dicha palabra. Por otro lado, vamos a encontrar definiciones donde se asemejan estudios como : implicación , vinculación , compromiso , enganchamiento laboral, y/o, lo que significa que ninguno tiene el concepto preciso para la variable en estudio.

Aguilar et al. (2015) cita a Shaufeli y Salanova (2007), manifiesta que es el compromiso que tiene cada colaborador en su institución, siendo un constructo que reconocen la motivación la cual desarrollan con vital importancia, responsabilidad lo cual se involucra con la corporación y proactividad.

Rubén (2008), considera que “El engagement asienta sus bases en las áreas de talento humano en un periodo relativamente persistente de plenitud con afectivo positivo, que se caracteriza en la concentración en lo que haces de la empresa y la dedicación, asociándose al entusiasmo.

Circular (2018), manifiesta que están conformados por los individuos , que tienen un elevado interés de evolucionar conjuntamente con la organización , se destacan por ser apasionados, enérgicos y comprometidos con su trabajo. El compromiso de un colaborador con el trabajo es importante porque es un indicador del logro de la meta de los integrantes de la institución. La prueba muestra que estas personas están asociadas con mayores obligaciones organizacionales, comportamiento activo, ausencia y comportamiento innovador. A diferencia del compromiso, hay una situación de agotamiento. “Las personas con los más altos niveles de fatiga comenzaron a perder su interés y motivación para trabajar, y desarrollaron su entorno laboral y el desarrollo interno del equipo. El agotamiento puede provocar síntomas asociados con al síndrome del estrés, como enfermarse, apatía por el trabajo y pérdida de autoestima perjudicando el desarrollo de las actividades asignadas (p.19).

1.1.1.2. Dimensiones del Engagement laboral

Schaufeli et al., (2002), conformado por las siguientes dimensiones, estas son:

- **Vigor:** “es el nivel de energía que tiene cada individuo para realizar ciertas actividades en mejora de su institución.
- **Dedicación:** es el empeño que tiene cada colaborador para llegar al cumplimiento de cada actividad encomendada en su organización.
- **Absorción:** “es la dedicación que tiene cada individuo en su centro de labores, de dar todo en sí para que vaya acorde a los objetivos institucionales. Concentración experimentados”.

1.1.1.3. Cómo medir el Engagement

García (2013), expresa que en una de la Comisaría General de reinserción social y prevención del Estado de Jalisco funcionando como un módulo de atención integral donde muestran la UWES como una versión actualizada. De este modo está conformado el cuestionario por 17 ítems: 6 de absorción, 5 de dedicación y 6 de vigor.

“El vigor se ajusta para las 6 preguntas siguientes: la persistencia frente a las dificultades como “Soy muy persistente en mi trabajo”, “Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a mi centro de labores”, “Soy responsables para realizar las actividades que me asignen”, “Así mismo cuando no todo este bien, debo dar mi máximo esfuerzo”, “Me siento con fuerza”, tengo voluntad de dedicar esfuerzos, los altos niveles de energía y resiliencia y no fatigarse con facilidad, en todo sentido los que tienen mucha energía son los que obtienen niveles altos en puntajes de vigor, resistencia cuando laboran y entusiasmo, muy al contrario los de puntaje bajos por no tener las características indicadas.

1.1.1.4. ¿Por qué es importante portenciarlo y medirlo?

Este indicador brinda información sobre el esfuerzo que los colaboradores ponen en su trabajo diario, es por eso, que ayuda a explicar

los niveles de desempeño, de productividad, la calidad del servicio y otros indicadores importantes para la gestión misma de la empresa. Esta concepción pone a la persona como centro y como el activo más importante de la empresa. Al medir esto, se logra conectar la gestión de personas desenvueltas para ejecutar las asignaciones en los puestos de trabajo.

Toda información recolectada en una institución y que deben involucrarse al personal desde todos los niveles, permitirá cumplir con las metas esperadas y planificadas, en base a ello se destaca que la comunicación es esencial, así como los lineamientos y el esfuerzo que cada colaborador le ponga a su trabajo, esto se verá incrementado en los porcentajes de llegar o superar las metas así como enmarcarse al cumplimiento de los objetivos, puesto que en muchas instituciones son medidos las metas acordes a los objetivos planteados, es ahí que el personal es el recurso de mayor importancia así como la conformación de la vertebra principal para la ejecución de las actividades mediante la toma de decisiones acertadas en bien de la organización.

Según la investigación manifiesta que todo colaborador al conocer los niveles de data debe estar acorde a sus puestos de trabajo hará que puedan desarrollar sus habilidades desconocidas ya que estarán dando su máximo potencial para lograr lo anhelado, es ahí donde se verá el ascenso o premiación de los colaboradores mostrando un buen desempeño en el trabajo agregando un valor a su carrera profesional y personal, siendo destacado en su organización. (Circular, 2018).

La consultora Gallup (2020), planteó en su estudio denominado "the relationship between engagement at work and organizational outcomes" en donde evidencia los resultados que obtuvieron respecto al compromiso que tienen los colaboradores con la entidad, esto requiere que aplicar instrumentos medibles en base a brindarles todas las herramientas al colaborador para la ejecución de su trabajo hará que los niveles de productividad se eleven, así mismo se vio un incremento en el 15% luego de haberse aplicado un taller de ventas en donde se analizó el potencial de

cada empleado, es ahí que el ausentismo disminuyo en un 70% , cabe mencionar que reforzar las herramientas que aplicaran e utilizaran cada empleado elevara los niveles de cumplimiento de cada , resaltando los factores interno y externo asi como destacando el alto liderazgo del jefe en donde direcciona a su personal asi como orienta para el compromiso institucional (Bizneo, s.f.).

1.1.1.5. Desventajas de no promover el engagement laboral

En tiempos antiguos, la importancia del empleado no era de suma esencia, puesto que no había ningún interés en ello, pero durante el desarrollo y la evolución que han dejado las empresas, se reafirma que el personal en una empresa debe ser el eje importante para el cumplimiento de lo planteado que con su ayuda, mediante una motivación interna y externa , asi como los reconocimientos, compartir , presentaciones, premiaciones, capacitaciones hará que los colaboradores se sientan parte de la organización y es ahí donde se fortalecerá las barreras de crecimiento en una organización, si no se tiene al empleado de parte de la empresa será difícil que se coloque la camiseta y pueda ejecutarse y dar cumplimientos a lo planificado en la empresa, ante estas situaciones según los estudios cabe mencionar que el colaborador es la vertebra principal de toda organización (Geo Victoria, s.f.).

Según lo expuesto, la corporación Deloitte considera que mediante el apogeo del destacar el compromiso de cada colaborador con su organización es un 78% con un nivel alto , el 10% regular y la diferencia muestra que son renuentes a seguir la ejecución de los planes, es ahí donde el jefe bajo su liderazgo mediante estrategias hará que este porcentaje sea diferente pero actuando de una manera inteligente y que estos colaboradores reflexionen que si alcanzan los niveles esperados entonces ellos se beneficiarían en mejores aumentos de remuneracion, premios, asi como otros incentivos motivadores para que cada uno de ello potencie sus destrezas y fortalezas, aumentando el desarrollo del trabajo y cumpliendo con lo planificado (Bizneo, s.f.).

1.1.1.6. El compromiso en el trabajo en tiempos de pandemia

Durante la pandemia se vio afectados en todos los niveles las organizaciones, puesto que nos enfrentábamos a una situación desconocida y sobre todo afecto el tema económico en las empresas, mediante las restricciones que se dieron en las empresas hizo que los dueños, empresarios o gerentes tomaran decisiones radicales perjudicando a los colaboradores , cuyas decisiones en algunos casos fueron terminar sus contratos, despidos masivos esto hizo que las entidades no logren los niveles esperados puesto que no se contaba con todo el personal asi mismo afecto emocionalmente la situación de cada colaborador como los ingresos a sus canastas familiares. Posteriormente a lo pasado y ya con nuevas líneas de cuidados se pudo contrastar esta situación y se demostró que los colaboradores valoran mas su trabajo por el temor que sean despidos antes esta incertidumbre demostró que compromiso tenían con la empresa para incrementar los ingresos de la entidad.

Según Sage (2020). Se plantearon seguir algunas indicaciones para desarrollar el trabajo remoto : Las cuales fueron reuniones semanales, implementación de redes sociales, cámaras encendidas para el fortalecimiento y revisión que hacen el trabajo asignado, analizar la productividad de cada colaborador, videollamadas con el personal para evaluar su desempeño, coordinaciones online con los jefes inmediatos, el tema era mantener una comunicación saludable durante el tiempo establecido de trabajo, puesto que se tenia que evitar llegar a estresar al colaborador asi como causar apatía al trabajo, ya que se estaban adoptando medidas nuevas de trabajo según los lineamientos sugeridos. Poco a poco fueron superándose estas contingencias y se tuvieron que acoplar a los nuevos ritmos de trabajo colaborativo, asi mismo no se perdía la evaluación, asi como el incremento de cada empleado en las tareas que les habían señalado.

I.3.2. Calidad de servicio

1.1.1.7. Definición

Según lo expuesto por Kotler y Keller (2012), mencionan que, al definir la variante de estudio, es que se brinde una adecuada atención con todos los prototipos en la corporación, con una calidad A1 a todos los clientes, usuarios y personal; por ejemplo, en los colaboradores de un restaurante, quien responda y sonría aseverativamente a consultas de los comensales, menciona que es competitiva en el mercado y con una alta calidad de servicio. (p. 417).

Para que las actividades de la corporación funcionen de la mejor manera, tienen que cumplir con los requisitos del servicio, que es lo que prefiere el cliente para que se sienta de la mejor forma. Riveros, (2007)

Para este autor y en boga hablar de calidad es un término complejo puesto que todas las organizaciones buscan un máximo servicio de calidad en la cual muchas no cumplen con ello y perjudican sus negocios o la atención que se le brinda a la población requerida (Parasuraman 1985), para Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) es la percepción que tiene cada individuo frente a un servicio.

Por su parte, Álvarez (2016) implica que hablar de brindar un servicio de calidad, es una magnitud completa y amplia ya que no todas las empresas tienen en su mente el fortalecimiento de sus bases en servicio y como es el prototipo de atención a cada usuario externo (p.156).

En el artículo expresado por Krisnamoorthy, & Balasubramanian (2019) expresan que se debe brindar cualidades altas para que las personas se sientan contentan al usar el servicio por lo que ellas cancelan para ser atendidas con características acordes a estándares de calidad y una atención personalizada en base a valores, cultura organizacional de parte de los colaboradores hacia el público beneficiario.

En base al enfoque de la variable de estudio, expresa que los modelos según Granda (2016) es todo esfuerzo que hacen los empleados para que el cliente quede satisfecho por la atención brindada cumpliendo los estándares de calidad, así como las herramientas disponibles para configurar el servicio dado, puesto que para ello han cancelado y por ello

deben ser atendidos de la mejor manera y que como institución o empresa garantice los diferentes procesos, aspiraciones y se obtengan calificaciones elevadas por parte de los usuarios sobre la atención dada, esto hará que la empresa siempre esté buscando mejoras continuas y ser una de las destacadas en el entorno empresarial (p. 9).

Para Lamb et al., (2012) considera que prestar un servicio de calidad sobre un servicio o producto elevará los estándares en el público por lo tanto se tendrá usuarios satisfechos y recomendarán por el servicio brindado (p. 46).

1.1.1.8. Perspectiva de ISO

Hablar de isos es esencial porque permite medir los estándares de calidad, es ahí que en el ISO (1991), ante esta evaluación se busca cumplir con los parámetros establecidos por la gestión y normativas en donde las empresas son evaluadas de acuerdo a la calidad que brindan en su servicio o productos que se encuentran en el mercado y que generan una satisfacción elevada y positiva por parte de los beneficiarios, es ahí que el accionar es ser positivo y no defraudar la confianza que se le brinda a la empresa por el incumplimiento de estos criterios, esto hará que las organizaciones analicen y evalúen su proceso administrativo y encontrar que errores posibles pueden encontrar y hacer una retroalimentación para mejorarlos y seguir en el mercado en donde crezcan generando un valor agregado (p. 53).

1.1.1.9. Dimensiones

Oliva (2005), es el más utilizado (SERVQUAL) desarrollado por Parasuraman et al., (1985), considera que el modelo que identifica las calidades y percepciones de las personas.

- **Confiabilidad:** es dar un servicio adecuado de ayuda a la clientela de forma correcta. Para brindarlo de forma cuidadosa, segura y confiables para la prestación del servicio por parte de la organización, lo cual está dentro de la puntualidad y 26 elementos

que admitan que la clientela observe y sepa el conocimiento de su corporación y su capacidad.

