



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE
LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO
OLANO S.A. OLTURSA CHICLAYO – 2019**

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

Autor:

Bach. Reupo Valderrama David Humberto
<https://orcid.org/0000-0002-2480-4762>

Asesor:

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

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú
2021

APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

**ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE
TURÍSTICO OLANO S.A. OLTURSA CHICLAYO – 2019**

Asesor (a):

Dr. Córdova Chirinos José William

Presidente (a):

Dr. Mego Nuñez Onésimo

Secretario (a):

Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando

Vocal (a):

Mg. Valera Aredo Julio Cesar

DEDICATORIA

A Dios: Por darme la vida y una familia maravillosa y amable, por permitirme llegar a la etapa final de mi carrera y poder culminarla con mucho éxito, por saberme guiar en cada paso que doy y por ayudarme a ser en una persona de bien.

AGRADECIMIENTO

A mi docente del curso, por tenerme paciencia y brindarme la ayuda necesaria durante todo el término de este informe de investigación

A mis compañeros de estudio y amigos de prácticas pre profesionales, quienes contribuyeron con sus experiencias y consejos en el desarrollo y culminación del presente informe de investigación.

RESUMEN

Su importancia de la presente investigación fue aplicar el engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. La metodología fue de tipo aplicada con un diseño pre experimental, se tuvo como muestra a 30 trabajadores a quien se le aplicó una encuesta. Los resultados mostraron que los trabajadores no se les brindaban los recursos necesarios, como también no aprovechaban al máximo los recursos que se les brinda, no hace un adecuado uso de los equipos de trabajo, además sienten que no cuentan con las técnicas para llegar a concluir con los objetivos planteados y sentían que no podían resolver los problemas que se presentaban. Esto generaba que no culminaran sus actividades en el menor tiempo posible y creían que la organización no les brindaba el tiempo suficiente, el problema se situaba en que no sabían organizar de manera adecuada su tiempo por lo que no eran eficientes. La ausencia de motivación generaba que los colaboradores no se sientan comprometidos con la organización. Se concluye que las deficiencias encontradas cambiaron después de la aplicación de la propuesta que estaba enfocada a mejorar las problemáticas encontradas por medio de capacitaciones y talleres sobre los factores del enagement, pues esta mejoró la organización que tenían los colaboradores con respecto a sus funciones, como también los talleres incrementaron la autoestima de los mismos y los motivó a ser mucho más efectivos.

Palabras clave: engagement, productividad, objetivos.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to apply the labor engagement to improve the productivity of the employees of the tourist transport company Olano S.A. The methodology was applied with a pre-experimental design, 30 workers were shown as a sample to whom a survey was applied. The results showed that workers were not provided with the necessary resources, nor did they take full advantage of them, they did not make proper use of work teams, they also felt that they did not have the necessary skills to achieve the objectives set and felt that They could not solve the problems that arose. This meant that they did not complete their activities in the shortest possible time and believed that the organization did not give them enough time, but the problem was that they did not know how to properly organize their time so they were not efficient. The lack of motivation meant that employees do not feel committed to the organization. It is concluded that the deficiencies found changed after the application of the proposal that was focused on improving the problems found through training and workshops on the factors of enagement, since the organization that the collaborators had regarding their functions was improved, so as well as the workshops increased their self-esteem and motivated them to be much more effective.

Keywords: engagement, productivity, objectives.

INDICE

APROBACIÓN DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	19
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	24
1.3.1. Engagement	24
1.3.2. Productividad.....	32
1.4. Formulación del problema.....	36
1.5. Justificación e importancia del estudio	36
1.6. Hipótesis.....	38
1.7. Objetivos	38
1.7.1. Objetivo general.	38
1.7.2. Objetivos específicos.	38
II. MATERIAL Y MÉTODO	40
2.1. Tipo y diseño de investigación	40
2.1.1. Tipo de investigación.	40
2.1.2. Diseño de investigación.	40
2.2. Población y muestra	40
2.3. Variables, operacionalización	41
2.3.1. Variables.....	41
2.3.2. Operacionalización	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5. Procedimiento de análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos.....	45
2.7. Criterios de rigor científico.....	46
III. RESULTADOS	48
3.1. Tablas y figuras	48
3.1.1. Resultados pre test.	48

3.1.2.	Resultados pos test.....	68
3.2.	Discusión de resultados	88
3.2.1.	Pre test.....	88
3.2.2.	Pos test.....	90
3.3.	Aporte científico.....	93
3.3.1.	Introducción.....	93
3.3.2.	Descripción de la empresa.....	94
3.3.3.	Justificación.....	95
3.3.4.	Objetivo.....	95
3.3.5.	Taller de factores que inciden en el engagement.....	97
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
4.1.	Conclusiones.....	102
4.2.	Recomendaciones	103
	REFERENCIAS	104
	ANEXOS	110
Anexo 1:	Cuestionario.....	111
Anexo 2:	Primera validación de instrumento.....	113
Anexo 3:	Segunda validación de instrumento.....	118
Anexo 4:	Tercera validación de instrumento	123
Anexo 5:	Solicitud de permiso a empresa.....	128
Anexo 6:	Permiso de empresa	129
Anexo 7:	Matriz de consistencia	130
Anexo 8:	Declaración jurada	131
Anexo 9:	Formato T1	132
Anexo 10:	Acta de Originalidad	133
Anexo 13:	Confiabilidad del instrumento.....	140
Anexo 14:	reporte turnitin.....	141

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables de investigación.....	41
Tabla 2 Operacionalización de engagement	42
Tabla 3 Operacionalización de productividad laboral	43
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento	44
Tabla 5 Rangos del alfa de Cron Bach	45
Tabla 6 Aspectos éticos	46
Tabla 7 Criterios de rigor científico.....	46
Tabla 8 ¿Considera usted que aprovecha al máximo los recursos para cumplir sus labores?	48
Tabla 9 ¿Considera que en la empresa se le brinda los recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones?	49
Tabla 10 ¿Considera que hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?.....	50
Tabla 11 ¿Cree usted que cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?.....	51
Tabla 12 ¿Considera usted que se siente capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo?	52
Tabla 13 ¿Considera que comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?.....	53
Tabla 14 ¿Considera que mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?.....	54
Tabla 15 ¿Considera usted que termina con sus labores en el menor tiempo posible?.....	55
Tabla 16 ¿Considera que en la empresa se le brinda el tiempo idóneo para que puedan culminar sus labores?	56
Tabla 17 ¿Considera que recibió capacitaciones de manera frecuente para mejorar su desempeño laboral?	57
Tabla 18 ¿Considera que existe preocupación de la organización de mejorar las habilidades de los colaboradores?	58
Tabla 19 ¿Considera que la empresa plantea metas a corto y largo plazo?	59
Tabla 20 ¿Considera conocer los objetivos de su puesto de trabajo?	60
Tabla 21 ¿Considera que se siente comprometido con la mejora continua de la empresa? ..	61
Tabla 22 ¿Considera que los procesos que lleva a cabo en la empresa son los esperados? ..	62
Tabla 23 ¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	63
Tabla 24 ¿Considera sentirse identificado y a gusto con las funciones que lleva a cabo?..	64
Tabla 25 ¿Considera que tiene un alto desempeño laboral?	65
Tabla 26 ¿Considera que la empresa recompensa los logros de los trabajadores?	66
Tabla 27 ¿Considera que cumple con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado?.....	67
Tabla 28 ¿Considera usted que provecha al máximo los recursos para cumplir sus labores?	68
Tabla 29 ¿Considera que en la empresa se le brinda los recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones?	69

Tabla 30 ¿Cree usted que cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?.....	70
Tabla 31 ¿Considera usted que se siente capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo?.....	71
Tabla 32 ¿Considera que comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?.....	72
Tabla 33 ¿Considera que mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?.....	73
Tabla 34 ¿Considera usted que termina con sus labores en el menor tiempo posible?.....	74
Tabla 35 ¿Considera que en la empresa se le brinda el tiempo idóneo para que pueda culminar sus labores?	75
Tabla 36 ¿Considera que recibió capacitaciones de manera frecuente para mejorar su desempeño laboral?	76
Tabla 37 ¿Considera que existe preocupación de la organización de mejorar las habilidades de los colaboradores?	77
Tabla 38 ¿Considera que la empresa plantea metas a corto y largo plazo?	78
Tabla 39 ¿Considera conocer los objetivos de su puesto de trabajo?	79
Tabla 40 ¿Considera que se siente comprometido con la mejora continua de la empresa? 80	
Tabla 41 ¿Considera que los procesos que lleva a cabo en la empresa son los esperados? 81	
Tabla 42 ¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	82
Tabla 43 ¿Considera sentirse identificado y a gusto con las funciones que lleva a cabo?..	83
Tabla 44 ¿Considera que tiene un alto desempeño laboral?	84
Tabla 45 ¿Considera que la empresa recompensa los logros de los trabajadores?	85
Tabla 46 ¿Considera que cumple con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado?.....	86
Tabla 47 Promedios por dimensiones	87
Tabla 48 Promedios por variables	87
Tabla 49 Taller de engagement	99
Tabla 50 Plan de acción.....	100

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera usted que aprovecha al máximo los recursos para cumplir sus labores?	48
Figura 2 ¿Considera que en la empresa se le brinda los recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones?	49
Figura 3 ¿Considera que hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?	50
Figura 4 ¿Cree usted que cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?	51
Figura 5 ¿Considera usted que se siente capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo?	52
Figura 6 ¿Considera que comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?	53
Figura 7 ¿Considera que mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?	54
Figura 8 ¿Considera usted que termina con sus labores en el menor tiempo posible?	55
Figura 9 ¿Considera que en la empresa se le brinda el tiempo idóneo para que puedan culminar sus labores?	56
Figura 10 ¿Considera que recibió capacitaciones de manera frecuente para mejorar su desempeño laboral?	57
Figura 11 ¿Considera que existe preocupación de la organización de mejorar las habilidades de los colaboradores?	58
Figura 12 ¿Considera que la empresa plantea metas a corto y largo plazo?	59
Figura 13 ¿Considera conocer los objetivos de su puesto de trabajo?	60
Figura 14 ¿Considera que se siente comprometido con la mejora continua de la empresa?	61
Figura 15 ¿Considera que los procesos que lleva a cabo en la empresa son los esperados?	62
Figura 16 ¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	63
Figura 17 ¿Considera sentirse identificado y a gusto con las funciones que lleva a cabo?	64
Figura 18 ¿Considera que tiene un alto desempeño laboral?	65
Figura 19 ¿Considera que la empresa recompensa los logros de los trabajadores?	66
Figura 20 ¿Considera que cumple con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado?	67
Figura 21 ¿Considera usted que provecha al máximo los recursos para cumplir sus labores?	68
Figura 22 ¿Considera que en la empresa se le brinda los recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones?	69
Figura 23 ¿Cree usted que cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?	70
Figura 24 ¿Considera usted que se siente capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo?	71
Figura 25 ¿Considera que comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?	72

Figura 26 ¿Considera que mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?.....	73
Figura 27 ¿Considera usted que termina con sus labores en el menor tiempo posible?	74
Figura 28 ¿Considera que en la empresa se le brinda el tiempo idóneo para que puedan culminar sus labores?	75
Figura 29 ¿Considera que recibió capacitaciones de manera frecuente para mejorar su desempeño laboral?	76
Figura 30 ¿Considera que existe preocupación de la organización de mejorar las habilidades de los colaboradores?	77
Figura 31 ¿Considera que la empresa plantea metas a corto y largo plazo?	78
Figura 32 ¿Considera conocer los objetivos de su puesto de trabajo?	79
Figura 33 ¿Considera que se siente comprometido con la mejora continua de la empresa?	80
Figura 34 ¿Considera que los procesos que lleva a cabo en la empresa son los esperados?	81
Figura 35 ¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	82
Figura 36 ¿Considera sentirse identificado y a gusto con las funciones que lleva a cabo?	83
Figura 37 ¿Considera que tiene un alto desempeño laboral?	84
Figura 38 ¿Considera que la empresa recompensa los logros de los trabajadores?	85
Figura 39 ¿Considera que cumple con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado?	86

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones tratan de crear un valor agregado a sus ofertas con el propósito de aumentar sus ingresos, teniendo en cuenta el control de sus respectivos costos y además conservándolos en específicos niveles, realizándose aquello con la finalidad de generar una adecuada rentabilidad. Mayormente cada uno de sus esfuerzos deciden enfocarse en tres áreas determinadas como son la comercialización, las finanzas y la producción, pero, en estos ultimo años ha ido tomando también mayor relevancia el Recurso Humano identificando a las personas como una clara ventaja competencia

A pesar de ello está demostrado según muchos estudios descritos a lo largo de la investigación que la implementación de la herramienta engagement, se depositan resultados que señalan a los colaboradores pertenecientes de un alto desempeño laboral, con una fuerte dirección hacia una buena satisfacción del cliente que contribuye directamente a la rentabilidad financiera de la empresa. Un alto margen de productividad en los colaboradores impacta de manera positiva a las utilidades de una organización que puede llegar a conseguir, como, por ejemplo, ser eficientemente con los recursos utilizados. En esta presente investigación se acopló talleres que fomentaran el engagement para el aumento de la productividad en estudio. A continuación, se detallan los capítulos:

1.1. Realidad problemática

Conforme ha ido pasando los años, las empresas han buscado ser más competitivas en el mercado potencializando el talento de sus colaboradores, sin embargo, en la mayoría de casos, muchas de ellas tienen niveles muy elevados con respecto a la rotación de sus trabajadores, esto se debe a que no disfrutan con sus funciones laborales. Es por ello, que el compromiso laboral hace posible que cada uno de los empleados lleven a cabo sus actividades con mucho entusiasmo, en las cuales, no esperan a recibir órdenes dado que son ellos mismos los que toman iniciativa. Así mismo, al contar con colaboradores enganchados, serán más productivos terminando adecuadamente con su trabajo en el menor tiempo posible beneficiando a la Empresa de Transporte Turístico Olano.

1.1.1. Contexto Internacional

Chiang M, Fuentealba y Nova (2017) afirman que la gran parte de organizaciones en Chile no logran ser competitivas en el mercado, dado que cuentan con colaboradores que se sienten agotados, no tienen entusiasmo y se dejan vencer fácilmente. Esto se debe a la misma presión por parte de los jefes, en donde se les da una sobre carga de actividades en el trabajo, lo cual afecta notablemente la tranquilidad del personal. Es por ello, que el engagement permite que los trabajadores cuenten con un estado mental que actúa de manera positiva y a la vez satisfactoria en el trabajo, en donde asuman responsabilidades acordes a sus habilidades, de tal manera que no tengan ningún inconveniente en cumplirlas y sobre todo que lo disfruten haciéndolo.

Soraya del Pilar y Pando (2017) sostienen que en España los colaboradores que se sienten estresados, estarán propensos a abandonar sus puestos de trabajo. Esta problemática parte desde que sacrifican salud por dinero y luego son graves las consecuencias en donde surgen enfermedades profesionales. Así pues el engagement logra contrarrestar esta problemática, ya que trabajarán en un ambiente apropiado y se reducirán los riesgos de enfermarse; de tal forma que exista un balance entre sus vidas personales y profesionales. Finalmente, los colaboradores con alto nivel de compromiso, verán sus tareas como algo normal; es decir, ya están acostumbrados a hacerlas y son pocas las veces en donde necesitan de alguien que les esté dando órdenes.

Aristizábal, Mejía y Quiroz (2018) en Colombia señalan que los colaboradores tienen dificultades en cumplir con las actividades que se le encargan. Esto se debe a

que están aburridos, lo que provoca que se sientan agotados y estén totalmente insatisfechos. Es por esa razón, que el engagement causa que se sientan contentos; es decir, que se sienten tan felices haciendo su trabajo que el tiempo se les pasa volando. Esta situación mejora la situación de toda empresa, dado que, si los trabajadores cuentan un ánimo excelente, significa que su atención con los a clientes será también de una manera adecuada, generando que se cree altos niveles de empatía y queden más contentos.

Rodríguez, Escamilla y Cuevas (2016) en México argumentan que el personal no logra desempeñarse eficientemente cuando en el trabajo se da una desigualdad salarial. Este problema afecta el estado emocional del colaborador al momento de cumplir con sus actividades, puesto que percibirá una injusticia y originará conflictos con sus superiores. Es por esa razón que incentivarlos económicamente es una gran solución para que la productividad laboral sea más alta y se sientan satisfechos en sus puestos. Sin embargo, las remuneraciones deben ser en equipos, en todos ganen cuando cumplan una determinada meta. Esto evitará posibles conflictos entre ellos mismos y desarrollarán habilidades de liderazgo con el propósito de cumplir con lo establecido.

Suárez (2017) en Colombia indican que las organizaciones presentan deficiencias cuando los colaboradores incumplen con sus actividades en el tiempo establecido. Esto se debe a que no se encuentran suficientemente motivados para que ellos mismos la cumplan sin necesidad que les pongan condiciones o los estén supervisando. Así pues, la productividad laboral será alta cuando las necesidades de los trabajadores sean satisfechas, en donde les otorguen recursos y capacitaciones constantes para que puedan terminar su tarea en el tiempo establecido. Finalmente, es conveniente para los colaboradores como para la empresa, ya que cuando el personal es más eficiente, los índices de rentabilidad tienden a crecer.

1.1.2. Contexto Nacional

Davey (2017) en Lima afirma que la principal deficiencia de las empresas hoy en día es no tener colaboradores apasionados que disfruten de sus funciones. Una de las consecuencias ante este conflicto es que exista mucha rotación del personal, puesto que llegan a un punto de cansancio de hacer lo mismo siempre y no sean recompensados por sus buenas labores que realicen. En cambio, en las organizaciones donde se

promueve el engagement, los mismos colaboradores son lo que son felices cumpliendo con sus obligaciones, lo cual genera que trabajen en un ambiente apropiado y con buena comunicación. Así mismo, ellos tendrán una actitud positiva, de tal forma que cuando se presenten algún tipo de inconvenientes, sepan afrontar de manera asertiva y puedan otorgar soluciones a la empresa.

Pino y Hurtado (2017) en Arequipa señalan que el bajo rendimiento del personal se debe a que no se sienten comprometidos con los objetivos organizacionales. Los jefes no solo deben de motivar a sus colaboradores mediante el dinero, sino también con pequeños reconocimientos en donde la persona se sienta valorada por las buenas funciones que desempeña. Es por ello, que el engagement incide mucho en los colaboradores, pues logran culminar sus funciones y actividades en el tiempo acordado. La felicidad en una empresa es relevante, dado que, si los clientes perciben un ambiente de pesimismo, se sentirán desganados al adquirir un producto o servicio.

Flores y Gómez (2018) en Lima afirman que cada vez más son las empresas en la que sus colaboradores abandonan sus puestos de trabajo antes de los tres años. Esta problemática parte desde que se descuidan sus necesidades; es decir, no se les preguntan si se sienten conformes con el trato que les brinda la organización. Por tanto, el engagement permite que los colaboradores puedan sentirse comprometidos tanto con la empresa como con ellos mismos. Sin embargo, para llegar a ese nivel de compromiso, es necesario que los jefes brinden incentivos económicos emocionales, con el propósito de retener a los trabajadores y sean más eficientes con sus funciones.

Huamán (2016) en Arequipa señala que la ausencia de compromiso perjudica la productividad de los trabajadores y su estado psicológico. Estas falencias parten desde que el gerente no incentiva de manera adecuada a los colaboradores para que se desarrollen dentro de la empresa, lo que ocasiona que el personal se sienta desganado y no trabaje con gusto. Si el propósito es incrementar la productividad laboral, los trabajadores deben sentirse contentos y recibir el apoyo de sus superiores, de tal forma que sean ellos mismos quienes tomen decisiones cuando ocurra algún conflicto. De esta manera, serán más efectivos con las funciones que se les encarga, contribuyendo a los objetivos empresariales dados por la gerencia.

Gil (2019) en Lima indica que los colaboradores no son productivos cuando las

distracciones quitan el 50% de sus jornadas laborales. Esto se debe a que tienden a procrastinar las actividades desde las más fáciles hasta las más difíciles, generando que se acumule las tareas y luego no sepan cómo terminarlas. Además, cuando no llegan a cumplirlas se sienten estresados y frustrados, por lo que afecta directamente a su estado emocional en sus puestos de trabajo. Ante esa problemática, el personal debe de priorizar actividades en las que le permitan terminar cada una de sus funciones en el tiempo establecido, de tal forma que su nivel de productividad vaya incrementando y se acerquen a los objetivos empresariales.

1.1.3. Contexto Local

En la empresa de Transporte Turístico Olano S.A. – Oltursa, cada uno de sus respectivos servicios se encuentran centrados a ofrecer una comodidad excelente y que además la atención de sus clientes se de una muy buena calidad. Por tal motivo, suelen poner mayor ímpetu en brindar un servicio diferenciado, el cual logra respaldarse a través de los 30 años de experiencia que tienen dentro del sector, donde logran satisfacer las necesidades de un mercado exigente y además competitivo. Oltursa, siempre se encuentra pendiente de dos puntos importantes los cuales son la calidad de su atención a bordo y la seguridad, en la actualidad cuenta con 21 destinos a nivel nacional

En su principal diagnóstico, los colaboradores de la Empresa de Transporte Turístico Olano, en algunas ocasiones laboran sin entusiasmo, generando que vean el trabajo como una obligación y no como algo que puedan llegar a disfrutar. Esta situación causa que no se sientan contentos ni satisfechos, por lo cual se ve reflejado en el momento que tienen que cumplir con sus funciones. Así mismo, la tasa de rotación ha ido incrementando, ya que, al sentirse cansados de su trabajo, han terminado renunciando a sus puestos laborales, retrasando a la empresa ante el cumplimiento de los objetivos planteados. Los conflictos son casi seguidos, ya que existe cierta enemistad por parte de los trabajadores al no sentirse valorados ni reconocidos por las funciones que cumplen.

En cuanto a su productividad laboral, los colaboradores han tenido problemas con el cumplimiento de las actividades en el tiempo establecido. Eso a provocado que sus jefes se vean en la obligación de llamarles la atención y en algunas ocasiones hasta castigarlos, sin embargo, no los capacita ni les ofrece los recursos necesarios para que

les facilite culminar con sus actividades. Del mismo modo, no se sienten motivados para cumplir con sus obligaciones, lo que ha causado que cometan errores al momento de atender a los clientes. Finalmente, no tienen un buen rendimiento, dado que se sienten agotados y sin ganas de terminar con sus jornadas laborales.

De acuerdo a los párrafos anteriores, la presente tesis tiene como finalidad generar engagement laboral con la finalidad de obtener mejoras en lo que respecta la productividad de los empleados de la Empresa de Transporte Turístico Olano, de tal forma de contrarrestar con la problemática y aumentar así su nivel competitivo dentro del mercado.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

En Concepción-Chile, Salvador (2016) en su estudio denominado “Diseño de una intervención para mejorar el work engagement en empleados de tienda de retail y su impacto en el desempeño a nivel organizacional” en el que su propósito general fue medir el desempeño del personal mediante la implementación del engagement. El tipo fue aplicativo, donde se existe manipulación de las variables; con una muestra de 121 colaboradores del área de ventas. Como principal hallazgo encontró que el 36.89% de la muestra que fue encuestada señala que pocas veces sus empleados sienten ganas por acudir a su centro de trabajo. Llegó a concluir que la implementación del engagement tuvo un impacto positivo en la organización, debido a que el desempeño se incrementó notablemente y la atención hacia los clientes fue más eficiente.

En Manizales-Colombia, Estrada y Ramírez (2017) hizo una tesis titulada “Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en Arca Distribuciones S.A.S. de la ciudad de Manizales” en el que su propósito inicial fue demostrar si los factores psicosociales se relacionan con el engagement. El tipo del estudio fue correlacional, donde se necesita verificar si dos variables se asocian, con una muestra de 91 empleados. Un hallazgo principal obtenido fue que un 30% de las personas que fueron encuestadas estimaron que es de gran relevancia que el tiempo que les brindan fuera de su trabajo. Llegaron a concluir que los colaboradores se hacen responsables en su propio cargo y toman sus propias decisiones, sin embargo, se deben tomar medidas necesarias como el tiempo libre para que no perjudique su salud.

En Valdivia-Chile, Sebastián (2017) en su investigación denominada “Relación entre niveles de Engagement y Percepción de Autoeficacia, en profesores de enseñanza media pertenecientes a la ciudad de Puerto Montt”, tuvo por objetivo demostrar si la percepción de autoeficacia tiene una relación con los niveles de engagement. El diseño fue correlacional, en donde se demuestra si una variable se relaciona con la otra, se tuvo como muestra a 147 colaboradores. Como resultado principal obtuvo que el engagement se relaciona en un 0.210 con la autoeficacia del personal. Pudo concluirse que este compromiso suele relacionarse con la autoeficacia, sin embargo, se ha demostrado que los docentes se sienten comprometidos lo cual genera que el desempeño se incremente para el cumplimiento de objetivos.