- **Capacidad de respuesta:** se da con precisión y confianza de manera digna el servicio comprometido siendo esta la capacidad para ejecutarla. Por otro lado, el suministrar un servicio de forma rápida es la correcta actitud que se le puede mostrar a los clientes; para lo cual tenga la factibilidad que se pueda lograr, entrando en contacto para el cumplimiento a tiempo de compromisos contraídos.
- **Seguridad:** es la capacidad de que el trabajador inspira la correcta seguridad y confianza siendo este el conocimiento y cortesía de los mismos. Para lo cual los clientes confiando que serán resueltos adecuadamente sus problemas en manos de una organización, para lo cual se involucra la honestidad, confiabilidad, integridad, y la credibilidad proyectando el colaborador, su capacidad y actitud, en tal forma se da la importancia de la corporación y del cuidado de los intereses de los clientes, dándole la debida satisfacción y mostrando su preocupación al cliente.
- **Empatía:** una adecuada atención personalizada que se le da a los clientes con el debido cuidado que le corresponde. Significando la empatía la forma de organización de dar a sus clientes atención personalizada y el debido cuidado, solo no es el agradecimiento con los clientes, como algo de su seguridad, conociendo sus necesidades personales de sus necesidades específicas siendo estas sus características, para lo cual se requiere con el cliente un lazo duro de compromiso.
- **Tangibilidad:** los servicios no pueden estar dentro de inventarios para lo cual esta se desconoce para siempre, existiendo intangibilidad en el servicio afirmándose que el servicio en sí es intangible.

1.1.1.10. Satisfacción para gestionar la calidad de servicio

Según Hessel et al., (2014) involucrarse en satisfacer las necesidades de cada cliente y que genere un valor simétrico en cada característica que brinden , repercutirá que la satisfacción o no del publico objetivo, si bien es cierto cada persona cada vez es mas exigente en el mercado y quiere que cada bien que se encuentre en el mercado cumpla las expectativas que el necesita, por ello se debe tener en cuenta lo mencionado.

Drucker (1990, p. 41). Acorde a que se muestre que se ha logrado satisfacer a los clientes o la población que se busca beneficiar, se lograra el cumplimiento de los estándares, a mayor ventajas mostradas y atendidas se elevara el servicio, pero si sucede lo contrario se tendrá resultados negativos, en las empresas deben evaluar y aplicar estrategias que cambien esa situación puesto que perjudicara el estatus de la organización.

Esto permitirá que de acuerdo con el servicio que se brinde, se pueda calificar en base a ítems o niveles como estar insatisfecho, regular y satisfecho.

1.1.1.11. Medición de la satisfacción del cliente

Hoffman y Bateson (2012), en base a ello se busca generar el cumplimiento de las expectativas de la empresa hacia los consumidores, es ahí donde se evaluara los estudios de mercado que si realmente respaldaron las indicaciones dadas en su momento y simplemente no causo ninguna reacción, es importante que se analizó que tanto en cifras numéricas ha ocasionado la aplicación de instrumentos para cuantificar los resultados en base a los requerimientos generados en un análisis FODA en toda la organización respaldando el tiempo en que se aplicó la data y las respuestas que dieron los colaboradores o público en estudio. (p. 293).

El servicio se califica si es bueno, malo regular , o si fue excelente, entonces cabe mencionar que a estos criterios hará que la empresa tome decisiones de mejora o simplemente hacer una reingeniería.

El índice estadounidense de la satisfacción del cliente Zeithaml et al (2017), desarrollaron pruebas experimentales en donde buscan analizar las cualidades y expectativas que tienen los clientes en la atención de calidad , por ello se buscó medir diferentes criterios para calcular la intervención en cuanto a calidad, servicio, valor, expectativas del servicio, productos, quejas, reclamos , esto tuvo en cuenta que indicaciones que deben calificarse para mejorar un servicio y respaldar los intereses de los usuarios en las necesidades que se requieran bajo los controles requeridos. (p.108).

I.4. Formulación del problema

I.4.1. Problema General

¿De qué manera el engagement laboral influirá en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021?

I.4.2. Problemas específicos

¿Como es el engagement laboral del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021?

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021?

¿Cómo el engagement laboral influirá en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021?

I.5. Justificación e importancia del estudio

Se fundamenta, según Ñaupas (2018) en que la justificación se basa en: Teórica, práctica, metodológica y social.

En el nivel teórico, se fundamenta en la búsqueda de información de fuentes primarias y secundarias respecto a las variables de estudio como son engagement laboral, que se tuvo en cuenta al autor Borregó (2016) que considera que es todo esfuerzo, identificación que tiene el colaborador para realizar el cumplimiento de sus actividades y respecto a la calidad de servicio a Kotler y Keller (2012) , que permite generar una adecuada calidad de atención a los ciudadanos

en la comisaría sectorial, buscando su bienestar emocional , detallando la importancia que tiene el ambiente de trabajo en base a los principios que se fomenta en la institución.

A nivel práctico, el estudio aplicara los respectivos resultados que se obtiene de la situación problemática real al servicio de la sociedad; para impulsar el engagement laboral en el personal policial como necesidad, toda vez que un mínimo de ellos no siente el compromiso que necesita la comisaría para e respectivo alcance de los objetivos. Ayudando a solucionar ciertas situaciones presentes y que repercutirán en el futuro, para lo cual se necesita mejorar la manera de desarrollo de cada personal, haciéndolo con el desarrollo de programas de mejora continua.

A nivel metodológico, se fundamenta en la utilización de técnicas, instrumentos, los cuales serán revisadas y validadas por juicio de expertos dando fe a los criterios de evaluación de las variantes de investigación.

En el presente estudio se empleará el método deductivo, que señala de general a particular en base a los criterios a evaluar en las variables de estudio como son engagement laboral y calidad de servicio, con un enfoque cuantitativo, cuyo método fue descriptivo , correlacional con un diseño no experimental con corte transversal, en la que se utilizará la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario , con una población comprendida entre 90 efectivos policiales cuya muestra es de 74.

A nivel social, es aquella que define los aportes que ofrece dar solución a los problemas de la sociedad que se avecinan en el presente y futuro, por ello en el estudio se guarda relevancia en los resultados que beneficiarán a los 90 colaboradores policiales de la comisaria sectorial de la provincia de Ferreñafe conociendo las estrategias de motivación en la que desarrollen su trabajo óptimo.

I.6. Hipótesis

1.1.2. Hipótesis General

H₁: Existe correlación directa y significativa del engagement laboral y calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

H₀: No existe correlación directa y significativa del engagement laboral y calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

I.7. Objetivos

I.7.1. Objetivos General

Determinar el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

I.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar el engagement laboral del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

Analizar el nivel de la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

Medir el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

MATERIAL Y MÉTODO

I.8. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Hernández et al, (2014) manifiesta, respecto al **enfoque cuantitativo**, es aquel que se aplica mediante un conjunto de procedimientos en base a información numérica que tiene como finalidad aceptar o descartar la hipótesis en estudio, basándose en la utilización de programas estadísticos para la obtención de resultados de acuerdo a los instrumentos estandarizados.

Hernández et al., (2014) es de **tipo descriptiva**, aquella investigación, que pretende describir, buscar las características de las variables que se están estudiando, de acuerdo a las diferentes fuentes de información ya sea de un nivel primaria o secundaria, en donde se ahonde parte de conocimientos empleados en la investigación. (p.122)

Y es **correlacional**, en la que se medirá la relación de una variable con la otra (p. 122).

Por ello, en la investigación se analizará la influencia del engagement laboral y calidad de servicio del personal policial en la institución.

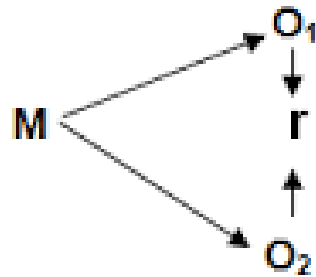
2.1.2. Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) cuyo diseño es **no experimental**, se considera como aquella que mediante el tratamiento del instrumento denominado cuestionario, no se manipulara deliberadamente las variables para que los resultados sean lo más transparentes al momento de la interpretación.

Sampiere (2014) es de **corte Trasversal**, el procedimiento de información se manejará con sumo cuidado, así como será aplicado en un tiempo determinado sin presentar alguna alteración en las variantes.

De la misma manera, el presente estudio será desarrollado con un **diseño no experimental – de corte transversal**, debido a que solo será observada la variable motivación en su estado normal, sin ser alterada de forma intencional, además los datos serán recolectados en un tiempo y momento único.

Figura 1.
Esquema



Donde:

M: Muestra

O1: Engagement laboral

O2: Calidad de servicio

r : Influencia que existe entre Engagement laboral y calidad de atención

I.9. Población y muestra

2.2.1. Población

Hernández et al. (2014), son los sujetos con especificaciones y/ o características similares dando origen a la investigación.

La población en el presente estudio se basa en 90 efectivos policiales que tiene la comisaria sectorial de la provincia de Ferreñafe.

2.2.2. Muestra

Hernández et al. (2014), se considera como un subconjunto de una determinada población de interés, de quienes se les recolecta información numérica y tiene a delimitarse por una fórmula que muestre la precisión, asimismo tiene que ser representativa de la totalidad.

Se calculó, en base a la fórmula de la población finita, de la siguiente manera.

Se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

Tamaño de la población (N)	= 90
Valor de Z según nivel de confianza (95%)	= 1.96
Proporción favorable 50% (p)	= 0.5
Proporción desfavorable 50% (q)	= 0.5
Error permisible 5% (e)	= 0.05

$$n = \frac{90 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(90 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 74$$

Por ello, tras aplicar la muestra se trabajará con los 74 efectivos de la comisaría sectorial de Ferreñafe.

Criterio de inclusión, será parte del estudio todo colaborador de ambos sexos que ocupe los diferentes puestos de la institución.

Criterios de exclusión, en la investigación no serán incluidos aquel personal que se encuentre en vacaciones o descanso médico.

I.10. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variables

Variable Independiente: Engagement Laboral

Borregó (2016), es la percepción que tiene el colaborador en desarrollar sus potencialidades en cada actividad asignada en su centro de labores.

Variable Dependiente: Calidad de servicio

Kotler y Keller (2012), es la condición de requerir un servicio y quedar satisfecho de la atención brindada.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Independiente: Engagement Laboral

Variable Independiente	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica/ instrumento
Engagement Laboral	Vigor	Energía	1	Técnicas: Encuesta
		Habilidades	2	
		Tiempo laboral	3	
	Dedicación	Innovación	4	Instrumentos: Cuestionario
		Entusiasmo	5	
		Reconocimiento	6,7	
	Absorción	Concentración	8	
		Satisfacción	9,10	
		Auto realización	11	

Nota. Elaboración propia

Tabla 2.*Operacionalización de la variable Dependiente: Calidad de servicio*

Variable Dependiente	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica/ instrumento
Calidad de servicio	Confiabilidad	Servicios	12	Técnicas: Encuesta
		Personal	13	
	Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta de reclamos	14	
		Horario conveniente	15	
		Colaboradores bien formados	16	
	Seguridad	Atención personaliza al usuario	17	
		Colaboradores amables	18	
	Empatía	Comprensión por las necesidades de los usuarios	19	
		Instalación física visualmente e atractiva	20	
	Tangibilidad	Apariencia integral de los colaboradores	21	
		Cumplimiento de promesa contractual	22	

Nota. Elaboración propia

I.11. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.3.1. Técnicas

El método deductivo, que parte de lo general a lo particular, en base a las variables de investigación. Como técnica se considera a la encuesta como la modalidad de hacer una recolección de información en base a las variantes en estudio, teniendo en cuenta las dimensiones. (Hernández et al., 2014).

En la investigación se aplicará a los 74 efectivos policiales de la organización de estudio.

2.3.2. Instrumentos

Como instrumento se considera al cuestionario, basado en un conjunto de interrogantes formuladas de acuerdo con las dimensiones e indicadores (Hernández et al., 2014).

Por lo mismo, se empleará como instrumento el cuestionario, integrado por 22 ítems para las variantes de estudio, las cuales están asignadas 11 a la variable independiente y 11 para la dependiente, ambas serán contempladas en la escala de Likert, con una valoración del 1 al 5; cuyos valores son: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Indiferente), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo).

El cuestionario se elaborará en base a los siguientes procesos:

- a.** Identificación de las variables que englobara la encuesta.
- b.** Escoger las preguntas claves para cada indicador.
- c.** Empleo de preguntas cerradas
- d.** Manejo de google forms
- e.** Respuestas múltiples, utilizando la escala de Likert.

Para establecer la baremación, se tuvo en cuenta los siguientes niveles:

2.3.3. Validez

Hernández et al. (2014), es el grado de aceptación o no del instrumento con teniendo el formato para su evaluación, por ello que, en esta fase, profesionales con conocimiento, causa darán la examinación del instrumento en base a los criterios detallados por la universidad y serán sometidos a revisión.

Para proceder a encuestar, se procedió a validar el instrumento por tres expertos, en calidad doctores, conocedores de la materia a evaluar, cuyo juicio crítico será a manera individual sobre los ítems planteados antes de la aplicación a la población o muestra en la indagación.

Tabla 3.

Validación de expertos.