En Madrid-España, Hernández (2017) hizo un estudio titulado como “Análisis del burnout y engagement en docentes: un estudio de diario” en el que su propósito inicial fue analizar los respectivos niveles de burnout y engagement en sus empleados. El tipo de investigación fue descriptivo. Del mismo modo, se tuvo como muestra a 60 colaboradores de tiempo completo. Al llevarse a cabo el instrumento de campo, logró obtenerse que un 57.9% de los trabajadores aseveraron que es de su preferencia formar equipos de trabajo para culminar con las tareas establecidas. Finalmente, llegó a la conclusión que el engagement ha mejorado el estado emocional de los colaboradores en el largo plazo, lo cual ha provocado que las tareas sean terminadas antes del tiempo establecido.

En Ambato - Ecuador, Revelo (2016) en su estudio titulado “El desempeño laboral en la productividad de la empresa carrocería Manser del Cantón Ambato de la provincia del Tungurahua” en el que como objetivo primordial fue corroborar si el desempeño laboral consigue influenciar en nivel de la productividad de los colaboradores. El estudio se determinó por ser exploratorio, en el que se pretende conocer las causas que producen los fenómenos, así mismo, como muestra consideró a 20 trabajadores. Al recopilar la información cuantitativa, se halló que un 75% de la muestra encuestada consideran que se sienten satisfechos con las actividades que realizan y con las remuneraciones que reciben a cambio de ello. Finalmente, llegaron a concluir que los colaboradores no reciben ninguna supervisión, por lo que no se tiene un control sobre la culminación de las metas establecidas por la gerencia.

1.2.2. A nivel nacional

En Tarapoto, Mori (2018) en su tesis titulada como “Comunicación interna y su influencia en el engagement de la empresa la Paesana S.A.C Tarapoto, 2017” en el que su propósito inicial fue demostrar si la comunicación interna logra influir en el engagement de los colaboradores. La metodología fue de tipo correlacional – causal, en donde se busca el grado de relación para luego encontrar el resultado que origina una variable en relación a la otra. Asimismo, fueron 25 colaboradores de la empresa a quienes se tomó como muestra. Como resultado principal obtuvo que el 55% de las personas encuestadas señala que el nivel de engagement es bajo, debido a que no se sienten comprometidos con los objetivos organizacionales planteados por la gerencia. Llegó a concluir que el personal no se siente comprometido en su puesto de trabajo, de tal manera que no logran culminar con sus actividades y funciones en la empresa.

En Arequipa, Salazar y Panca (2018) hizo una investigación denominada “El engagement laboral como un aliado estratégico en la gestión de recursos humanos en los colaboradores de Femaco S.R.L. Arequipa 2018”, tuvo como objetivo determinar si el engagement laboral logra afectar en la gestión de su capital humano. El estudio tuvo un diseño no experimental, en el que se observan los fenómenos sin intervención alguna. Además, se tomó a 95 colaboradores que forma parte de la población. Como resultado más característico encontró que un 28.4% de los participantes que fueron encuestados se hallan en un muy bajo nivel de absorción, por lo que sienten que sus actividades les consumen mucho tiempo. Llegaron a la conclusión que existen colaboradores que tienen un estado mental positivo, sin embargo, es necesario implementar estrategias de retención de personal con el propósito de reducir la rotación.

En Lima, Sotelo (2017) en su tesis titulada “Habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016” planteó como su propósito inicial evidenciar si las habilidades sociales se relacionan con la productividad de los colaboradores. La metodología utilizada fue correlacional, donde se describen características y luego medir la correlación, del mismo modo, como muestra se consideró a 44 colaboradores de tiempo completo, parcial y por temporada. En los principales hallazgos se obtuvo que un 81.8% de las personas que fueron encuestadas consideran que es buena la comunicación que establecen con sus compañeros de trabajo. Finalmente, llegó a concluir que las habilidades sociales tienen

una relación de gran relevancia con lo que refiere la productividad laboral, por tanto, si los colaboradores adoptan habilidades de trabajo, los niveles de productividad serán cada vez más altos.

En Tarapoto, León (2018) realizó una investigación denominada “Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín. Tarapoto en el año 2016”, tuvo por objetivo fundamental calcular la correlación que existía entre las variables en estudio. Con relación a la metodología, se definió por ser aplicada, puesto que, se trata de brindar soluciones a los diferentes problemas que se han venido aconteciendo; con una muestra compuesta por 164 colaboradores de los cuales son nombrados y contratados. Uno de los principales resultados fue que un 59% de las personas que se encuestaron indica que no suelen recibir remuneraciones económicas cuando culmina una determinada actividad. Llegó a concluir que el compromiso organizacional tiene una gran relación con la productividad laboral, por lo que se infiere que, si se sienten mayor comprometidos, serán más eficientes y eficaces en cada una de las actividades que realiza.

En Lima, Bobadilla (2018) hizo un estudio titulado “Toma de decisiones y la productividad laboral en Jcodee S.A.C Lima Los Olivos 2018” cuya finalidad primordial fue determinar si la toma de decisiones logra relacionarse con variable dependiente. En lo que respecta la metodología utilizada fue aplicada. Del mismo modo, como muestra se tomó a 45 colaboradores que fueron encuestados. Al implementar las encuestas, se pudo obtener que un 28.9% de los trabajadores estiman que no son eficientes cuando se les encomienda alguna tarea en sus puestos de trabajo. Por último, llegó a concluir que la toma de decisiones ayuda a que los colaboradores se sientan seguros al momento de realizar sus actividades, por tanto, su productividad irá incrementando con el pasar del tiempo.

1.1.3. A nivel local

Vinces (2018) en su investigación denominada “Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura Chiclayo 2018” cuya finalidad primordial se baso en diseñar una propuesta de engagement laboral que permita aumentar los niveles de productividad. Metodológicamente, el estudio se caracterizó por ser propositivo en el que se plantea

una propuesta para mejora de la situación. Como muestra de esta tesis se tomó a los 55 colaboradores de la institución. Luego de implementar las encuestas, obtuvo que un 63% de las personas a quienes se les aplicó la encuesta estima que el nivel de su engagement se halla en un nivel malo, debiéndose a que los empleados no conservan un estado mental de aspecto positivo en relación a sus tareas diarias. Llegó a concluir que el plan de engagement estuvo constituido por talleres en donde impulsaron a los colaboradores a que crezcan personalmente y profesionalmente para que mejore su autoestima dentro de sus puestos de trabajo.

Vinces (2018) en su investigación denominada “Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura Chiclayo 2018” cuya finalidad se basó en diseñar una propuesta de engagement laboral que logre aumentar los niveles de productividad. La investigación se caracterizó por ser propositiva, aplicando una propuesta para mejora de la situación. Como muestra de esta tesis se tomó a los 55 colaboradores de la institución. Luego de implementar las encuestas, obtuvo que un 63% de las personas que fueron encuestados consideran que su nivel de compromiso laboral es malo, esto se debe porque los empleados no conservan un positivo estado mental con referencia a función a sus actividades. Llegó a concluir que el plan de engagement estuvo constituido por talleres en donde impulsaron a los colaboradores a que crezcan personalmente y profesionalmente para que mejore su autoestima dentro de sus puestos de trabajo.

Sousa (2018) realizó una tesis titulada “Plan de mejora continua para incrementar la productividad en la empresa Alpes Chiclayo S.A.C” en el que su propósito primordial se basó en determinar un plan basado en la mejora continua para incrementar los niveles de productividad. El tipo de investigación fue aplicada, donde se describe la situación para luego mejorar la productividad. Por otra parte, su muestra se conformó por 60 empleados. Al implementas las encuestas, llegó a obtener que el 55% de los trabajadores no se encuentran satisfechos con las actividades que realiza en sus puestos laborales. Finalmente, llegó a concluir que el rendimiento de los colaboradores se ve afectado cuando trabajan horas extras, lo cual ocasiona que se sientan cansados de sus funciones.

Vera (2017) hizo una investigación denominada “Rotación de personal y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas

e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017” en el que su propósito principal se baso en definir si la rotación de del personal consigue incidir en la productividad laboral. El estudio fue correlacional, donde se indaga el nivel de incidencia en las variables, así mismo, se obtuvo una muestra de 38 trabajadores quienes fueron encuestados. Como resultados se obtuvo que, un 32% de los colaboradores no se sienten conformes con el sueldo que perciben por el desarrollo de sus actividades. Concluyéndose finalmente que el personal busca mejores ofertas salariales, dado que no se sienten valorados dentro de la empresa cuando terminan una actividad bien realizada.

Urbina (2016) realizo una tesis titulada como “Empowerment para incrementar la productividad en la Distribuidora de Productos de Consumo Masivo S.A.C., Chiclayo 2016” en el que su propósito inicial fue verificar si a través de la implementación del empowerment se logra incrementar los niveles de productividad. El tipo de estudio fue cuantitativo, en donde se recauda datos con una escala numérica para lograr todas las finalidades. Con respecto a su muestra, esta estuvo integrada por una cantidad de 47 empleados, y se les empleo una encuesta. Acera de los resultados, se halló que un 76.1% de los empleados posee un bajo nivel de productividad, dado que no realizan sus tareas con eficiencia ni con eficacia. se llegó a la conclusión que los trabajadores no se sienten empoderados por sus jefes, lo cual ocasiona que el cumplimiento de sus tareas se ve afectada notablemente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Engagement

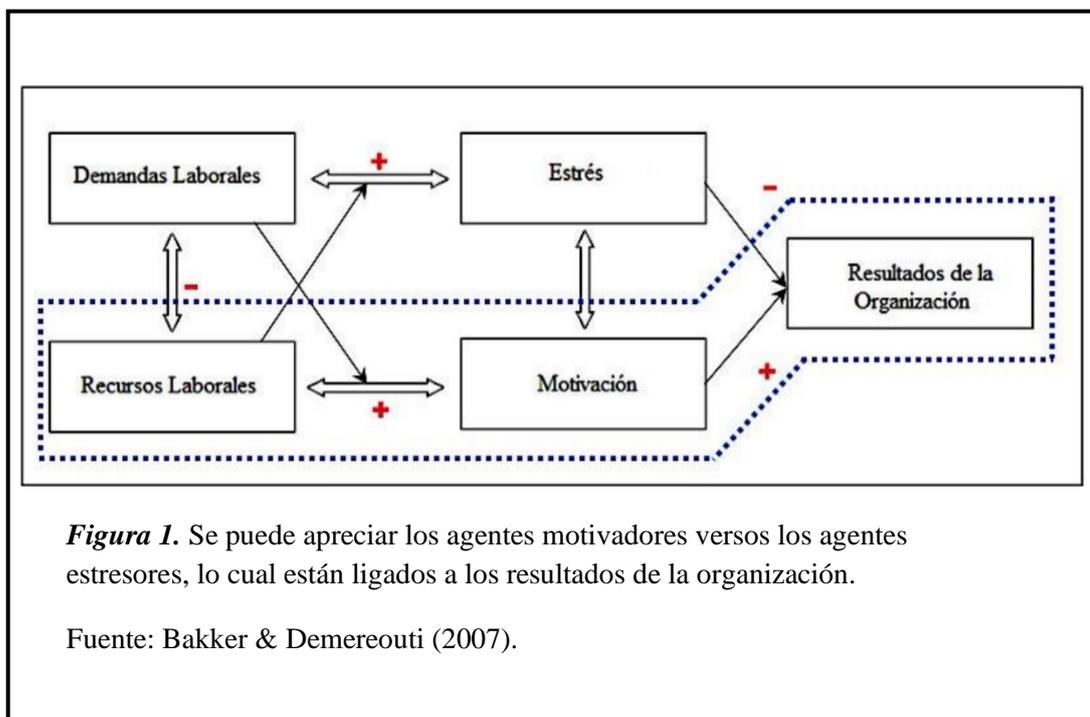
1.3.1.1. Definiciones de engagement.

Salanova y Shaufeli (2004) manifiesta que el engagement es un estado mental de manera positiva, en el cual un colaborador se encuentra conectado con sus jornadas laborales, teniendo como tres puntos esenciales: vigor, dedicación y absorción. Además, involucra que los trabajadores se desempeñen con entusiasmo y se comprometan emocionalmente con sus actividades laborales.

Araujo y Burnet (2012) argumentan que el engagement se refiere al sentido de pertenencia que tienen los colaboradores frente a los valores empresariales y la cultura, además desempeñan una labor con un esfuerzo extra a su rendimiento normal, haciéndolo con entusiasmo y superando las expectativas que tienen sus superiores.

1.3.1.2. Teoría de las demandas y recursos laborales.

Bakker y Demereouti (2006) argumentan que esta teoría se basa principalmente en todos 2 elementos. En lo que respecta a las demandas laborales se refiere a factores psicológicos, físicos y organizacionales; en los cuales necesitan un desempeño sostenido y conllevan costes psíquicos y fisiológicos. En cambio, los recursos laborales, se refieren a agentes motivadores que llegan a disminuir los índices de estrés o desgastes físicos de los colaboradores en sus puestos de trabajo. Si existe un desequilibrio, puede impedir el cumplimiento de los objetivos tanto personales como profesionales. Es por ello, que es relevante contar con recursos laborales para que hagan frente a agentes estresores que pueden llegar a causar grandes molestias a los colaboradores. Así pues, el engagement se centra en que los colaboradores cuenten con un buen estado de ánimo, donde laboren con entusiasmo y alegría en cada una de sus funciones que se les encarga. En la siguiente Figura se puede apreciar las teorías, donde está ligado a los resultados organizacionales.



Como se puede apreciar en la Figura 1, los recursos son muy importantes, dado que contribuyen de manera positiva al engagement laboral al contar con agentes motivadores que hagan frente a los agentes estresores. Es por ello, que un desgaste o estrés puede perjudicar notablemente alcanzar los objetivos planteados por la gerencia.

1.3.1.3. Evolución de los modelos de engagement.

Avan y Walker (2012) sostienen que el engagement ha sufrido grandes cambios a través del tiempo, los cuales han ido mejorando con las investigaciones de diferentes autores, los cuales se manifiestan en la siguiente Figura.

Evolución de los modelos de engagement		
Autor	Modelo	Descripción
Khan (1990)	Teoría de rol (1990)	Establece una relación entre el individuo y las características de la tarea, considerando los contextos interpersonales, grupales, intergrupales y organizacionales como factores que median los niveles de motivación y la significancia del trabajo.
Maslach y Leiter (1997)	Modelo estructural (1997)	El engagement representa un objetivo deseado para implementar intervenciones al burnout gestionando resultados positivos en la compatibilidad entre las características propias del individuo y el trabajo específico que desempeña (job-person fit).
Sacks (2006)	Modelo del intercambio Social – SET (2006)	Sostiene que los colaboradores presentan diversos niveles de engagement como respuesta a los recursos que reciben de la organización (recursos económicos y socio emocionales); de esta manera, los colaboradores se sienten obligados a retribuir a sus organizaciones con grandes niveles de engagement
Demerouti et al. (2001), Bakker et al. (2006)	Teoría de demanda y recursos laborales JD – R (2006)	Siguiendo el modelo JD-R, los autores consideraron que los recursos laborales tienen un rol motivacional y son más beneficiosos si se desea mantener el engagement en condiciones de altas demandas de trabajo.
Bakker y Oerlemans (2011)	Modelo de circunflejo de emociones (2011)	Este modelo plantea que existe diferencia entre el constructo engagement y el constructo satisfacción laboral, debido a que engagement combina el placer por el trabajo (dedicación) con una elevada activación (vigor, absorción), de acuerdo con el modelo de Schaufeli y Bakker (2010) explicado anteriormente; mientras, la satisfacción laboral es una forma pasiva de bienestar en el trabajo.
Hobfoll (2011)	Teoría de la conservación de recursos COR (2011)	Este modelo explica la forma como los individuos afrontan el estrés, a través de los recursos. Presenta al individuo como un gestor de sus propios recursos, entendidos como aquellos objetos, características personales, condiciones o energías que son valorados por los individuos, y que pueden ser potencialmente motivadores en sí mismos mediante la creación, el mantenimiento y su acumulación.
Ouweneel et al. (2012)	Modelo del impacto de los recursos personales en el engagement (2012)	Este modelo plantea una relación recíproca entre las emociones positivas y los recursos personales; es decir, los empleados que experimentan emociones positivas desarrollan mejores habilidades relacionadas con el trabajo.

Figura 2. Evolución de los modelos de engagement, partiendo desde los años 90 hasta el año 2012.
Fuente: Avan & Walker (2012)

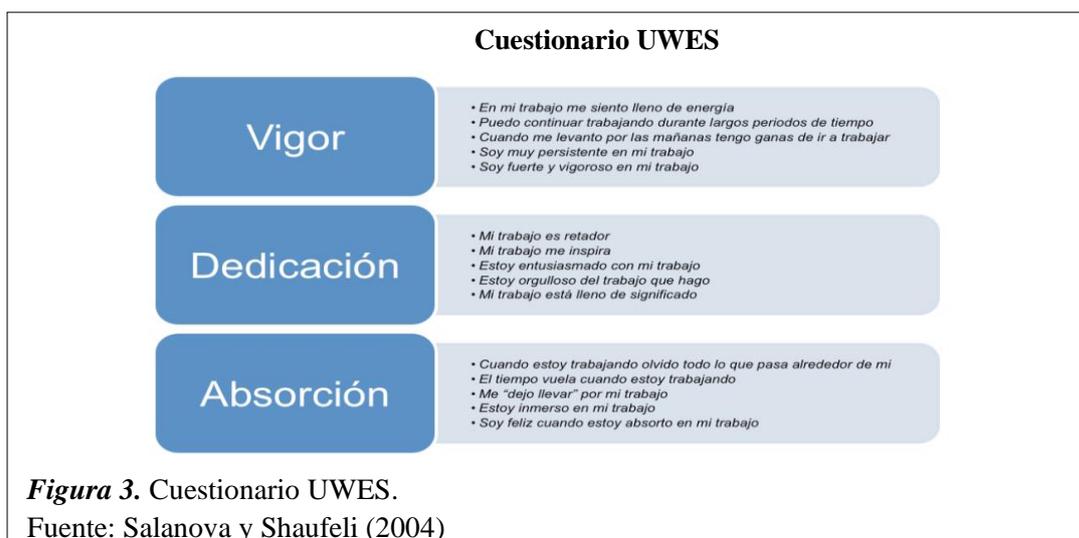
1.3.1.4. Dimensiones de engagement.

Salanova y Shaufeli (2004) señalan que el engagement de los colaboradores se encuentra conformado por tres dimensiones.

Vigor: Se refiere cuando el colaborador cuenta con un elevado nivel de energía y persistencia mental, el cual origina que sienta deseos por culminar con sus labores a pesar de las barreras que se le presenten. Sus indicadores son: Energía, Periodo, Ganas, Persistente y Vigoroso.

Dedicación: Se refiere cuando el colaborador cuenta con una alta implicancia con su trabajo, donde lo realiza con entusiasmo, orgullo, inspiración y su trabajo le parece retador. Sus indicadores son: Retador, Inspiración, Entusiasmo, Orgullo, Significado.

Absorción: Se basa cuando el colaborador se encuentra concentrado y a la vez feliz en su puesto de trabajo. Además, el personal la pasa tan bien trabajando que el tiempo se le pasa volando y le es complicado desconcentrarse de sus funciones. Sus indicadores son: Tiempo, Inmerso, Feliz.



1.3.1.5. Elementos que inciden en el engagement.

Salanova y Shaufeli (2004) sostiene los principales factores que inciden en el engagement como:

Los recursos materiales y mobiliarios, al igual que cada una de las herramientas que brinda la organización. Se puede mencionar además que mientras un trabajador cuente con cada una de sus herramientas para laboral sentirá un mayor compromiso laboral.

La motivación, es considerado como otro de los factores relevantes para propiciar el engagement, según el nivel de su motivación será su desenvolvimiento en la empresa.

El liderazgo, de acuerdo al estilo de liderazgo que suela prevalecer en la empresa puede aseverarse que se puede aumentar el compromiso laboral. Asimismo, el nivel de engagement dentro de una organización posee una estrecha relación con la manera en como lo líderes consiguen brindar motivación a todos sus trabajadores.

Características del trabajo, lo empleados siente un mayor compromiso con la empresa cuando se les encargan actividades que les inspire o les genere retos, los cuales se encuentre a la par con sus competencias y habilidades. En tanto las actividades que produzcan engagement en los empleados suele caracterizarse por contar con algunos márgenes de libertad en la toma de decisiones.

Emociones positivas, los empleados que se siente comprometidos con la empresa, suelen presentar sentimientos de aspecto positivos en las tareas que se les encomienda diariamente. Además, los empleados se determinan por tener un agradecimiento hacia su trabajo, laborando con mucho entusiasmo y alegría, obviando la falta de ánimos y además los problemas que puedan generarse con el resto de trabajadores.

1.3.1.6. Discrepancias entre un colaborador enganchado y uno no enganchado.

Salanova y Shaufeli (2004) afirman que un colaborador enganchado provoca buenas energías en el ambiente de trabajo y lo trasmite a sus compañeros, además que se siente satisfecho y establece buenas relaciones. En cambio, un colaborador no enganchado, es todo lo contrario.



1.3.1.7. Efectos del engagement.

Según Salanova y Shaufeli (2004) afirman que el engagement causa unos efectos positivos en las organizaciones, ya que permite que su personal de trabajo sea más eficiente y cumpla con sus obligaciones con mucho entusiasmo en el menor tiempo posible. Los efectos que genera el engagement principalmente son los siguientes:

Satisfacción laboral

Es el nivel de conformidad que tiene un trabajador frente a sus funciones laborales. La satisfacción se da cuando los colaboradores mantienen buena relación con sus compañeros de trabajo, donde se promueve confianza y seguridad; y, sobre todo, que trabajan en equipo. Así mismo, el personal se siente satisfecho porque recibe un buen trato de su jefe, lo que origina que acaten órdenes con total normalidad.

Compromiso empresarial

Es aquella decisión que tiene los colaboradores ante sus actividades laborales. En este punto, el personal de trabajo proyecta sus energías que les permita alcanzar

con su propósito en la empresa y a crear una atmosfera laboral positiva. Las personas comprometidas son aquellas que saben afrontar cualquier situación que pase en la empresa, donde cuentan con las capacidades necesarias para tomar las decisiones correctas.

Permanencia

Se refiere al tiempo de duración en el que tiene un colaborador frente a sus funciones laborales. La duración depende gran parte de cómo el trabajador se siente en la empresa, por lo cual sus funciones laborales deben de tener un equilibrio, tanto en lo personal como en lo profesional. La permanencia de los empleados es relevante, ya que para la empresa demandaría de mucho tiempo y dinero contratar a nueva gente, ya que podría afectar notablemente a la producción. Así pues, si la empresa promueve el engagement, las personas trabajarán por mucho más tiempo y cumpliendo con sus funciones.

Desempeño laboral

Consiste en el desenvolvimiento que tienen los colaboradores ante sus actividades laborales. El desempeño se ve reflejado cuando los trabajadores alcanzaron los resultados esperados por la gerencia, y, por ende, son premiados con algún reconocimiento. El personal de trabajo se desempeña más eficiente, dado que se siente estimulado por sus compañeros y por sus jefes, lo que origina que cada actividad que se le encargue, la termine en el tiempo establecido o quizás antes. Es importante destacar que el desempeño debe ser evaluado constantemente, de tal manera de saber cuáles son los puntos deficientes que están afectando a que cumplan con sus obligaciones, de tal modo que se implementen programas de capacitación permitiendo a poder incrementar sus capacidades, habilidades tanto técnicas como blandas.

Salud laboral

Se refiere cuando los colaboradores hacen frente a sus obligaciones previniendo riesgos derivados del trabajo. Los trabajadores deben de contar con un ambiente apropiado, donde puedan ejecutar sus funciones con dignidad y con buena condición de salud y seguridad. En todo trabajo se debe considerar como fuente primordial la salud, pues aporta una serie de aspectos positivos y favorables, en donde la persona se siente valorada ante un grupo de personas. Así mismo, los colaboradores deben contar con una buena salud en el trabajo, ya que la enfermedad básica que aparece cuando existe una sobre carga laboral es el estrés, lo cual es totalmente perjudicable para la empresa.

Creatividad

Se basa principalmente en la imaginación y la habilidad en la que aportan ideas para una adecuada toma de decisiones frente a una situación. Los jefes cada vez más valoran a los colaboradores que aportan ideas innovadoras a la empresa, por lo cual eso ayuda a que pueda tomar mejores decisiones en determinadas situaciones. Principalmente la creatividad en los empleados se da por tres factores: constancia, confianza y entusiasmo. Además, que cuando se determina que los colaboradores son creativos, con el pasar del tiempo pueden llegar a ocupar puestos importantes, ya que han demostrado que tienen la capacidad para adaptarse a los cambios que puedan darse en el interior de una empresa.