Experto	T/TD	Total
Dra. Sofia Irene Delgado Wong	22/22	1
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan	22/22	1
Dra. Ericka Julissa Suysuy Chambergo	22/22	1
Total		3

Nota: Elaboración propia

2.3.4. Confiabilidad

Para, Hernández et al. (2014), manifiesta que es el nivel en que los instrumentos generan resultados y consistentes. Es decir, consiste en que la aplicación del cuestionario es de forma símil sin perder el criterio de la investigación.

Tabla 4.

Prueba de confiabilidad de la variable Engagement laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,785	11

Nota. Programa estadístico SPSS25

Tabla 5.

Prueba de confiabilidad de la variable Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,785	11

Nota. Programa estadístico SPSS25

I.12. Procedimiento de análisis de datos

De acuerdo a la obtención de la recolección de la información , se hará la secuencia de aplicar un instrumento denominado cuestionario aplicado a una muestra de 74 efectivos policiales, de la misma manera se creará como ayuda hoja de Excel del 2016, y procesar toda la información se empleará el Programa estadístico SPSS v.25, en la que se obtendrán después del análisis sistemáticos como son las tablas y figuras , con el fin de realizar una descripción veras y confiable, que ayude a realizar una mejor interpretación y brindar solución a los objetivos planteados.

Se considera, que la técnica que se aplicó basándose en un cuestionario en escala utilizando baremación teniendo en cuenta los criterios de Alto, Medio

y Bajo, así mismo fueron trabajados con un análisis de confiabilidad, empleando un Alfa de Cronbach.

Tabla 5.

Escala de Likert

Escala	Valor
Totalmente en acuerdo (TD)	5
De acuerdo (DA)	4
Indiferente (I)	3
En desacuerdo (ED)	2
Totalmente en desacuerdo (TD)	1

Nota. Elaboración propia

Ante esta situación, se agrupo la escala de Likert para obtener los baremos aplicados a la investigación:

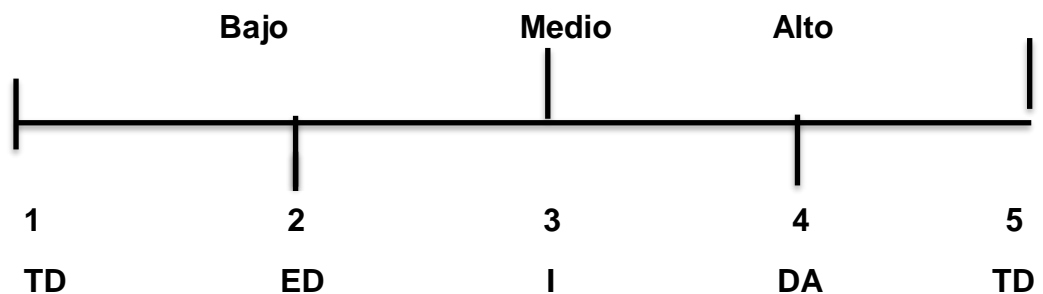


Tabla 6.

Baremo

Escala Likert	Nivel
Totalmente en desacuerdo y en Desacuerdo	(1) Bajo
Indiferente	(2) Medio
De acuerdo y Totalmente de acuerdo	(3) Alto

Nota: Elaboración propia

Posteriormente se agrupará las dimensiones en base a la baremación y poder analizar la información vaciada al programa Spss tras un análisis a la unidad de estudio.

Tabla 7.

Baremo de la variable Calidad de servicio

Nº de Ítems	Categorías
Del 1 al 22	Alto [Mayor a 75]
	Medio [25 – 75]
	Baja [Menos a 25]

Nota: Elaboración propia

I.13. Aspectos éticos

Álvarez (2018), define como las implicancias que el o los investigadores emplean, ya sean negativas o positivas, por ende, los datos obtenidos luego de aplicar la técnica de recolección se manejarán de manera reservada, sin adulterarse, por tal motivo se trabajará basada en los principios de ética siguientes:

Respeto a las Personas, se basa en la direccionalidad que se mantendrán sus datos con reserva puesto que como colaboradores están participando de la aplicación del instrumento, cuya finalidad es obtener resultados reales para darle solución a la problemática narrada.

Beneficencia, se busca con la investigación darle solución a la narración del problema en donde la muestra obtenga resultados positivos después de haber aplicado algún estudio sobre dicho criterio en base a las variables que se están especificando.

Justicia, en el estudio, se ha elegido al personal para ser participe del cuestionario considerado como una unidad de análisis importante y teniendo en cuenta que no se van a afectar sus derechos ni obligaciones por ser partícipes de la investigación.

I.14. Criterios de rigor científico

Álvarez (2018), son los siguientes

Credibilidad: Teniendo en cuenta que la participación de cada policía sea lo más factible y que sus respuestas están acorde al objeto de la investigación que por ello permitirá generar una propuesta para el bien de dicha institución.

Transferibilidad: Considerando que la investigación partirá de un antecedente para otras investigaciones como un pre estudio y que sea un ejemplo a seguir a otras publicaciones teniendo en cuenta que pueden mejorar y aumentar estudios en base al análisis que se realizara en la entidad pública.

Dependencia: Ambas variables en estudio son esencial y existe una relación entre el compromiso que tenga cada colaborador y que eso se vea reflejado en el servicio que brinda la institución hacia los ciudadanos.

Confirmación: la revisión de información, aplicación de instrumentos son aspectos importantes que en base a teorías relacionadas en revistas indexadas son de gran ayuda a nuevas vertientes de investigar.

II. RESULTADOS

II.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 8.

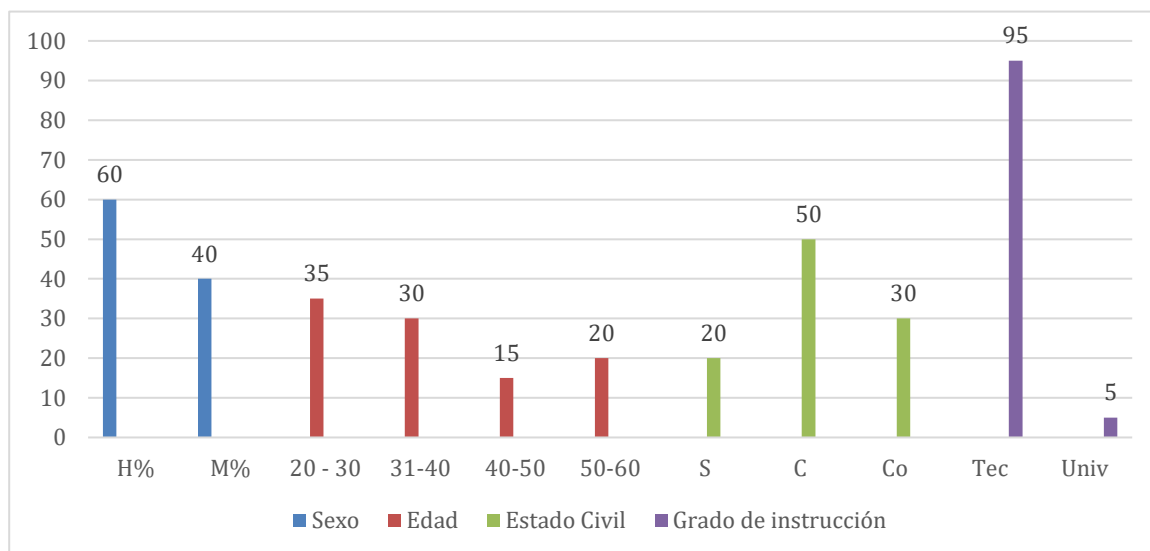
Datos generales del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021 (El sexo, edad, estado civil, grado de instrucción)

Items	H%	M%	20 - 30	31- 40	40- 50	50- 60	S	C	Co	Tec	Univ.
Sexo	60	40									
Edad			35	30	15	20					
Estado Civil							20	50	30		
Grado de instrucción										95	5
Total											74

Nota. Elaboración propia

Figura 2.

Datos generales del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021 (El sexo, edad, estado civil, grado de instrucción)



Referente al objetivo 01: Diagnosticar el engagement laboral del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

Tabla 9.

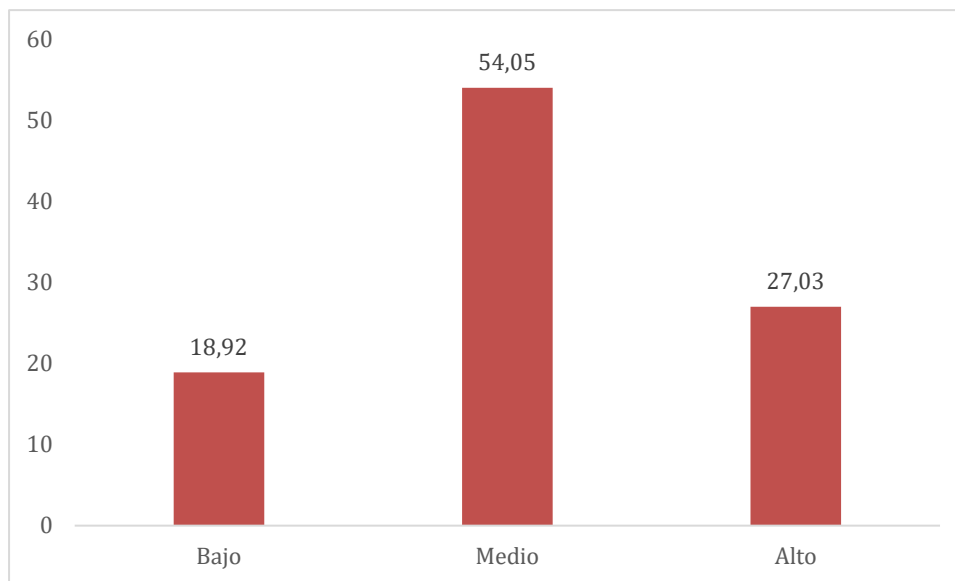
Engagement laboral con la dimensión Vigor

		Vigor	
Valido		f	%
	Bajo	14	18.92
	Medio	40	54.05
	Alto	20	27.03
	Total	74	100

Nota. Elaboración propia

Figura 3.

Engagement laboral con la dimensión Vigor



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, los cuales el 54.05% es de nivel Medio así como el 27.03% Alto y el 18.92 Bajo, en base a la dimensión vigor, donde se puede observar que los colaboradores mantienen un nivel moderado frente al desarrollo de las actividades en su centro de trabajo.

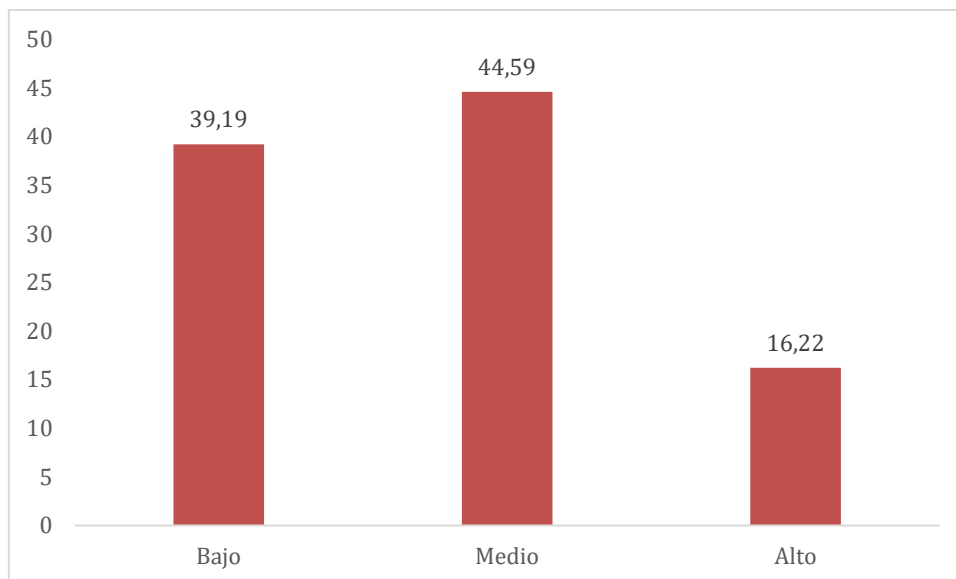
Tabla 10

Engagement laboral con la dimensión Dedicación

		Dedicación	
Valido		f	%
	Bajo	29	39.19
	Medio	33	44.59
	Alto	12	16.22
	Total	74	100

Figura 4.

Engagement laboral con la dimensión Dedicación



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, el 44.59% nivel Medio así como el 39.19% Bajo y finalmente el 16.22% Alto en la dimensión Dedicación, cabe mencionar que los colaboradores están con la identificación regular por la falta de herramientas para la realización de su trabajo.