Motivación

Se refiere al impulso que tienen los colaboradores para culminar con sus actividades laborales. En el momento que el personal de trabajo se siente altamente motivado, sus capacidades para culminar sus tareas serán más desarrolladas, ya que las potencializarán al máximo para llevar a la organización al éxito. Es importante que los directivos tomen importancia a las motivaciones de su gente, siendo el personal de gran importancia para la empresa pues son quienes tienen una relación con los usuarios y sobre todo los que brindan atención a los posibles reclamos. De esta manera, si se tiene trabajadores motivados, la empresa será más competitiva en el mercado mediante el talento humano que los caracteriza.

Desarrollo profesional

Son las aspiraciones que tienen los colaboradores frente a los cargos que han sido establecidos por la empresa. Las oportunidades son para todos los colaboradores, donde cada uno, tras el desempeño que tengan, será ascendido a un puesto determinado. Sin embargo, la empresa debe de darles todas las facilidades, como por ejemplo implementar programas de capacitaciones o talleres en donde el colaborador reciba información, tenga conocimiento y lo lleve a la práctica. Es importante saber que las personas se desarrollan profesionalmente cuando cumplen determinadas metas; y que además de ello, son felices con lo que hacen.

1.3.2. Productividad

Servitaje (2008) señala que la productividad laboral se refiere en la habilidad que tienen los colaboradores para producir en grandes cantidades optimizando al máximo los recursos, de tal manera de aportar a la rentabilidad económica de la organización mediante el talento humano.

Chiavenato (2007) afirma que la productividad laboral se basa principalmente en tres factores: eficiencia, eficacia y efectividad, de tal manera sacar provecho de los recursos empleados por los colaboradores para que logren cumplir a tiempo con cada una de las finalidades determinadas por la alta gerencia.

1.3.2.1. Factores que influyen positivamente en la productividad.

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalan que en la productividad laboral influyen muchos factores de manera positiva, sin embargo, los principales y los que toda empresa debería de considerar son los siguientes:

Innovación.

Al analizar la relación de resultados y recursos, bien llamado productividad se debe considerar el vínculo entre el rendimiento, la calidad y la disminución de fallas o averías. Por consiguiente, es necesario e indispensable el innovar, debido a que permite a la organización a seguir mejorando para el desarrollo de la calidad y producción de manera eficaz.

Organización y procesos.

Hoy en día la logística es indispensable para mejorar la organización de una empresa y elegir el mejor proceso que necesita el servicio o producto. En un mercado competitivo y globalizado es necesario tener un nivel alto de engagement para aumentar la productividad y desarrollar un círculo de mejora continua.

Motivación.

El eje principal de la empresa y productividad, son los colaboradores; por ello es que se necesita evaluar la actitud de cada uno de ellos. Así mismo es relevante la satisfacción, el bienestar y el cuidado de la salud laboral de cada empleado, y de esta manera les permite estar motivado generando protagonismo en la productividad de cualquier

empresa u organización.

Cuestiones externas

Existen muchos otros factores, los cuales no son controlados directamente dentro de una organización, pero que son muy influyentes en la productividad; hablamos de la legislación o normativa, la demanda, el nivel de competencia o cuan disponibles tenemos de recursos.

1.3.2.2. La remuneración en la productividad.

Pulido (2010) afirma que la remuneración en la productividad se refiere al pago que se le hace al colaborador por cada una de las funciones bien realizadas en sus puestos de trabajo. Estas remuneraciones principalmente están conformadas por tres componentes:

Remuneraciones básicas

Se le conoce también como remuneración económica directa, dado que es el pago que recibe el trabajador de manera regular en forma de su sueldo mensual o salarios por hora. El salario es el indicador más relevante de la remuneración, dado que se reciben dinero a cambio de su buena función del puesto en el que se desempeña. Estos pagos también son establecidos por el tiempo en que una persona lleva en una empresa, dado que puede variar según los reglamentos y políticas dadas por la gerencia.

Incentivos salariales

Es el segundo componente de la remuneración en general, en donde se basa en programas especializados para compensar a los colaboradores por su buen desempeño dentro de la organización. Estos pagos pueden darse en varias formas como los bonos o compensaciones por los resultados. Se sugiere que los incentivos salariales sean grupales, dado que si se dan de manera individual puede causar conflictos entre los colaboradores.

Prestaciones

Se les conoce también como remuneración económica indirecta en el que el salario que se desprende de los contratos establecidos por la empresa. Las prestaciones por lo general suelen ser vacaciones, horas extra, tiempo de antigüedad, gratificaciones entre

otros.

1.3.2.3. Componentes de la productividad en los colaboradores.

Pulido (2010) indica que son muchos los componentes de la productividad en los colaboradores, sin embargo, se destacan los siguientes: el entorno, características del trabajo y satisfacción laboral.

El entorno

Son aquellas variables que se ubican en el entorno y que el colaborador no posee ningún control sobre ellas. Por ejemplo: las leyes establecidas por el gobierno, los constantes cambios de tecnología, precios de materia prima y el capital.

Características del trabajo

Se refiere al clima del trabajo que logra incidir en los colaboradores, ya sea en su manera de comportarse, en su desenvolvimiento y en la efectividad de la organización. Del mismo modo, todo ello involucra el trato personal entre los trabajadores y con los superiores. Es por ello, que, si se necesita que la empresa tenga colaboradores productivos, es necesario implementar la siguiente estructura:

Complementar las competencias y capacidades necesarias, esto se da mediante programas de capacitación o talleres especializados.

Seleccionar a los colaboradores idóneos para cargos especiales, con el fin de disminuir los índices de rotación del personal.

Realizar un presupuesto que implementa a la estrategia, con la finalidad de contar con dinero para tácticas empresariales en el corto plazo.

Desarrollar un sistema administrativo interno, en el cual la organización tenga una buena estructura para lo que se quiera planear.

Satisfacción laboral

Los colaboradores deben de contar con óptimas condiciones de trabajo, de tal manera que no tengan inconvenientes para ejecutar sus actividades en la empresa. Cabe resaltar que la satisfacción de los colaboradores se debe gran parte a las relaciones que tienen con sus compañeros y con sus superiores; sin embargo, es necesario

destacar los siguientes elementos que deben tenerse en cuenta para que el personal sea más productivo.

Diversidad de habilidades: se caracteriza por el nivel que requiere un puesto de trabajo, donde el trabajador posee diferentes habilidades y talentos que lo diferencian de los demás.

Significancia de la tarea: se requiere al grado en el que el puesto de trabajo impacta en los trabajadores que están en la organización.

Autonomía: se basa en el grado donde el colaborador cuenta con libertad de expresión e independencia, de tal manera que cuente con herramientas necesarias para tomar decisiones importantes en sus puestos.

Retroalimentación del puesto mismo: se refiere al nivel en que el rendimiento de las funciones y actividades solicitadas en el puesto de trabajo que genere el personal pueda tener una información transparente y precisa de la efectividad del trabajo que realicen.

1.3.2.4. Dimensiones de productividad laboral.

Chiavenato (2007) sostiene que la productividad laboral está conformada por las siguientes dimensiones: Eficacia, Eficiencia, Efectividad

Eficiencia

Se refiere a emplear de manera óptima los recursos que les facilita la empresa a sus colaboradores para que desempeñen sus funciones. Así mismo, la eficiencia se relaciona con las habilidades que tiene el personal para alcanzar un objetivo, resolver problemas y sobre todo que cumplan con sus tareas en el menor tiempo posible. Es importante que reciban capacitaciones constantes, de tal manera que los trabajadores sean más eficientes. Sus indicadores son: Recursos, habilidades, tiempo y capacitaciones

Eficacia

Consiste cuando los colaboradores cumplen con las metas establecidas satisfactoriamente. Así pues, un trabajador es eficaz cuando culmina con sus actividades correctamente. Mayormente, la eficacia se mide cuando los resultados fueron los esperados que se plantearon al inicio.

Efectividad

Esta dimensión se refiere a la suma de la eficiencia y eficacia que tienen los colaboradores ante sus actividades laborales. Así mismo, el personal de trabajo será efectivos dado que cumplieron con los objetivos planificados, además que su desempeño ha beneficiado tanto a la organización como a los clientes y como evidencia está su grado de satisfacción.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la aplicación del engagement laboral mejorará la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turística Olano S.A. Chiclayo – 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) fundamentan que el presente estudio se justifica de una manera teórica, social y además metodológica.

Justificación teórica.

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) indican que una justificación de aspecto teórica, se basa en que la información que va a obtenerse sirve para revisar, desarrollar o apoyar alguna teoría, así como también si se conoce en mayor medida las teorías se incrementará el nivel de conocimiento, por último, la justificación teórica tiene que ver con lo que se espera saber con los resultados. Es por eso que se justifica teóricamente, ya que, se ha hecho uso de las diferentes teorías de los autores, y esto incrementará los conocimientos del investigador y de las personas que deseen explorar en la investigación.

El presente estudio teóricamente se justifica en bases teóricas sólidas, las cuales permiten profundizar a las variables en investigación, siendo engagement laboral como productividad, además, los estudios que se deriven, sirviendo como referencia con estudios similares.

Justificación metodológica.

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) indican que en este tipo de justificación tiene que ver con la utilización de instrumentos válidos que permitan recolectar información de una manera idónea, además donde el método científico permita contribuir a las definiciones de variables y se pueda lograr mejoras en las mismas. Es por eso que la

investigación tiene justificación metodológica debido a que se hará uso del método científico teniendo en cuenta la teoría de Hernández. Se usará la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, siendo útil para la recolección de información. Por último, se tendrán en cuenta criterios de rigor científico para que la investigación de lleve a cabo de una manera idónea.

Se justifica de manera metodológica mediante el método inductivo – deductivo, comenzado por ideas secundarias y así llegar hacia una general, también puede ser inversamente. El instrumento de campo, siendo el cuestionario será empleado a los trabajadores de la empresa de transporte turística Olano S.A. con el propósito de obtener información cuantitativa y lograr los objetivos planteados.

Justificación social.

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) indica que la justificación social tiene que ver con crear un bien a la sociedad, una comunidad, organización o grupo de personas. Es por eso que la investigación tiene justificación social debido a que se beneficiará a la empresa ante la problemática de la baja productividad en sus colaboradores, de esta manera la organización podrá hacer uso de la propuesta e implementar las 5c para mejorar su productividad. Además, diferentes estudiantes que estén realizan una investigación sobre temas relacionados podrán analizar la presente investigación y mejorar sus conocimientos académicos

Esta tesis socialmente se justifica en que mediante la propuesta de engagement laboral mejorará la productividad de cada uno de los trabajadores de la empresa de transporte Oltursa S.A. así mismo, la empresa podrá brindar un mejor servicio contribuyendo al bienestar social.

De igual manera, esta investigación es importante dado que, mediante el engagement, los colaboradores podrán trabajar con entusiasmo y cumplirán satisfactoriamente con las finalidades ya determinadas por la organización. De esta manera, la empresa de transporte turística Olano S.A. será más productiva mediante el talento humano, lo cual lleva a que sus clientes quedan contentos. Finalmente, la propuesta que se realice en este estudio, podrá ser tomada como modelo para aquellas empresas que deseen potencializar las habilidades de su personal para lograr hallazgos excelentes dentro de un tiempo mínimo.

1.6. Hipótesis

La aplicación del engagement laboral mejora la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. Chiclayo – 2019

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general.

Aplicar el engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. Chiclayo – 2019.

1.7.2. Objetivos específicos.

Diagnosticar la situación actual de la productividad en la empresa de transporte turístico Olano S.A. Chiclayo.

Diseñar la propuesta del engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. Chiclayo.

Validar la propuesta del engagement laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. Chiclayo.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación.

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) hacen mención que el estudio es aplicado, ya que permite solucionar problemáticas en la gestión de estímulos o métodos de las variables en investigación. Es por eso que la presente investigación es aplicada.

A la vez, Hernández, Fernandez y Baptista (2014) señalan que el enfoque de esta investigación es cuantitativo, debiéndose a que trata de calcular mediciones numéricas mediante la recaudación de información con el propósito de disentir con las hipótesis planteadas en un inicio.

2.1.2. Diseño de investigación.

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) indican que el presente estudio es pre experimental, puesto que, tiene como un nivel de control minúsculo, de modo que haga posible gestionar una motivación, para que posteriormente se logre aplicar una medición sobre las variables, y de este modo observar el nivel del grupo en éstas. Por lo tanto, el diseño definido en la investigación es pre experimental.

Diseño de investigación:

$$G \quad O_1 \quad X \quad O_2$$

G: Colaboradores

O1: Pre prueba

X: Propuesta

O2: Pos prueba

2.2. Población y muestra

La población estuvo conformada por los 30 colaboradores de la empresa de transporte oltursa. Así mismo, debido a que la cantidad del personal es poca y está al alcance del investigador, no se realizará ningún muestreo, por tanto, no existe muestra y se trabajará con la población.