Tabla 11

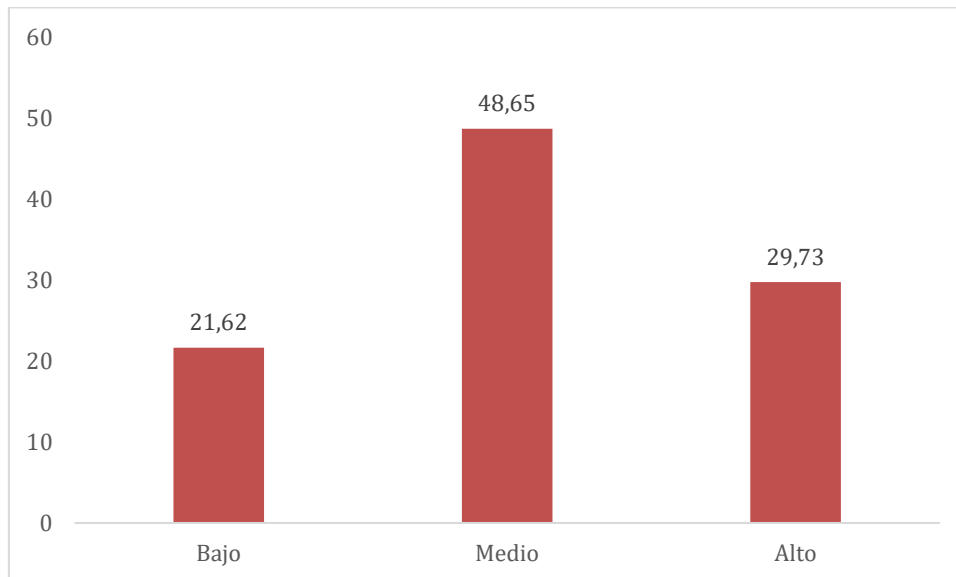
Engagement laboral con la dimensión Absorción

		Absorción	
Valido		f	%
	Bajo	16	21.62
	Medio	36	48.65
	Alto	22	29.73
	Total	74	100

Nota. Elaboración propia

Figura 5.

Engagement laboral con la dimensión Absorción



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, el 48.65 % nivel Medio así como el 29.73 % Alto y finalmente el 21.62 % Bajo en la dimensión Absorción, cabe mencionar que los colaboradores están con la identificación baja puesto que no coadyuban con los objetivos de la institución.

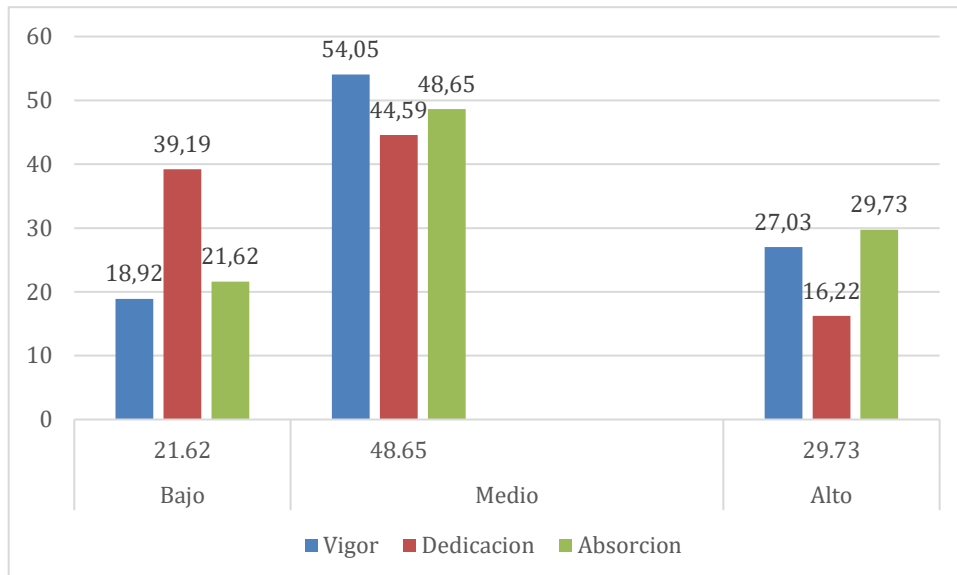
Tabla 12*Análisis descriptivo de la variable engagement laboral por dimensiones*

	Engagement laboral		Vigor		Dedicación		Absorción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	16	21.62	14	18.92	29	39.19	16	21.62
Medio	36	48.65	40	54.05	33	44.59	36	48.65
Alto	22	29.73	20	27.03	12	16.22	22	29.73
Total	74	100	74	100	74	100	74	100

Nota. Elaboración propia.

Figura 6.

Análisis descriptivo de la variable engagement laboral por dimensiones



Nota. De acuerdo al personal encuestado en la comisaria sectorial de la provincia de Ferreñafe, referente a la variable de engagement laboral en sus dimensiones se tiene que es del 48.65 con un nivel Medio, esto demuestra en base a sus dimensiones que el 54.05% nivel medio con la dimensión vigor, así como el 44.59% con respecto a Dedicación y el 48.65% en Absorción, esto implica que los trabajadores en su mayoría están con una regular identificación con la institución puesto que el compromiso en el trabajo no se da a un 100% puesto por la falta de herramientas para la ejecución de las actividades.

Referente al objetivo 02: Analizar el nivel de la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

Tabla 13

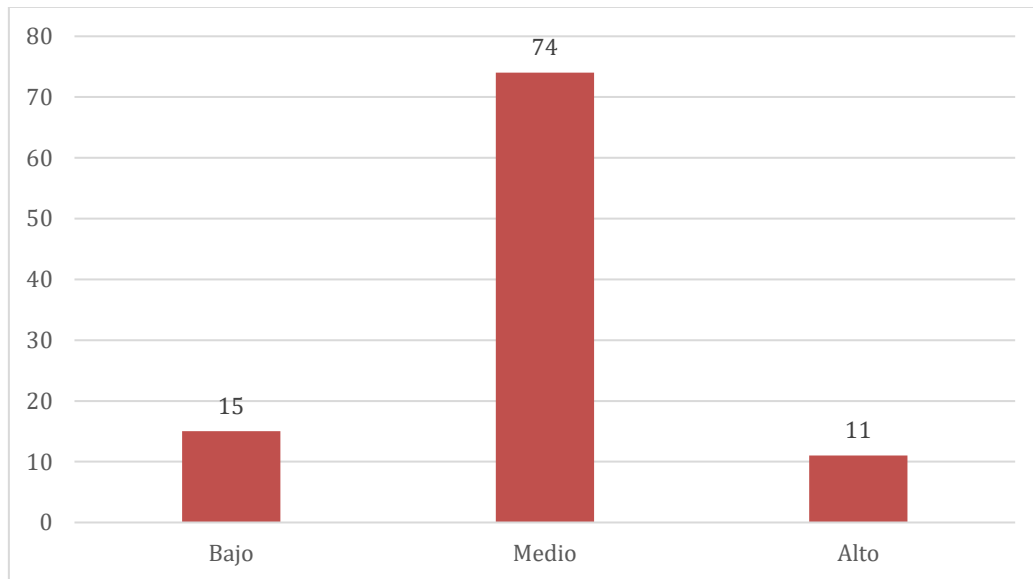
Calidad de servicio con la dimensión confiabilidad

Confiabilidad			
Valido		f	%
	Bajo	11	15
	Medio	55	74
	Alto	8	11
	Total	74	100

Nota. Elaboración propia

Figura 7.

Calidad de servicio con la dimensión confiabilidad



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, los cuales el 74% representa un nivel MEDIO, así como el 15% BAJO y finalmente el 11% ALTO, variable dependiente en relación con la dimensión de confiabilidad.

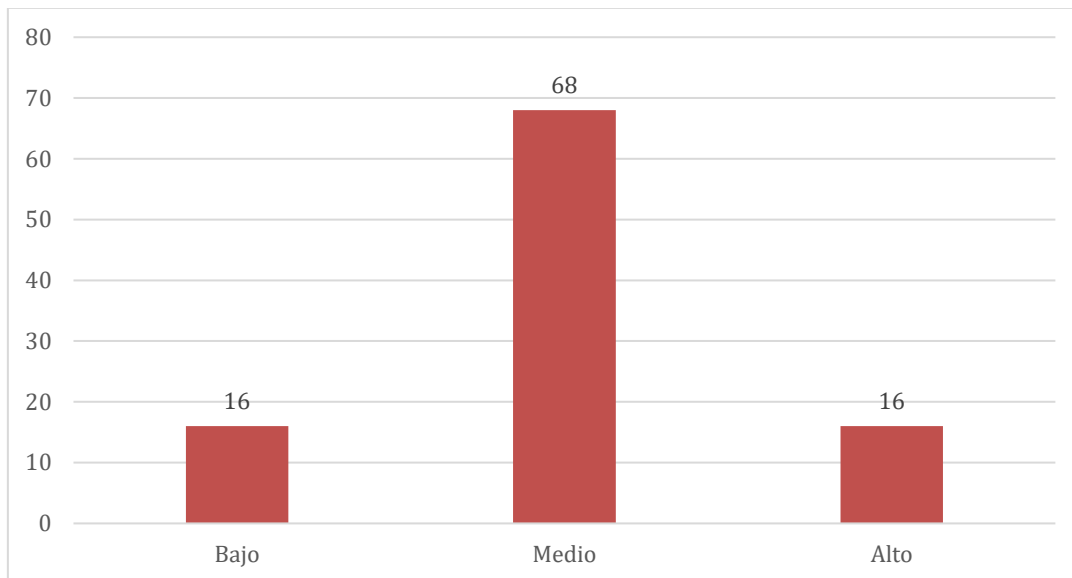
Tabla 14

Calidad de servicio con la dimensión capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta	
Valido		f	%
	Bajo	12	16
	Medio	50	68
	Alto	12	16
	Total	74	100

Figura 8.

Calidad de servicio con la dimensión capacidad de respuesta



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, los cuales el 68% representa un nivel MEDIO, así como el 16% equivalen a un nivel BAJO y ALTO, cuya variable dependiente está en relación con la dimensión de capacidad de respuesta.

Tabla 15

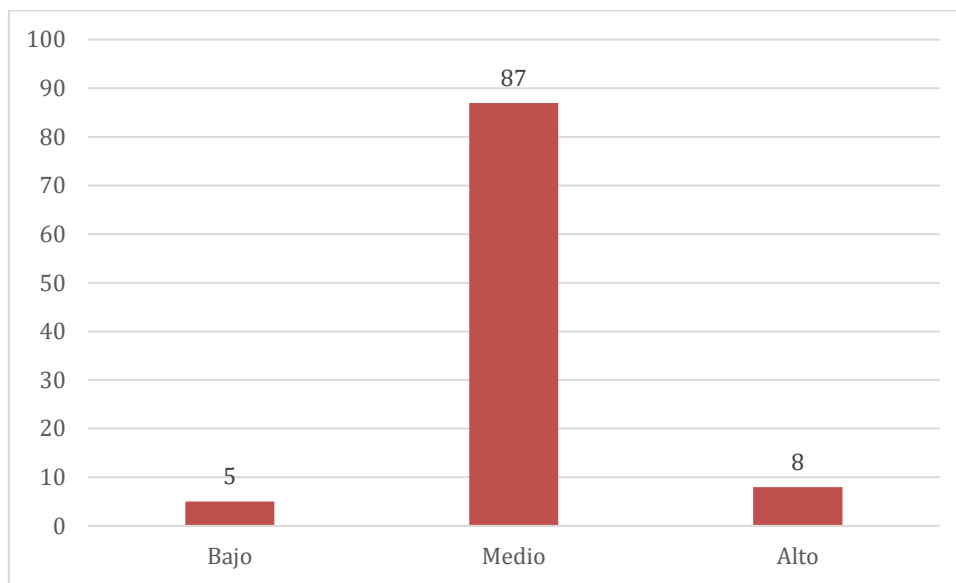
Calidad de servicio con la dimensión seguridad

		Seguridad	
Valido		f	%
	Bajo	4	5
	Medio	65	87
	Alto	5	8
	Total	74	100

Nota. Elaboración propia

Figura 9.

Calidad de servicio con la dimensión seguridad



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, los cuales el 87% representa un nivel MEDIO, así como el 8 % equivalen a un nivel ALTO, y el 5% BAJO, cuya variable dependiente está en relación con la dimensión de seguridad.

Tabla 16

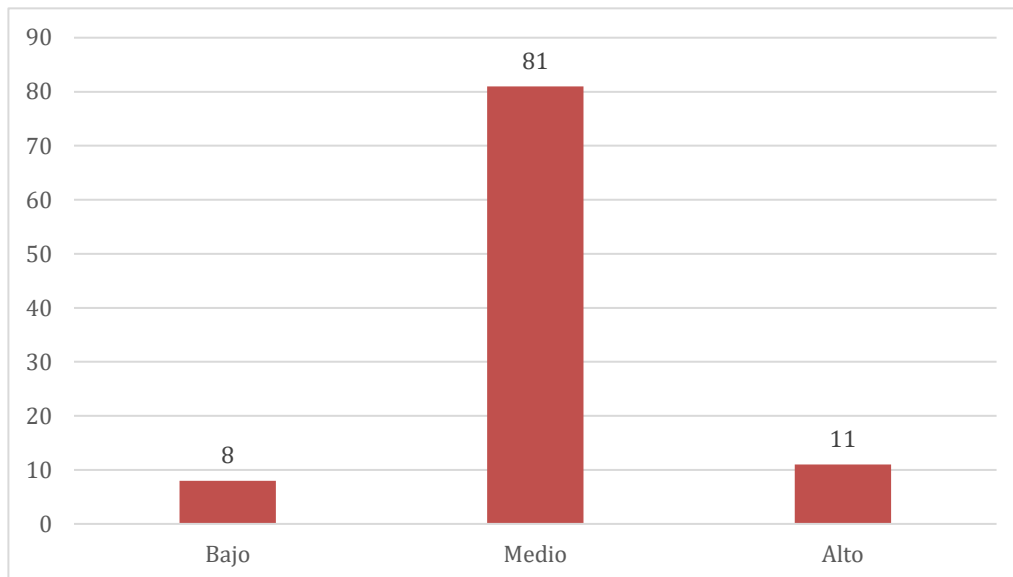
Calidad de servicio con la dimensión empatía

Valido	Empatía	
	f	%
Bajo	6	8
Medio	60	81
Alto	8	11
Total	74	100

Nota. Elaboración propia

Figura 10.