2.3. Variables, operacionalización

2.3.1. Variables.

Tabla 1

Variables de investigación

Variables	Definición
Independiente: Engagement	Salanova & Shaufeli (2004) manifiesta que el engagement es un estado mental de manera positiva, en el cual un colaborador se encuentra conectado con sus jornadas laborales, teniendo como tres puntos esenciales: vigor, dedicación y absorción. Además, involucra que los trabajadores se desempeñen con entusiasmo y se comprometan emocionalmente con sus actividades laborales.
Dependiente: Productividad laboral	Chiavenato (2007) afirma que la productividad laboral se basa principalmente en tres factores: eficiencia, eficacia y efectividad, de tal manera de sacar provecho de los recursos empleados por los colaboradores para que se pueda cumplir a tiempo con los objetivos establecidos por la gerencia

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de engagement

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Escala
Engagement	Vigor	Energía	¿Cree usted que se siente lleno de energía en su trabajo?	Encuesta - cuestionario	Total Acuerdo (TA) Acuerdo (A) Indiferente (I) Desacuerdo (D) Total Desacuerdo (TD)
		Periodo	¿Cree usted que puede continuar trabajando horas extras?		
		Ganas	¿Considera usted que al levantarse por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar?		
		Persistente	¿Considera usted que es muy persistente con su trabajo?		
		Vigoroso	¿Se considera usted fuerte y vigoroso en su trabajo?		
		Retador	¿Cree usted que su trabajo es retador frente a otras empresas de transporte?		
	Dedicación	Inspiración	¿Cree usted que su trabajo lo inspira a ser mejor profesional?		
		Entusiasmo	¿Considera usted que su trabajo lo entusiasma cada día?		
		Orgullo	¿Considera usted que se siente orgulloso del desempeño que realiza dentro de su trabajo?		
		Significado	¿Cree usted que su trabajo tiene algún significado en especial?		
		Olvido	¿Cree usted que cuando está trabajando olvida todo lo que sucede a su alrededor?		
		Absorción	Tiempo		
Llevar	¿Cree usted que se deja llevar por su trabajo?				
Inmerso	¿Considera usted que se siente comprometido en su trabajo?				
Feliz	¿Cree usted que se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Operacionalización de productividad laboral

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Escala
Productividad laboral	Eficiencia	Recursos	¿Considera usted que provecha al máximo los recursos para cumplir sus labores?	Encuesta – cuestionario	Total Acuerdo (TA)
			¿Considera que en la empresa se le brinda los recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones?		
		Habilidades	¿Considera que hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?		
			¿Cree usted que cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?		
	Tiempo	Capacitaciones	¿Considera usted que se siente capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo?		Acuerdo (A)
			¿Considera que comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?		
	Eficacia	Metas	¿Considera que mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?		Indiferente (I)
			¿Considera usted que termina con sus labores en el menor tiempo posible?		
	Efectividad	Actividades	¿Considera que en la empresa se le brinda el tiempo idóneo para que puedan culminar sus labores?		Desacuerdo (D)
			¿Considera que recibió capacitaciones de manera frecuente para mejorar su desempeño laboral?		
Resultados		Nivel de efectividad	¿Considera que existe preocupación de la organización de mejorar las habilidades de los colaboradores?	Total Desacuerdo (TD)	
			¿Considera que la empresa plantea metas a corto y largo plazo?		
		¿Considera conocer los objetivos de su puesto de trabajo?			
		¿Considera que se siente comprometido con la mejora continua de la empresa?			
		¿Considera que los procesos que lleva a cabo en la empresa son los esperados?			
		¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo??			
		¿Considera sentirse identificado y a gusto con las funciones que lleva a cabo?			
		¿Considera que tiene un alto desempeño laboral?			
		¿Considera que la empresa recompensa los logros de los trabajadores?			
		¿Considera que cumple con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado?			

Fuente: Elaboración propia

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

2.4.1. Técnicas.

La técnica que se aplicó fue la encuesta. Así pues, Alegre (2004) manifiesta con respecto a esta técnica que se considera como una de las más conocidas y utilizadas cuando se trata de investigaciones de enfoque cuantitativo, así mismo, es aplicada a un grupo de individuos que posee características parecidas. Es por ello, que la encuesta fue necesaria para medir el engagement y productividad laboral.

2.4.2. Instrumento.

Para la investigación se empleó el cuestionario. De la misma forma, Muñoz (2011) señala que este instrumento valioso el cual está conformado por una serie de ítems con sus respectivas alternativas para conocer la conformidad o disconformidad de los sujetos. Es por ello, que el cuestionario se estructuró en escalas Likert y a la vez fue relevante para conocer cada uno de los puntos brindados por los trabajadores de Oltursa.

2.4.3. Validez.

Soler (2020) argumenta que un cuestionario es válido si mide lo que tiene que medir con la finalidad de no alterar los resultados. Así mismo, la validez del cuestionario se dio mediante la ayuda de tres especialistas en lo que refiere el tema de investigación, tanto en engagement y productividad laboral, la cual se puede visualizar en los anexos correspondientes.

2.4.4. Confiabilidad.

Con respecto a la fiabilidad del instrumento, esta se genera a través del alfa de Cronbach, lo cual se determinó posterior a haberse aplicado el instrumento de campo a los colaboradores de la empresa de transporte turística Olano S.A:

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	20

Fuente: Programa SPSS

Tabla 5

Rangos del alfa de Cronbach

Rangos	Valor
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad

Fuente: Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez (2014)

Tal y como se aprecia en la Tabla 4, el instrumento posee un alfa de Cronbach de 0,956 siendo N la cantidad e ítems que conforma el cuestionario. Según Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) testifican que si el coeficiente es superior a 0,72 el instrumento posee una excelente confiabilidad, tal cual se muestra en la Tabla 5.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

En relación análisis de datos, esta se generó a través del procedimiento siguiente:

- a. Se realizó el instrumento en relación a engagement y productividad laboral con escalas Likert.
- b. Se empleó a los colaboradores de la empresa de transporte turística Olano S.A.
- c. Los datos que se recolectaron fueron tabulados en los programas SPSS y Excel.

2.6. Aspectos éticos

Noreña, Alcaráz-Moreno y Guillermo (2012) indican acerca de los criterios éticos, lo subsiguiente:

Tabla 6*Aspectos éticos*

Criterios éticos	Definición
Consentimiento informado	El autor fue responsable respecto a las condiciones que se requiere en el presente trabajo científico, de la misma forma, es consciente que puedan derivar beneficios y consecuencias en información recogida.
Confidencialidad	La información que se obtuvo de los encuestados fue con sus consentimientos, logrando proteger su identidad y ofrecerles confianza explicándoles que era para fines netamente académicos profesionales.
Observación participante	El estudiante, fue prudente al momento de comenzar la investigación, ya que, fue consiste y además verídico con aquello que quiere conocer.

Fuente: Noreña, Alcaráz-Moreno y Guillermo (2012)

2.7. Criterios de rigor científico

Así mismo, Noreña, Alcaráz-Moreno y Guillermo (2012) señalan que los criterios de rigor científico de esta investigación son los siguientes:

Tabla 7*Criterios de rigor científico*

Criterios de rigor científico	Definición
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Los resultados que se obtuvieron de los instrumentos fueron estudiados y analizados con total veracidad sin manipulación alguna.
Transferibilidad y aplicabilidad	Hallazgos para la contribución de conseguir un mejor aspecto organizacional mediante la transferibilidad.
Consistencia para la replicabilidad	Hallazgos que fueron obtenidos del estudio propositivo, siendo estos necesarios para otros estudios.
Confirmabilidad y neutralidad	Los hallazgos del estudio han logrado describirse de una manera veraz y pronta, con la finalidad de cumplir con cada uno de los objetivos.
Relevancia	Es la realización de los propósitos planteados consiguiendo obtener un amplio análisis sobre las variables.

Fuente: Noreña, Alcaráz-Moreno y Guillermo (2012)

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

3.1.1. Resultados pre test.

Tabla 8

¿Considera usted que aprovecha al máximo los recursos para cumplir sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	17%
Desacuerdo	15	50%
Indiferente	3	10%
Acuerdo	5	17%
Total acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

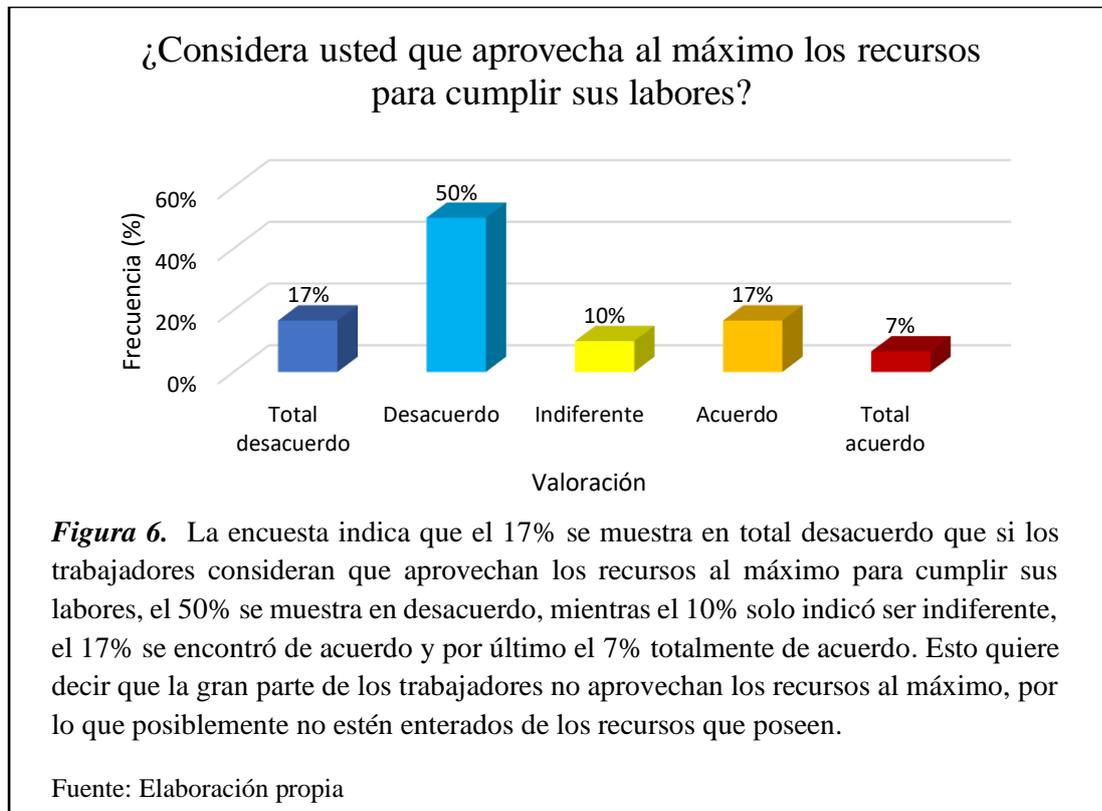


Tabla 9

¿Considera que en la empresa se le brinda los recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	11	37%
Desacuerdo	14	47%
Acuerdo	4	13%
Total acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

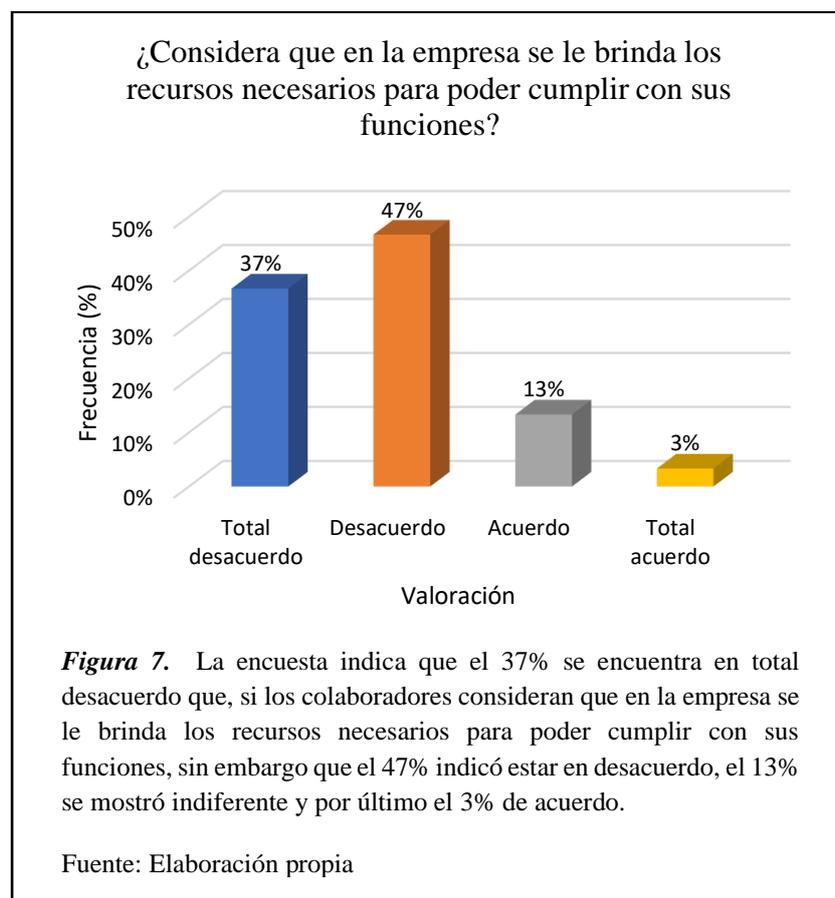


Tabla 10

¿Considera que hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	13%
Desacuerdo	8	27%
Indiferente	11	37%
Acuerdo	5	17%
Total acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

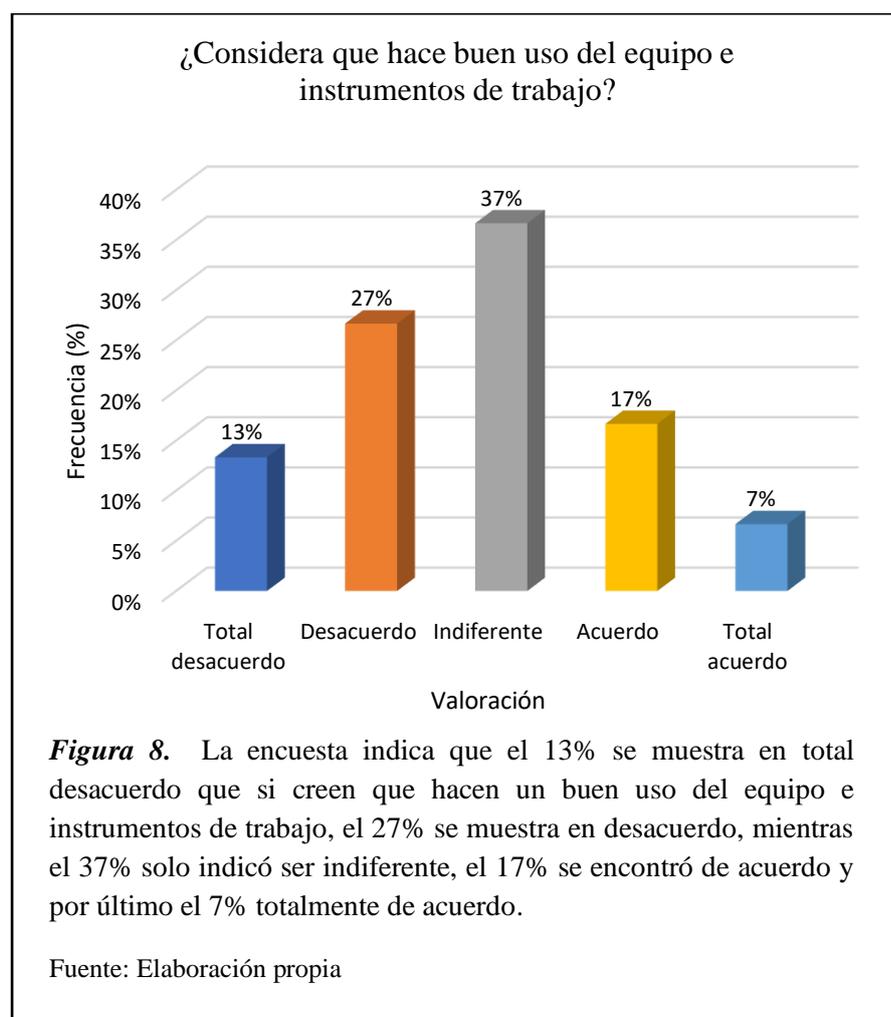


Tabla 11

¿Cree usted que cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	13%
Desacuerdo	17	57%
Indiferente	2	7%
Acuerdo	6	20%
Total acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

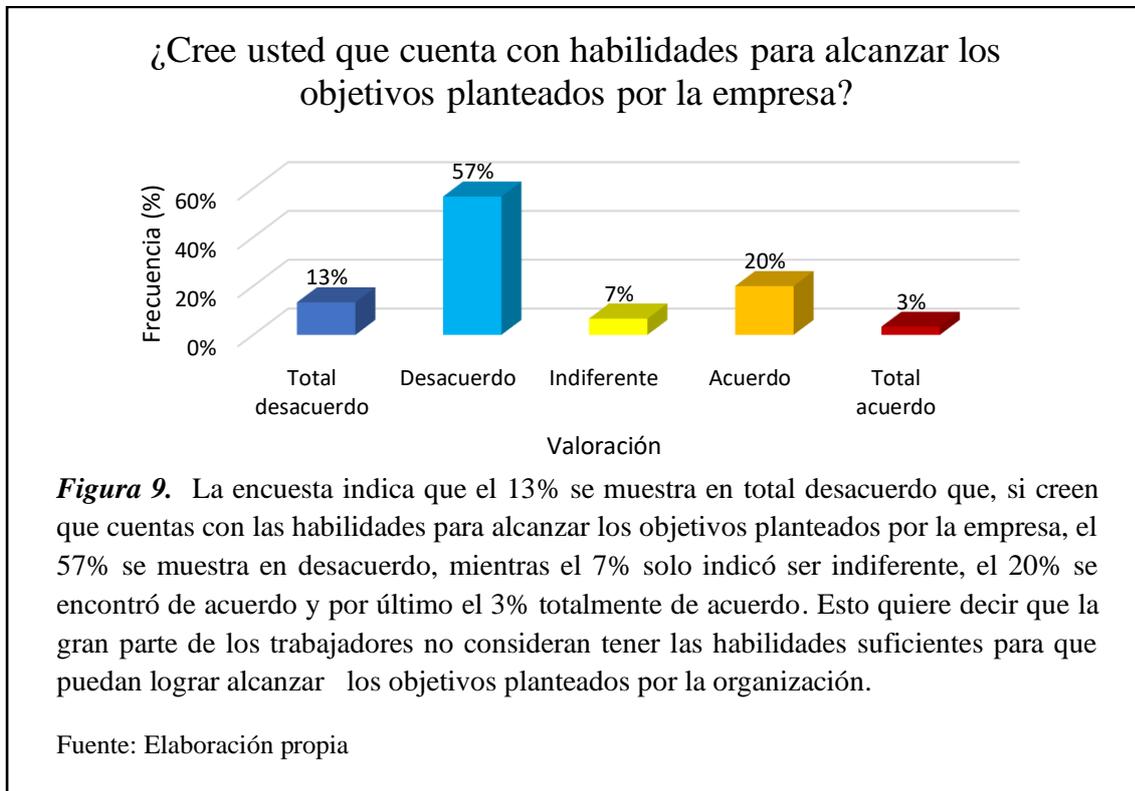


Tabla 12

¿Considera usted que se siente capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	3	10%
Desacuerdo	16	53%
Indiferente	3	10%
Acuerdo	6	20%
Total acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

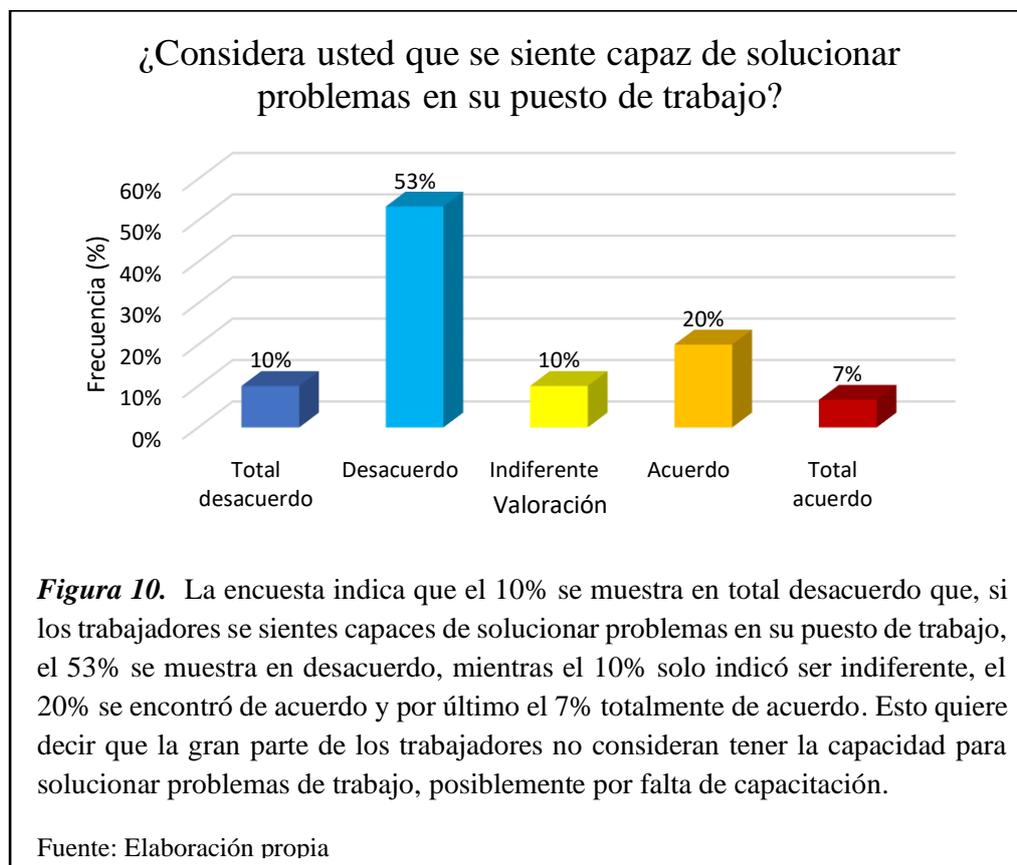


Figura 10. La encuesta indica que el 10% se muestra en total desacuerdo que, si los trabajadores se sientes capaces de solucionar problemas en su puesto de trabajo, el 53% se muestra en desacuerdo, mientras el 10% solo indicó ser indiferente, el 20% se encontró de acuerdo y por último el 7% totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que la gran parte de los trabajadores no consideran tener la capacidad para solucionar problemas de trabajo, posiblemente por falta de capacitación.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13

¿Considera que comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	9	30%
Desacuerdo	12	40%
Acuerdo	6	20%
Total acuerdo	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

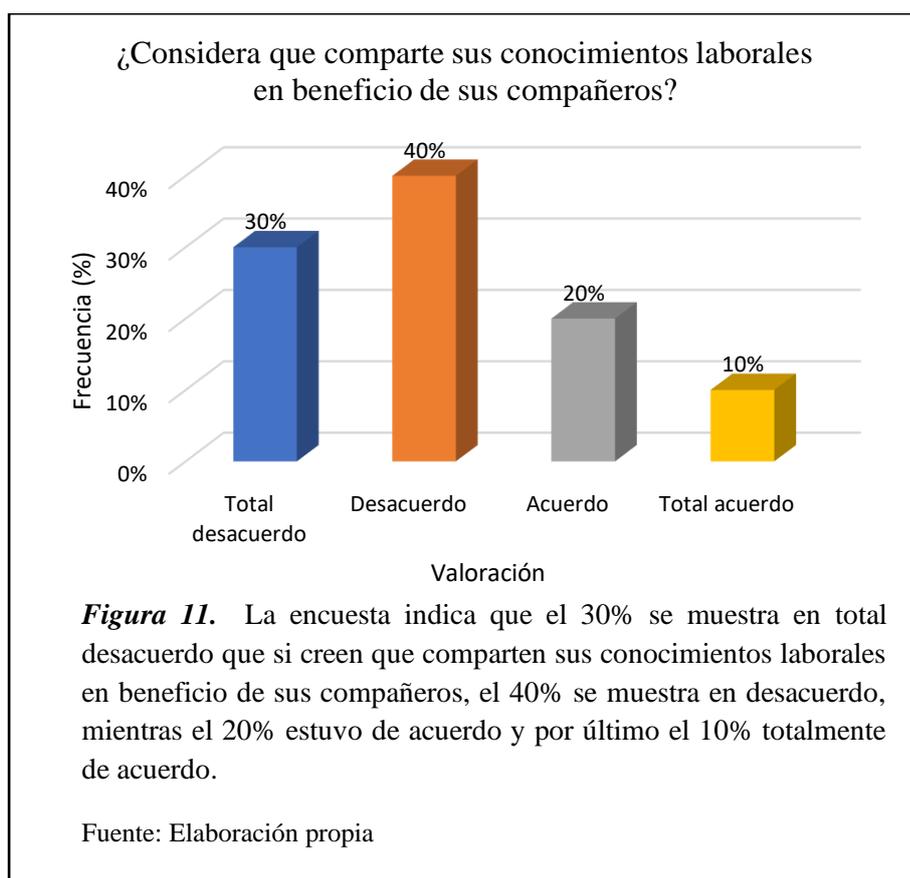


Tabla 14

¿Considera que mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	8	27%
Desacuerdo	14	47%
Acuerdo	5	17%
Total acuerdo	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