Calidad de servicio con la dimensión empatía



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, los cuales el 81% representa un nivel MEDIO, así como el 11 % equivalen a un nivel ALTO, y el 8% BAJO, cuya variable dependiente está en relación con la dimensión de empatía en la institución.

Tabla 17

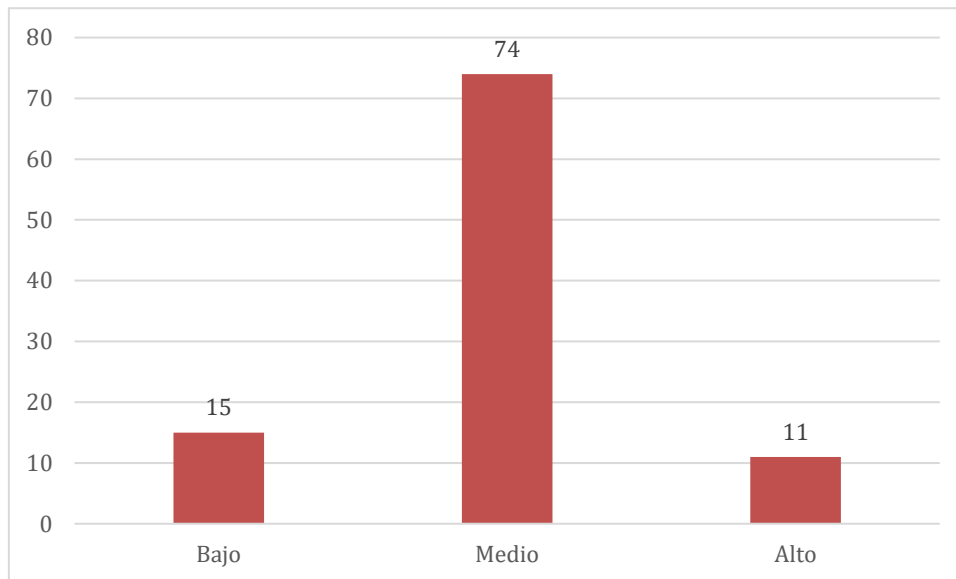
Calidad de servicio con la dimensión tangibilidad

		Tangibilidad	
Valido		f	%
	Bajo	11	15
	Medio	55	74
	Alto	8	11
	Total	74	100

Nota. Elaboración propia

Figura 11.

Calidad de servicio con la dimensión tangibilidad



Nota. Del total de encuestados, el 74% que equivale a 55 colaboradores tienen un nivel MEDIO respecto a la dimensión Tangibilidad, mientras que un 15% BAJO y el 11% ALTO, esto equivale que los mismos colaboradores deben ser transparentes en el servicio que brindan a la comunidad.

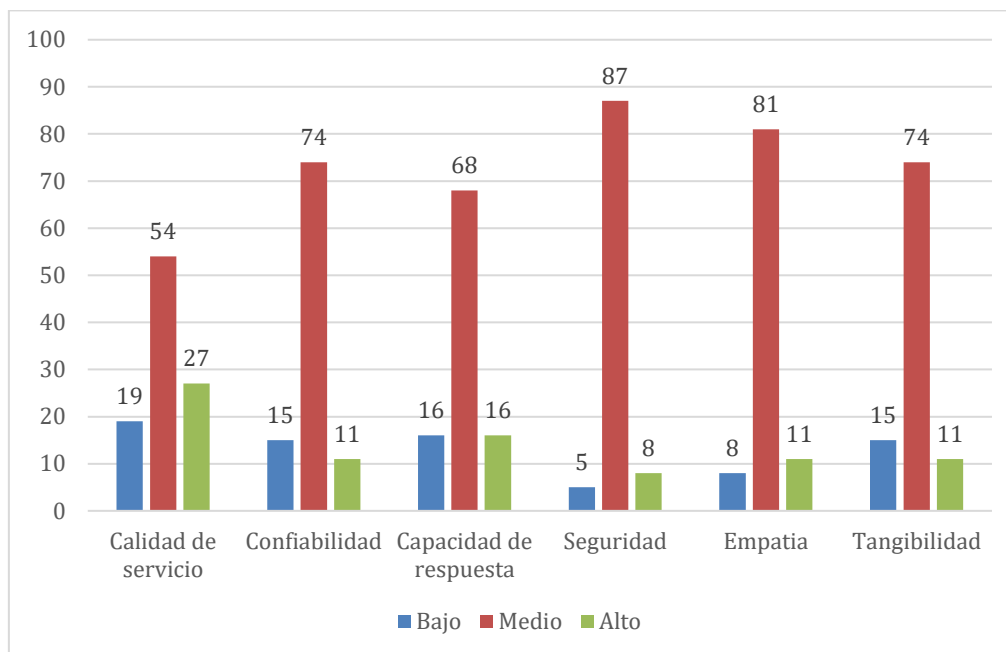
Tabla 18*Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio y por dimensiones*

	Calidad de servicio		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	14	19	11	15	12	16	4	5	6	8	11	15
Medio	40	54	55	74	50	68	65	87	60	81	55	74
Alto	20	27	8	11	12	16	5	8	8	11	8	11
Total	74	100	74	100	74	100	74	100	74	100	74	100

Nota. Elaboración propia

Figura 12.

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio y por dimensiones



Nota. De los 74 efectivos policiales de la comisaria sectorial de la provincia de Ferreñafe, de acuerdo al análisis descriptivo de la variable calidad de servicio y por dimensiones, se obtuvieron como resultados : El 54% en un nivel Medio de acuerdo a la variable de Calidad de servicio, mientras que el 74% de la dimensión confiabilidad , así como el 68% en la capacidad de respuesta , también el 87% en seguridad , el 81% en empatía y por último el 74% en tangibilidad, recalando que todas las dimensiones optan por el nivel medio, esto afirma que la calidad de servicio no es la adecuada frente a las carencias, falta de capacitaciones del personal para atender a la ciudadanía.

Referente al objetivo 03: Medir el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

Tabla 19

Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov

Variables	Estadísticos	gl	Sig.
Engagement	0.215	74	0.001
Calidad de servicio	0.252	74	0.001

Nota. En la tabla 18, con el objetivo de determinar el tipo de distribución que presentan los datos, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov, donde los valores de engagement y calidad de servicio muestran un valor de significancia menor a 0.005 ($p = .001$), lo cual demuestra que las variables no proceden de una distribución normal, por lo tanto, se utilizó estadísticos no paramétricos.

Tabla 20*Correlación entre las dimensiones de engagement y las dimensiones de calidad de servicio*

			Calidad de servicio				
			Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad
Engagement laboral	Vigor	Rho	,690	,738	,629	,552	,629
		p	,001	,001	,001	,001	,001
		N	74	74	74	74	74
	Dedicación	Rho	,830	,813	,716	,712	,716
		p	,001	,001	,001	,001	,001
		N	171	171	171	171	171
	Absorción	Rho	,668	,757	,648	,557	,648
		p	,001	,001	,001	,001	,001
		N	74	74	74	74	74

Nota : Del total de los efectivos encuestados que son 74 , al analizar la correlación de las dimensiones de las variables de estudio tanto de engagement laboral y calidad de servicio , muestran que el grado de confiabilidad es de 0.830 junto con la dedicación , así como el 0.738 de la capacidad de respuesta frente al vigor , y el 0.757 de capacidad con absorción , el 0.648 de seguridad con absorción , así como el 0.712 de empatía con dedicación y por último el 0.716 de tangibilidad con dedicación, esto muestra que la correlación es baja y debe mejorarse en la institución a fin de obtener resultados positivos.

Tabla 21

Prueba de correlación de Spearman: Engagement laboral y calidad de servicio

	Correlación	Calidad de servicio
	Rho	,780
Engagement laboral	Sig. (bilateral)	,001
	N	74

Nota. En la tabla 20, se muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman donde se evidencia una correlación estadísticamente muy significativa, directamente proporcional y fuerte ($r= 0.780$), entre engagement y calidad de servicio.

Tabla 22
Prueba de hipótesis

Engagement laboral y calidad de servicio	Suma de cuadrados	gl	Medida métrica	F	Sig
Entre grupos	777621.331	12	3696.254	3290.941	0.000
Dentro de grupos	123.548	18	1.123		
Total	77744.879	74			

Nota. Para la aceptación o rechazo de la hipótesis de investigación, se obtuvo un sig bilateral 0.000 <0.05, lo que ayudo a rechazar la hipótesis nula que es la siguiente **H0:** No existe influencia significativa del engagement laboral y calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021 y aceptar la hipótesis alterna , es decir Existe influencia significativa del engagement laboral y calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

II.2. Discusión de resultados

De acuerdo a las bases fundamentales, técnica e instrumento aplicado a la muestra que corresponde a 74 policías se hace en mención a cada ítem especificado.

Referente al objetivo 01: Diagnosticar el engagement laboral del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

En la dimensión Vigor, del 100 % equivale a 74 personal de servicio, los cuales el 54.05% es de nivel Medio así como el 27.03% Alto y el 18.92 Bajo, donde se puede observar que los colaboradores mantienen un nivel moderado frente al desarrollo de las actividades en su centro de trabajo,

De acuerdo a la dimensión dedicación, Del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, el 44.59% nivel Medio así como el 39.19% Bajo y finalmente el 16.22% Alto, cabe mencionar que los colaboradores están con la identificación regular por la falta de herramientas para la realización de su trabajo, asimismo, en la dimensión Absorción

Del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, el 48.65 % nivel Medio así como el 29.73 % Alto y finalmente el 21.62 % Bajo, cabe mencionar que los colaboradores están con la identificación baja puesto que no coadyuban con los objetivos de la institución.

Contrastando con Silva et al. (2019) en Brasil, que el estudio del engagement laboral conformado por 116 trabajadores entre hombres y mujeres (71.9%) los cuales tienen una ambigüedad de roles y complejidad en las tareas siendo negativo para el desempeño laboral experimentando de esta manera efectos negativos en el comportamiento y actitudes de los empleados aumentando el estrés contribuyendo a un trabajo bajo en eficiencia, para ello se debe emplear los roles específicos para cada empleado, realizándose a través de la gerencia prácticas como integración, capacitación y desarrollo, evaluación y recompensa, entre otras, logrando de esta manera resultados positivos para un buen desempeño laboral con las metas y objetivos propuestos y así se estimula el crecimiento, aprendizaje y desarrollo personal (p.12).

Con Calderón et al. (2022), en lima que el engagement principalmente depende de un proceso motivacional, teniendo aumento en presencia de los recursos laborales, cuyo estudio se aplicó a 200 trabajadores de los cuales el 60% son mujeres, utilizando la medición de engagement “El Utrech Work Engagement Scale (UWES)”, el mismo que dio un resultado del 80.5% de trabajadores comprometidos en sus quehaceres laborales, el cual se obtiene un avance muy importante sobre las propiedades psicométricas lo cual se recomienda la continuidad de su uso e interpretación toda vez que por ser una escala tan corta se reduce los problemas, teniendo beneficios las instituciones (p.7).

Referente al objetivo 02: Analizar la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

En la dimensión Confiabilidad, del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, los cuales el 74% representa un nivel MEDIO, así como el 15% BAJO y finalmente el 11% ALTO, variable dependiente en relación con la dimensión de confiabilidad.

De acuerdo a la dimensión Capacidad de respuesta, del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, los cuales el 68% representa un nivel MEDIO, así como el 16% equivalen a un nivel BAJO y ALTO, cuya variable dependiente está en relación con la dimensión de capacidad de respuesta.

En la dimensión de Seguridad, del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, los cuales el 87% representa un nivel MEDIO, así como el 8 % equivalen a un nivel ALTO, y el 5% BAJO, cuya variable dependiente está en relación con la dimensión de seguridad.

Asimismo, en la dimensión, Empatía, Del total de encuestados, el 100 % equivale a 74 personal de servicio, los cuales el 81% representa un nivel MEDIO, así como el 11 % equivalen a un nivel ALTO, y el 8% BAJO, cuya variable dependiente está en relación con la dimensión de empatía en la institución.

Y por último la dimensión Tangibilidad, del total de encuestados, el 74% que equivale a 55 colaboradores tienen un nivel MEDIO respecto a la dimensión Tangibilidad, mientras que un 15% BAJO y el 11% ALTO, esto equivale que los mismos colaboradores deben ser transparentes en el servicio que brindan a la comunidad.

Se contrasta con el autor Paripancca (2019), en la provincia de Lima, optando el el título de licenciado en administración, cuya investigación denominada; "Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital, tiene por objetivo evaluar la relación de las variables, con una metodología de diseño transversal, diseño descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo y no experimental. Utilizándose un cuestionario para el tratamiento de la información y se usó el diseño de Parasuraman en el cuestionario SERVQUAL como instrumento, como resultado se obtuvo un 45% nivel alto de la primera variable frente a la segunda y como conclusiones se obtuvo que ambos parámetros son necesario para alcanzar los objetivos de la organización (p.65).

Igualmente, Yarlaque (2018), en Pucallpa, fue obtener el de profesional en administracion, cuya investigación denominada es "La calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018, la misma tiene el propósito de Determinar la relación de calidad de servicio y satisfacer al cliente externo, estuvo constituida con una población de mil seiscientos y la muestra por ciento cuarenta de los mismos, a los cuales se les aplicó la encuesta. La investigación es de diseño transaccional y no experimental, en la cual concluyó que: La relación entre las variables es directa y positiva. Valor $p=0.453$ calculado por el coeficiente de Kendall $\tau = 0.527$ calculado por Rho de Spearman; significando que la variable independiente tiene mayor relevancia que la otra variable dependiente (p. 85).

II.3. Aporte científico

**ESTRATEGIAS DE ENGAGEMENT LABORAL DEL
PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARÍA
SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE –
PERÚ, 2021**

Noriega Mena, Evert Geiner

I. Fundamentación

De acuerdo al personal encuestado en la comisaría sectorial de la provincia de Ferreñafe , referente a la variable de engagement laboral en sus dimensiones se tiene que es del 48.65 con un nivel Medio, esto demuestra en base a sus dimensiones que el 54.05% nivel medio con la dimensión vigor, así como el 44.59% con respecto a Dedicación y el 48.65% en Absorción, esto implica que los trabajadores en su mayoría están con una regular identificación con la institución puesto que el compromiso en el trabajo no se da a un 100% puesto por la falta de herramientas para la ejecución de las actividades.

De acuerdo a los resultados, en la variable Calidad de servicio en la dimensión Vigor, el 54.05% es de nivel Medio , 27.03% Alto y el 18.92 Bajo, así como en la dedicación, el 44.59% nivel Medio así como el 39.19% Bajo y finalmente el 16.22% Alto, en la dimensión absorción , el 48.65 % nivel medio así como el 29.73 % alto y finalmente el 21.62 % bajo, y la confiabilidad, el 74% representa un nivel medio, así como el 15% bajo y finalmente el 11% alto, y la dimensión capacidad de respuesta, el 68% representa un nivel medio, así como el 16% equivalen a un nivel bajo y alto y dimensión de seguridad, el 87% representa un nivel medio, así como el 8 % equivalen a un nivel alto, y el 5% bajo, cuya variable dependiente está en relación con la dimensión de seguridad y la dimensión, empatía, los cuales el 81% representa un nivel medio, así como el 11 % equivalen a un nivel alto, y el 8% bajo, y por último tangibilidad, mientras que un 15% bajo y el 11% alto, esto equivale que los mismos colaboradores deben ser transparentes en el servicio que brindan a la comunidad.

II. Objetivos

2.1. Objetivo General

Diseñar estrategias de engagement laboral del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

2.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el engagement laboral del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.
- Analizar la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.
- Medir estrategias de engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.

III. Justificación

La presente investigación es conveniente ya que el engagement genera una ventaja competitiva por lo tanto comprometerá a los efectivos policiales a comprometerse con su institución. Con los resultados de la presente investigación se beneficiarán los trabajadores que laboran en la institución, ya que la investigación propone estrategias de engagement para poder así mejorar la calidad de servicio entre los colaboradores comprometidos y los usuarios, por ello se obtendrá altos niveles de rendimiento, podrán innovar y aportar con sus ideas así mismo comprender sus funciones. Es importante esta investigación porque ayudara a resolver un problema que se está presentando en la institución en donde se está realizando esta investigación en la comisaria sectorial de la provincia de Ferreñafe, el problema identificado es la falta de compromiso de los colaboradores con su lugar de trabajo, ya que solo lo ven como un medio de conseguir un sueldo y si se sigue con esta falta de compromiso con la entidad.

IV. Estrategias

Estrategia 1 : Identificación de líderes en la comisaria sectorial de la Provincia de Ferreñafe.

Para llevar a cabo la mencionada estrategia, tras las coordinaciones con el personal de acuerdo a las jerarquía de la institución y el personal policial, por ello se planteó para la identificación de aquellos líderes como “Los Crack”, que vienen a ser un equipo que destaca sobre la población laboral, en donde deben saber a la perfección los objetivos de la institución, así como visión, misión, entre otros criterios que se requiere para brindar un mejor servicio a la población en cuanto a los diferentes procedimientos a realizar en la comisaria sectorial.

a) Propósito:

- Lanzar el programa “Los Cracks” para identificar a los líderes en la comisaria sectorial de la Provincia de Ferreñafe.

b) Indicador:

- N° de líderes de cada área que conforma la comisaria sectorial de la Provincia de Ferreñafe.

c) Meta :

- Comprometer a un 65% del personal en la participación de las diferentes actividades que se pretende desarrollar para fomentar el compromiso en el trabajo en la institución.

Estrategia 2: Asumir responsabilidad por los niveles de engagement

De acuerdo al desarrollo de la estrategia, es evaluar al personal en cuanto a los factores que ellos tienen cuando desarrollando sus actividades, funciones acorde al cumplimiento de sus metas en cuanto al personal que viene laborando en las unidades móviles, eso se refiere a la productividad que ellos deben tener en cuanto su trabajo es fuera de la institución, siendo el personal que está directamente relacionado a la población en cuanto a las quejas, necesidades de su jurisdicción de la provincia de Ferreñafe.

a) Propósito:

- Implementar auditorías periódicas de engagement como herramienta proactiva y reactiva, analizando tendencias, explorando posibles problemas.

b) Indicador:

- N.º total efectivos policiales que se evaluó/número total de personal policial de la institución.

c) Meta :

- Evaluar al 75% del personal efectivo que se encuentra trabajando como parte operativa en las instalaciones externas.

Estrategia 3: Noción del engagement en la comisaría sectorial de la Provincia de Ferreñafe.

Se habla de engagement en el trabajo y que este término acoplado en las instituciones del estado y mucho más en una institución que tiene relación directamente e indirecta con la ciudadanía en atender sus diferentes situaciones en donde la institución se basa al cuidado del orden interno de la jurisdicción, es ahí que para empezar se debe tener en cuenta que el personal es la columna vertebral esencial para llevar a cabo todo el plan a ejecutar bajo la dirección del comandante, es por ello que la importancia de tener a los policías comprometidos con hacer sus funciones bien para obtener resultados positivos en calidad hacia su mismos compañeros y a la ciudadanía.

a) Propósito:

- Reuniones para determinar la importancia e impacto del engagement en la institución.
- Reforzar la importancia del engagement a través de casos y el éxito de los mismos participantes.
- Definición del engagement en base a la realidad de la institución

b) Indicadores:

- N° de efectivos policiales participaron de la reunión/ Total de líderes

- Conciencia del impacto del indicador
- Entendimiento del concepto engagement.

c) Meta :

- Evaluar al 100 % del personal efectivo que se encuentra trabajando como parte operativa en las instalaciones externas e internas.

Estrategia 4: Interiorizar la responsabilidad de los niveles de engagement en la comisaria sectorial de la Provincia de Ferreñafe.

Con la consideración e inicio de una nueva visión en la administración pública, se requiere que el personal tenga la disponibilidad de apoyar a la causa, es ahí que deben estar motivados para poder juntos cumplir con los estándares establecidos, es ahí que una vez que se conozca cuáles son los planes que se busca obtener y los resultados deseados, es que cada uno de los policías interioricen lo que se busca y que se pongan la camiseta para ser mayor productiva la actividad, se dispone de recursos como el interés que cada uno de ellos muestre para elevar los resultados así como es un constante aprendizaje para sus funciones.

a) Propósito:

- Realizar auditorías periódicas de medición de nivel de engagement. Identificar tendencias y posibles problemas.
- Asimilación del engagement como factor clave en la estrategia de personas de la organización.
- Reuniones de compartir, experiencias y problemas de la aplicación del engagement.
- Implementación de recompensa.
- Evolución en el nivel de engagement.

b) Indicadores:

- N.º total de efectivos policiales que se evaluó / número total de efectivos.

- N.º total de efectivos policiales que se evaluó / número total de efectivos.
- N.º de efectivos policiales que asistieron / Total de líderes.
- N.º de líderes que reciben bonificación / N.º total de líderes

c) Meta :

- Evaluar al 100 % del personal efectivo que se encuentra trabajando como parte operativa en las instalaciones externas e internas.

Estrategia 5: Identificar los recursos laborales reconocidos como impulsores del engagement en la comisaria sectorial de la Provincia de Ferreñafe.

Como ya se había manifestado que en el desarrollo de este programa compuesto por estrategias, se basa en definir que colaboradores están actos para destacar un poco mas que otros y se les considero como los crack, claro esta que van a tener una bonificación por el esmero y trabajo que van a tener con sus demás compañeros, a ello se le suma que se identifiquen los recursos tanto humanos, económicos entre otros para que se lleva a cabo las diferentes actividades a través de gestiones internas y externas y que se cumpla con las actividades programas y se logren ejecutar. Este programa es un inicio en donde se comprometa al personal a la identificación con su institucion.

a) Propósito:

- Entrevista individual para identificar los recursos laborales que contribuyan a los aspectos de engagement mediante talleres de motivación.

b) Indicadores:

- N.º de colaboradores entrevistados / Número total de colaboradores.

c) Meta :

- Evaluar al 65 % del personal efectivo que se encuentra activo para llevar a cabo el programa de engagement.

RESUMEN ESTRATEGIAS

ESTRATEGIA	PROPOSITO	META	INDICADOR	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
E1: Identificación de líderes en la institución	Lanzar el programa “Los Cracks” para identificar a los líderes	1 líder por área	N° de líderes de cada área	Cuestionario	4 Semana	Comandante de la comisaria Sectorial de la Provincia de Ferreñafe
E2: Asumir responsabilidad por los niveles de engagement	Implementar auditorías periódicas de engagement como herramienta proactiva y reactiva, analizando tendencias, explorando posibles problemas	100% personal medido en engagement	N.º total efectivos policiales que se evaluó/número total de personal policial	Cuestionario	2 Semanas	Comandante de la comisaria Sectorial de la Provincia de Ferreñafe
E3: Noción del engagement	Reuniones para determinar la importancia e impacto del engagement	100 % de líderes	N° de efectivos policiales participaron de la reunión/ Total de líderes	Reuniones personalizadas	2 Semanas	Jefe de Recursos Humanos de la CSPF
	Reforzar la importancia del engagement a través de casos y el éxito de los efectivos policiales	100% de líderes	Conciencia del impacto del indicador	Reunión grupal		Todo el personal involucrado
	Definición del engagement en base a la realidad de la institución	Consenso general sobre el concepto de engagement	Entendimiento del concepto	Talleres		

E4: Interiorizar la responsabilidad de los niveles de engagement	Realizar auditorías periódicas de medición de nivel de engagement. Identificar tendencias y posibles problemas.	100% personal medido en engagement.	N.º total de efectivos policiales que se evaluó / número total de personas	Cuestionario Administrador	7 Semana	Comandante de la comisaria Sectorial de la Provincia de Ferreñafe
	Asimilación del engagement como factor clave en la estrategia de personas de la organización.	100% personal evaluado en engagement.	N.º total de efectivos policiales que se evaluó / número total de personas	Cuestionario Administrador		Comandante de la comisaria Sectorial de la Provincia de Ferreñafe
	Reuniones de compartir, experiencias y problemas de la aplicación del engagement.	100% de líderes	N.º de efectivos policiales que asistieron / Total de líderes.	Asistente		Todo el personal involucrado
	Implementación de recompensa. Evolución en el nivel de engagement.	50% del bono dependerá de incrementar el nivel de engagement	N.º de líderes que reciben bonificación / N.º total de líderes	Contratar personal externo		Coaching
E5: Identificar los recursos laborales reconocidos como impulsores del engagement	Entrevista individual para identificar los recursos laborales que contribuyan a los aspectos de engagement mediante talleres de motivación.	Entrevistar al 80% de los colaboradores de la organización.	N.º de colaboradores entrevistados / Número total de colaboradores.	Colaboradores de la Comisaria sectorial	5 Semanas	Jefe de Recursos Humanos

V. Presupuesto

Etapa de implementación	Recursos	Cantidad requerida	Costo Unitario S/.	Costo total S/
Compromiso de la dirección	Papelotes	12	0.50	6.00
	Hojas bond	1000	26.00	26.00
Elaboración de directrices	Plumones	12	3.5	42.00
	Impresiones	10	0.5	5.00
	Capacitador	1	2 000.00	2 000.00
Capacitación al Personal sobre engagement laboral	Hojas bond	1000	26.00	26.00
	Plumones	12	3.5	42.00
	Impresiones	10	0.5	5.00
Charlas sobre engagement laboral	Asistente	1	895.50	895.50
	Copias del manual	5	6.00	30.00
Elaboración de rótulos	Cartulinas	25	0.50	12.50
	Papel contact	2	10.00	20.00
	Tijera	1	5.00	5.00
	Cinta de embalaje	3	5.00	15.00
	Total			S/: 2 587

Recurso	Ítems	Total
Administrador (Auditorias)	Contratar a 1 especialista administrador 2000.00	s/ 2000.00
Administrador	Contratar a 1 especialista administrador 2000.00	s/2000.00
Coaching	Contratar a 1 especialista 3500.00	s/3500.00
Coffe Breack	100 efectivos policiales (c/u 8.00)	s/800.00
Publicidad	500	s/500.00
Gastos Generales	Útiles de oficina, copias, transporte	1200.00
Etapa de implementación		S/.3130.00
TOTAL		13 130.00

El presupuesto total de la investigación asciende a S/. 13 130.00 soles. Teniendo en cuenta que, en la institución de la Policía Nacional del Perú, se cuenta con personal especializado para realizar diferentes actividades. Así mismo se puede gestionar los diferentes programas de capacitación con nuestra institución e instituciones externas.

VI. Beneficio - costo

Después de presentar el plan de acondicionamiento para darle solución a la problemática narrada, se hace el análisis del beneficio-costos. Donde se analiza los beneficios de la implementación y los costos de inversión, según lo planteado anteriormente; se analizan las propuestas económicas que aprueben la viabilidad del plan de acuerdo a la jerarquía y al área correspondiente.

VII. Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
E1: Identificación de Líderes	■	■	■	■																
E2: Tomar responsabilidad por los niveles de engagement					■	■														
E3: Noción del engagement							■	■												
E4: Interiorizar la responsabilidad de los niveles de engagement para mejorar la calidad de servicio									■	■	■	■	■	■	■					
E5: Identificar los recursos laborales reconocidos como impulsores del engagement para mejorar la calidad de servicio																	■	■	■	■

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. Conclusiones

De acuerdo al personal encuestado en la comisaria sectorial de la provincia de Ferreñafe , referente a la variable de engagement laboral en sus dimensiones se tiene que es del 48.65 con un nivel Medio, esto demuestra en base a sus dimensiones que el 54.05% nivel medio con la dimensión vigor, así como el 44.59% con respecto a Dedicación y el 48.65% en Absorción, esto implica que los trabajadores en su mayoría están con una regular identificación con la institución puesto que el compromiso en el trabajo no se da a un 100% puesto por la falta de herramientas para la ejecución de las actividades.

De acuerdo a los resultados, en la dimensión Vigor, el 54.05% es de nivel Medio , 27.03% Alto y el 18.92 Bajo, donde se puede observar que los colaboradores mantienen un nivel moderado frente al desarrollo de las actividades en su centro de trabajo, así como en la dedicación, el 44.59% nivel Medio así como el 39.19% Bajo y finalmente el 16.22% Alto, cabe mencionar que los colaboradores están con la identificación regular por la falta de herramientas para la realización de su trabajo.

Asimismo, en la dimensión absorción , el 48.65 % nivel medio así como el 29.73 % alto y finalmente el 21.62 % bajo, cabe mencionar que los colaboradores están con la identificación baja puesto que no coadyuban con los objetivos de la institución y la confiabilidad, el 74% representa un nivel medio, así como el 15% bajo y finalmente el 11% alto, y la dimensión capacidad de respuesta, el 68% representa un nivel medio, así como el 16% equivalen a un nivel bajo y alto y dimensión de seguridad, el 87% representa un nivel medio, así como el 8 % equivalen a un nivel alto, y el 5% bajo, cuya variable dependiente está en relación con la dimensión de seguridad.

Por lo tanto, la dimensión, empatía, los cuales el 81% representa un nivel medio, así como el 11 % equivalen a un nivel alto, y el 8% bajo, cuya variable dependiente está en relación con la dimensión de empatía en la institución. y por último tangibilidad, mientras que un 15% bajo y el 11% alto,

esto equivale que los mismos colaboradores deben ser transparentes en el servicio que brindan a la comunidad.

3.2. Recomendaciones

Al comandante de la comisaria sectorial de la provincia de Ferreñafe, se sugiere Implementar estrategias de motivación, como talleres, capacitaciones de fortalecimiento de las capacidades para mejorar el engagement laboral en el área de estudio.

Asimismo, se sugiere fortalecer las áreas débiles de la comisaria, en la mejora de las competencias del personal policial, mejorar los procesos de información y comunicación, implementar equipos tecnológicos de última generación y actualizar permanentemente la base de datos, para garantizar una buena calidad de atención y satisfacción de los ciudadanos.

Al comandante de la comisaria, se le recomienda fortalecer y desarrollar las dimensiones de la variable calidad de servicio para obtener resultados óptimos en su gestión para así tratar de mantener satisfechos a los usuarios.

Al personal policial capacitarse de manera institucional o externa en temas que ayuden a mejorar el compromiso laboral de su institución, manteniendo un clima laboral adecuado de trabajo para no menguar en la calidad del servicio al usuario.

REFERENCIAS

- Adnam, Nhaily & Wang (2018) To Evaluate and Study the relationship between employees' commitment and individual performance [Tesis de maestría, Universidad de Pakistán].
<https://www.divaportal.org/smash/get/diva2:1216918/FULLTEXT01.pdf>
- Aguilar, R. Á., Bernín, C. L., Peña, M. A. (2015). Comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación. México: El manual Moderno S.A. de C.V
- Alarcón (2018) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental – oficina C.C. Sucre, Lima 2018”.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16500/Quispe_ji.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias et al. (2022) Engagement e Inteligencia emocional en estudiantes de una universidad privada en la ciudad de Arequipa <https://cris.continental.edu.pe/es/projects/engagement-e-inteligencia-emocional-en-estudiantes-de-una-univers>
- Álvarez, P. (2018). Trayectoria de Marketing. (12ma ed.). México: Pearson Educación.
- Bao , C (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú
- Barragán (2019) “La calidad del servicio bajo el modelo Servqual en el hotel Los Portales – Chiclayo 2017”.
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1852>.
- Bizneo. (s.f.). Cómo mejorar el engagement laboral de tus trabajadores. www.bizneo.com/blog/engagement-laboral/
- Borregó, A. (2016). El Engagement en el trabajo: Antecedentes y resultados organizacionales. http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engament_en_el_trabajo.pdf?sequence=4108

- Calderon(2022) ENGAGEMENT – “En busca de la Excelencia Organizacional”.
<https://revistaempresarial.com/industria/grafica/engagement-en-busca-de-la-excelencia-organizacional/>
- Caruahulca (2020) Engagement y factores asociados: una revisión sistemática, 2020
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54815/Carhuajulca_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calvanapón (2020) Calidad de servicio y satisfacción del usuario por el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo en estado de emergencia sanitaria.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52579/Alvarado_FYK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Circular HR. (2018). Engagement; Medición 2018.
- Drucker (1990) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición* <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Espinoza (2019). “Efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa Transportes Chiclayo”.
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2242>
- Gallup. (2020). The relationship between engagement at work and organizational outcomes
- Ganga , F, Alarcon N. Pedraja Lo (2019) Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- García, C. (2013). Estudio de la relación entre el engagement y la rotación. Xalapa, México: Universidad Veracruzana . <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/34792/1/garciagonzalez.pdf>
- Go, Du, Xie y Mo (2017), Compromiso laboral y desempeño laboral: el papel moderador del apoyo organizacional Revista Scielo. Anales de psicología, 33(3), 708-713. https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia_social2.pdf

- Hernández B. E, Ruiz A. M, Ramírez V, Sandoval S. J y Méndez L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*. 8(16), 1-27. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00820.pdf>
- Hernández (2014) Metodología de la Investigación. https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion.
- Hessel, P., Vandoros, S., & Avendano, M. (2014). The differential impact of the financial crisis on health in Ireland and Greece: a quasi-experimental approach. *Public Health*.
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. (4°. Ed.) México: Cengage Learning.
- Intriago, E. & Mendoza, M, (2017). Aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disney-Park, Quito (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20625/1/TESIS%20FINAL%2009-05-2017%20.pdf>
- ISO (1991). *Quality management and quality system elements*. USA: Guidelines for services.
- Jimenez (2019) Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006
- Krisnamoorthy, M., & Balasubramanian, K. (2019). Factors Influencing Millennials' Satisfaction of Café Restaurants in Kuala Lumpur, Malaysia. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality & Tourism*, 8(2), 255–276.
- Kotler & Keller (2012). *Dirección de Marketing*. <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>

- Lamb C. Hair J. y McDaniel C. (2002). Marketing internacional. (6ª ed.), España: Thomson Editores.
- Monge, M. et al (2019) Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los restaurantes de la parroquia Turística Misahualli – Napo. *Revista turismo y desarrollo local*, 12(27), 1-23.
<https://www.eumed.net/rev/turydes/27/servicio-restaurantesmisahualli.html>
- Moncada-Horna, J. F., Barrutia Araujo, L. E., Ruiz-Camus, C. E., Vargas Villacorta, J. C., Palomino Alvarado, G. del P., & Isuiza Pérez, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1341-1358.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.333
- Monroy, M. & Urcádiz, F. (2018). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. 35 *investigación administrativa*, 48(123), 1-21.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H., (2018). Metodología de la investigación. Cualitativa- Cuantitativa y redacción de tesis (5ª .ed.). De la U Ediciones. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-HumbertoNaupas-Paitan.pdf>.
- Oliva, E. J. D. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Ortiz y Garcia (2021) Relación entre el apoyo organizacional percibido y el engagement laboral en trabajadores mexicanos.
<http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v24n45/0124-0137-psico-24-45-59.pdf>
- Palomino (2020). “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020”. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63157?show=full>
- Paripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada.

- 2016-2017. In Cybertesis UNMSM.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4147/Diaz_rc.pdf;jsessionid=CD5A7FF3022F1A5526948369A600356D?sequence=1
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Pérez, J. (2018). Medición del Work Engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa de editorial mexicana. *SIGNOS – Investigación en sistemas de gestión*, 11(1), 37-53.
<https://www.redalyc.org/journal/5604/560465980003/html/>
- Ramirez, L. V., & Mío, R. M. (2017). Cultura organizacional y engagement en colaboradores de una empresa agroindustrial de Lambayeque. Pimentel: Universidad Señor de Sipán
- Reyes-Martínez, L., Barboza-Carrasco, M., & Vicuña-Tapia, H. (2021). Diagnóstico Cultura Organizacional de la Empresa Grupo Fadomo Reproser, S.A. De C.V. *Revista de Desarrollo Económico*, 4(12), 67-78. Obtenido de http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Desarrollo_Economico/vol4_numero12/Revista_de_Desarrollo_Econ%C3%B3mico_V4_N12_7.pdf
- Riveros, (2007). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
- Rojas , C, Martines, W , Pacheco, C., Hernández, Hugo (2020) Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Rubén (2008). Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. <https://docplayer.es/89279678-Relacion-del-engagement-en-el-desempeno-laboral-del-personal-del-hospital-santa-rosa-de-puerto-maldonado.html>
- Sage. (7 de Julio de 2020). Sage. <https://www.sage.com/es-es/blog/5-formas-mantener-compromiso-empleadosteletabajo/>

- Santos (2017). Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/738/Christian_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y.
- Silva de Carvalho Chinelato, Renata, Ferreira, María Cristina y Valentini, Felipe. (2019). Compromiso laboral: un estudio de los cambios diarios. *Ciencias psicológicas* , 13 (1), 3-18. <https://dx.doi.org/10.22235/cp.v13i1.1805>.
- Soria-Barreto, Karla, Zuniga-Jara, Sergio & Contreras, Françoise. (2021). Empresas B en América Latina: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Tecnología de la información*, 32 (3), 113-120. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzáles - Roma. V. & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness studies* , 71 – 92
- Sucasaca, A. (2019). Engagement y Productividad Laboral de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca - 2018. Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12741>
- Vázquez, G. V., & Dolores Álvarez Pérez, C. C. (2015). Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a Redemprendia. Coruña: Redemprendia
- Velásquez (2018). “Plan de engagement para mejorar la satisfacción laboral docente en la I.E.P. peruano canadiense E.I.R.L. Chiclayo, 2018”, <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8308?show=full>
- Yarlaque (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018 (Tesis magistral). Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27613/yarlaque_ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2017). *Marketing de servicios*. (7°. Ed.) México: McGraw-Hill

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARÍA SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE – PERÚ, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿De qué manera el engagement laboral influirá en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021?	Determinar el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.	H1: Existe influencia significativa del engagement laboral y calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.	Variable Independiente: Engagement laboral Variable Dependiente: Calidad de servicio
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	H0: No existe influencia significativa del engagement laboral y calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Como es el engagement laboral del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021? • ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021? • ¿Cómo el engagement laboral influirá en la calidad de 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el engagement laboral del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021. • Analizar el nivel de la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021. • Establecer el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021. 		

servicio del personal policial
en la comisaría sectorial de
Ferreñafe - Perú, 2021?

Nota: Elaboración propia

Anexo 02: Formato del cuestionario

ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARÍA SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE – PERÚ, 2021

Estimado cliente, a continuación, encontrará interrogantes relacionadas con la decisión de compra. Cada interrogante cuenta con 5 opciones para dar respuesta de acuerdo con lo que usted crea conveniente. Por ello lea de manera cuidadosa cada interrogante y marque con un aspa (x) solo una opción, la que usted crea que mejor a su punto de vista, conteste todas las interrogantes.

Donde.

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (DA)	Indiferente (I)	En desacuerdo (ED)	Totalmente en desacuerdo (TD)
5	4	3	2	1

VARIABLE INDEPENDIENTE: ENGAGEMENT LABORAL		5	4	3	2	1
Dimensión 01: Vigor						
1	En su trabajo se siente lleno de energía (es capaz de ayudar, interactuar y tener un buen desempeño)					
2	Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo					
3	Es muy perseverante en su trabajo					
Dimensión 02: Dedicación						
4	Su trabajo es retador					
5	Le gusta proponer cambios y alternativas frente algún problema					
6	Está entusiasmado con su trabajo					
7	Está orgulloso con el trabajo que realiza					
Dimensión 03: Absorción						

8	El tiempo pasa rápido cuando está en su trabajo					
9	Se siente feliz por el trabajo que realiza					
10	Siente que el trabajo le permite cumplir sus aspiraciones					
11	Considera que sus acciones laborales le permiten crecer como persona y profesional					
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO						
Dimensión 01: Confiabilidad		5	4	3	2	1
12	Los servicios y diagnósticos que realiza la institución son fiables					
13	El personal policial es fiable en sus procedimientos					
Dimensión 02: Capacidad de respuesta						
14	El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado					
15	El horario del personal es adecuado para realizar sus labores cotidianas					
Dimensión 03: Seguridad						
16	El personal inspira confianza, seguridad en la información que transmiten					
17	El personal se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable					
18	El personal cuenta con las herramientas necesarias para cumplir su servicio policial					
Dimensión 04: Empatía						
19	El personal muestra comprensión por las necesidades de los usuarios					
20	El personal policial es muy asertivo en atender al usuario					
Dimensión 05: Tangibilidad						

21	Cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes					
22	Los policías cumplen a cabalidad sus funciones					

Anexo 03: Validación de cuestionario

NOMBRE DEL JUEZ		EMMA VERONICA RAMOS FARRONAN
	PROFESION	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	Doctora en Docencia Universitaria
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	13 AÑOS
	CARGO	UCV
<p style="text-align: center;">ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARIA SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE – PERÚ, 2021</p>		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	NORIEGA MENA EVERT GEINER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u> Determinar el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.</p>	
	<p><u>ESPECIFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el engagement laboral del personal policial en la comisaria sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021. • Analizar la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021. • Establecer el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaria sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021. 	
<p style="text-align: center;">EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		

<p>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>VARIABLE: E ESTRATEGIA DE MOTIVACION</p>	
<p>1. En su trabajo se siente lleno de energía (es capaz de ayudar, interactuar y tener un buen desempeño)</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> 100 </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> 100 </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Es muy perseverante en su trabajo</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> 100 </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Su trabajo es retador</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> 100 </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5. Le gusta proponer cambios y alternativas frente algún problema</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>III</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Está entusiasmado con su trabajo</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>III</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Está orgulloso con el trabajo que realiza</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>III</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. El tiempo pasa rápido cuando está en su trabajo</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>III</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Se siente feliz por el trabajo que realiza</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>III</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10. Siente que el trabajo le permite cumplir sus aspiraciones</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Considera que sus acciones laborales le permiten crecer como persona y profesional</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Los servicios y diagnósticos que realiza la institución son fiables</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. El personal policial es fiable en sus procedimientos</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15. El horario del personal es adecuado para realizar sus labores cotidianas</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. El personal inspira confianza, seguridad en la información que transmiten</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. El personal se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. El personal cuenta con las herramientas necesarias para cumplir su servicio policial</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. El personal muestra comprensión por las necesidades de los usuarios</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>20.El personal policial es muy asertivo en atender al usuario</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>III</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21.Cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>III</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22.Los policias cumplen a cabalidad sus funciones</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>III</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA <u>III</u> 12 _____ Nº TD <u>0</u> _____</p>
<p>2. COMENTARIOS GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



JUEZ - EXPERTO

NOMBRE DEL JUEZ		DRA. SOFIA IRENE DELGADO WONG
	PROFESION	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	DRA. EN ADMINISTRACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	13 AÑOS
	CARGO	DTC UNPRG
<p>ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARÍA SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE – PERÚ, 2021</p>		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	NORIEGA MENA EVERT GEINER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u> Determinar el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.</p>	
	<p><u>ESPECIFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el engagement laboral del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021. • Analizar la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021. • Establecer el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021. 	
<p>EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		

<p align="center">DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p align="center">VARIABLE: ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN</p>	
<p>1. En su trabajo se siente lleno de energía (es capaz de ayudar, interactuar y tener un buen desempeño)</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> </u> <u> </u> ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> </u> <u> </u> ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Es muy perseverante en su trabajo</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> </u> <u> </u> ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Su trabajo es retador</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> </u> <u> </u> ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>


<p>5. Le gusta proponer cambios y alternativas frente algún problema</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u> ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Está entusiasmado con su trabajo</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u> ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Está orgulloso con el trabajo que realiza</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u> ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. El tiempo pasa rápido cuando está en su trabajo</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u> ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Se siente feliz por el trabajo que realiza</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u> ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10. Siente que el trabajo le permite cumplir sus aspiraciones</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Considera que sus acciones laborales le permiten crecer como persona y profesional</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Los servicios y diagnósticos que realiza la institución son fiables</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. El personal policial es fiable en sus procedimientos</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15. El horario del personal es adecuado para realizar sus labores cotidianas</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. El personal inspira confianza, seguridad en la información que transmiten</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. El personal se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. El personal cuenta con las herramientas necesarias para cumplir su servicio policial</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. El personal muestra comprensión por las necesidades de los usuarios</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>20. El personal policial es muy asertivo en atender al usuario</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. Cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. Los policías cumplen a cabalidad sus funciones</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA <u> 20 </u> Nº TD <u> 0 </u></p>
<p>2. COMENTARIOS GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



 JEFE DE CENTRO

NOMBRE DEL JUEZ		ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
	PROFESION	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	9 AÑOS
	CARGO	DTC UCV
ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARIA SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE – PERÚ, 2021		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	NORIEGA MENA EVERT GEINER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021.	
	ESPECIFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el engagement laboral del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021. • Analizar la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021. • Establecer el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021. 	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido	

<p>6. Está entusiasmado con su trabajo</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Está orgulloso con el trabajo que realiza</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. El tiempo pasa rápido cuando está en su trabajo</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Se siente feliz por el trabajo que realiza</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Siente que el trabajo le permite cumplir sus aspiraciones</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11. Considera que sus acciones laborales le permiten crecer como persona y profesional</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Los servicio y diagnósticos que realiza la institución son fiables</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. El personal policial es fiable en sus procedimientos</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. El horario del personal es adecuado para realizar sus labores cotidianas</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD()</u></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16.El personal inspira confianza, seguridad en la información que transmiten</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.El personal se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18.El personal cuenta con las herramientas necesarias para cumplir su servicio policial</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19.El personal muestra comprensión por las necesidades de los usuarios</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u> ID </u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>20. El personal policial es muy asertivo en atender al usuario</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. Cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. Los policías cumplen a cabalidad sus funciones</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) <u>TD</u>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>22</u> N° TD <u>0</u></p>
<p>2. COMENTARIOS GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

Ericka J. Soyoy Chambargo
Dra. Ericka J. Soyoy Chambargo
 REGUC 13374 - CLAD

JUEZ - EXPERTO

Anexo 04: Carta de la empresa



PERÚ	Ministerio del Interior	Policía Nacional del Perú	Dirección Nacional de Operaciones Policiales	Región Policial Lambayeque
-------------	-------------------------	---------------------------	--	----------------------------

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Ferreñafe, 13 de diciembre del 2021

Señora : Mg. Carla Angelica REYES REYES
DIRECTORA DE EAP DE ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Asunto : Autorización para realizar proyecto de Investigación.

De mi consideración:

Por medio del presente expreso mi saludo cordial y a la vez comunicarle que el estudiante EVERT GEINER NORIEGA MENA con código 2161801754, identificado con DNI: 44967265, del IX ciclo de la escuela académico profesional de Administración, ha sido autorizado en esta Comisaría sectorial PNP de Ferreñafe para que realice su proyecto de investigación titulado " ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARÍA SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE – PERU,2021 ".

Dentro de dicha comisaría el interesado desarrollará su proyecto de Investigación que será de beneficio para la institución, para lo cual se le brindará toda la información que el interesado solicita, teniendo en cuenta en todo momento la reserva de dicha información, conforme LEY N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Sin otro particular me despido.

Atentamente

MA. ANGELICA REYES REYES
COMANDANTE EN JEFE
COMISARÍA SECTORIAL FERREÑAFE
REGIÓN POLICIAL LAMBEYECUE

Avenida Tacna N° 620 – Ferreñafe – Lambayeque
Teléfono: 074-286301 y celular N°. 9438909511
Correo electrónico com.ferreñafe@pnp.gob.pe

Anexo 05: Resolución de aprobación del proyecto de investigación.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0920-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 22 de octubre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0282-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 21 de octubre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 22/10/2021, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – período académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiante del Curso de Investigación I, período 2021-II, a cargo del Dr. Lisandro José Alvarado-Peña, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pímet
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0920-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
23	NORIEGA MENA EVERT GEINER	ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARIA SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE - PERÚ, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	OBANDO CELI GREYSY JARYRA	CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA DESERCIÓN DE LOS COLABORADORES DE MANPOWER - CHICLAYO 2021 - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	OVIEDO CALDERON MERCEDES DEL ROSARIO	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MICROEMPRESAS DE LAMBAYEQUE, PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	PAREDES REYES ROGER DAVID	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ECOSERMILL S.R.L. LA LIBERTAD-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	PEREZ PEREZ JOSE AMBERLY	ESTRATEGIA DE RESILIENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA MARCA "NEGOCIOS SANTO TOMAS S.A.C." CHICLAYO 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	PISCOYA PAIVA JOSE MANUEL VILCHEZ UCARIEGUE KEVIN MARIANO	CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA NATIVA TELNORT E.I.R.L. CHICLAYO-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	PIZARRO GONZALES RAUL ALONSO MIÑOPE LEYVA GLORIA DEL ROCIO	ESTRATEGIAS DE MARKETING Y POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA PIZZA HUT REAL PLAZA, CHICLAYO 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	RISCO RAMOS GRICELY MAGDALENA	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CHICLAYO IN, PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	SALAZAR MESONES DIEGO ARMANDO	INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL BIENESTAR ECONÓMICO DE LOS USUARIOS DE PENSIÓN 65 EN EL DISTRITO DE FERREÑAFE, PERÚ, 2021 - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32	SANTAMARIA ZEÑA BIANCA LISBETH SILVA VILLANUEVA GLADYS NOHELIA	ESTRATEGIAS DE ECOMMERCE PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN LA EMPRESA HAPPY FAMILY S.A.C., LIMA 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33	SANTISTEBAN COBEÑAS PEDRO SAUL	PLAN DE SOCIAL MEDIA PARA LA CAPTACIÓN DE LOS CLIENTES NUEVOS EN LA EMPRESA RESTAURANTERA EL SNACK L'EOS MOCHUMI - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimental
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 06: T1

FORMATO T1

FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 04 de Enero del 2023


Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

Noriega Mena Evert Geiner con DNI 44967265 En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARÍA SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE – PERÚ, 2021, presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Noriega Mena Evert Geiner	44967265	

Anexo 07: Foto de aplicación de la encuesta





Anexo 08: Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARÍA SECTORIAL DE LA PROVI

AUTOR

Evert Geiner Noriega Mena

RECuento de palabras

14058 Words

RECuento de caracteres

74611 Characters

RECuento de páginas

67 Pages

Tamaño del archivo

634.2KB

Fecha de entrega

Jan 19, 2023 4:19 PM GMT-5

Fecha del informe

Jan 19, 2023 4:20 PM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 09: Acta de originalidad de la investigación



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0921-2021/FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, **Evert Geiner Noriega Mena**, con su tesis Titulada **ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARIA SECTORIAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE – PERÚ, 2021**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 26 de enero de 2023

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.