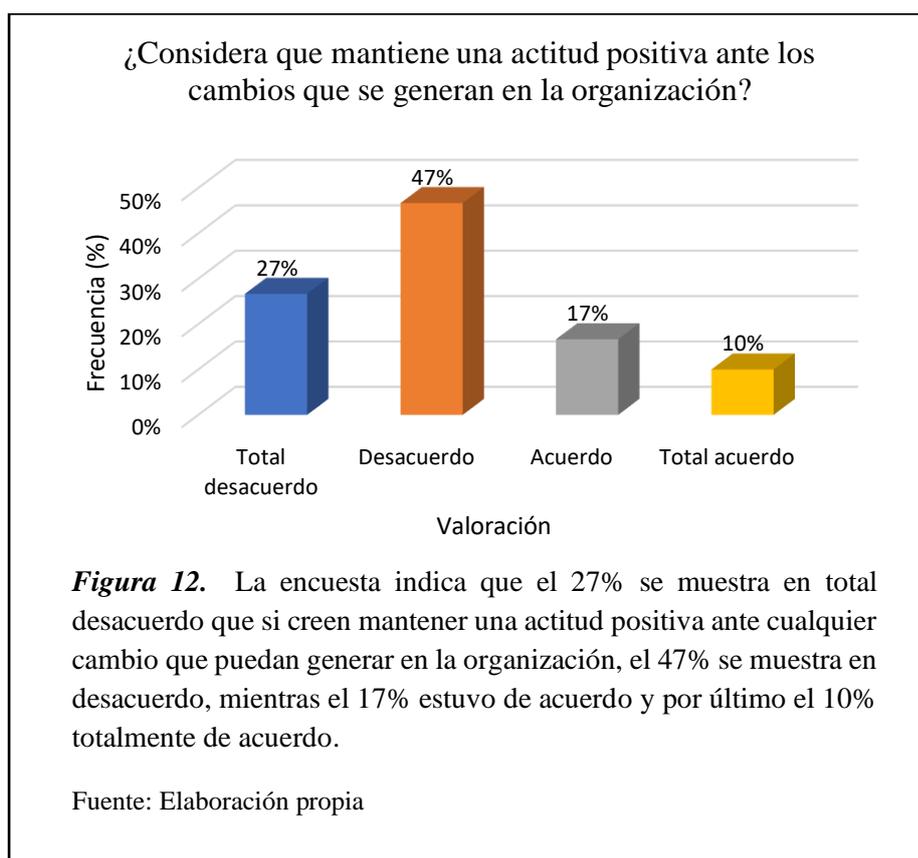


Tabla 15

¿Considera usted que termina con sus labores en el menor tiempo posible?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	14	47%
Desacuerdo	10	33%
Indiferente	3	10%
Acuerdo	2	7%
Total acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

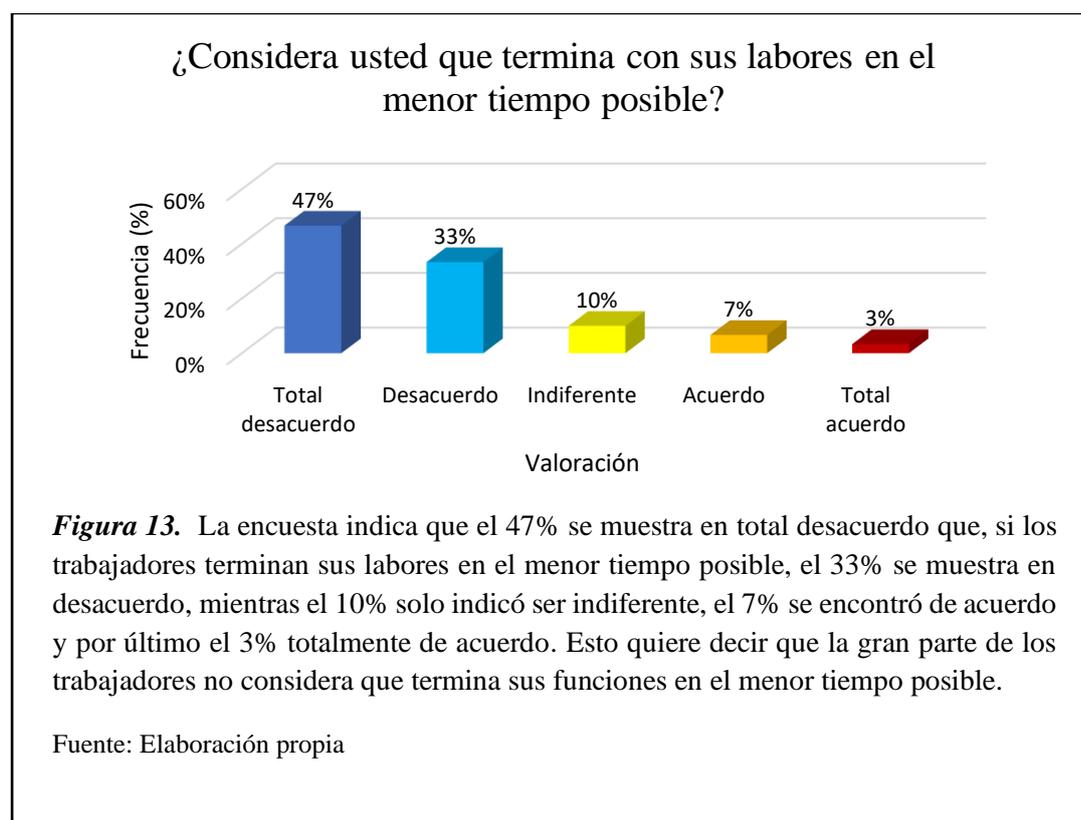


Tabla 16

¿Considera que en la empresa se le brinda el tiempo idóneo para que puedan culminar sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	7%
Desacuerdo	4	13%
Acuerdo	18	60%
Total acuerdo	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

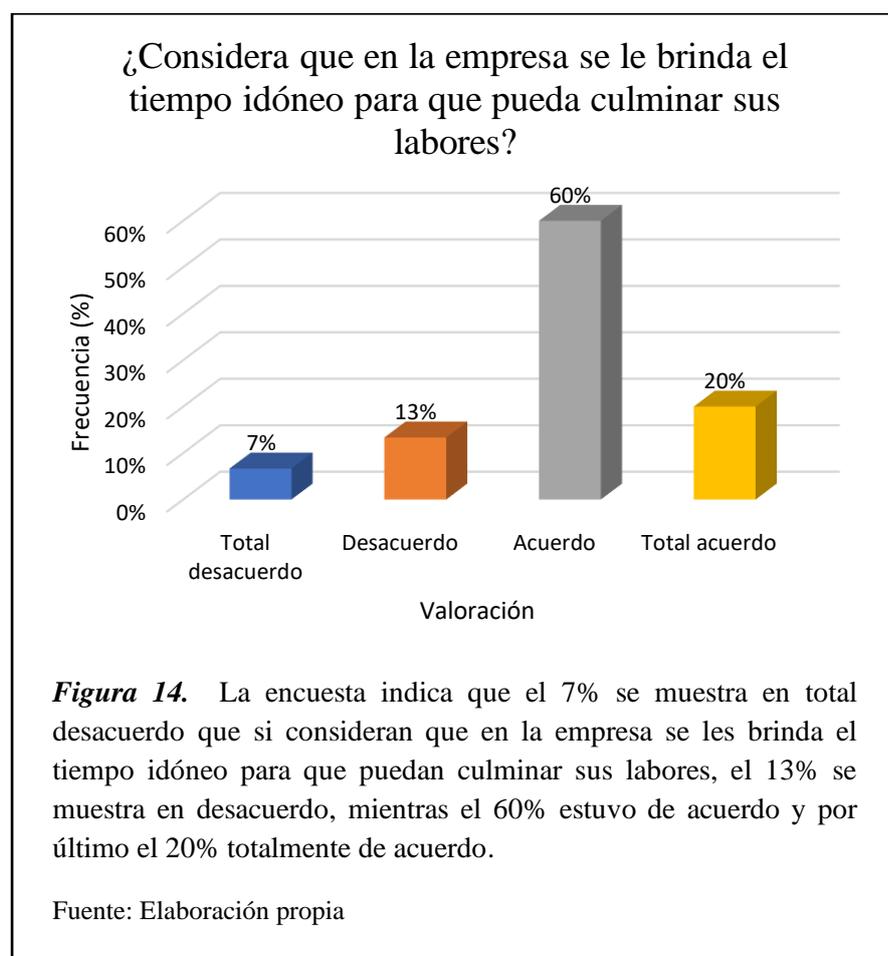


Tabla 17

¿Considera que recibió capacitaciones de manera frecuente para mejorar su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	13	43%
Desacuerdo	12	40%
Indiferente	3	10%
Acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

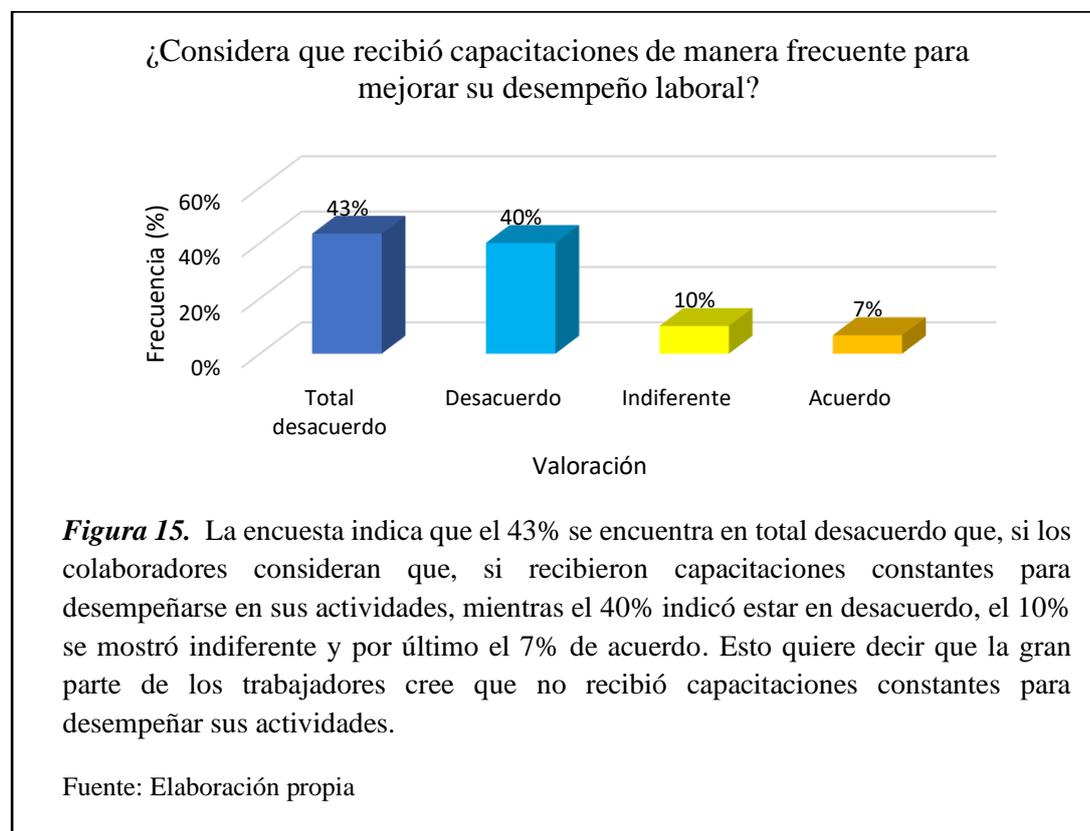


Tabla 18

¿Considera que existe preocupación de la organización de mejorar las habilidades de los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	8	27%
Desacuerdo	11	37%
Indiferente	6	20%
Acuerdo	4	13%
Total acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

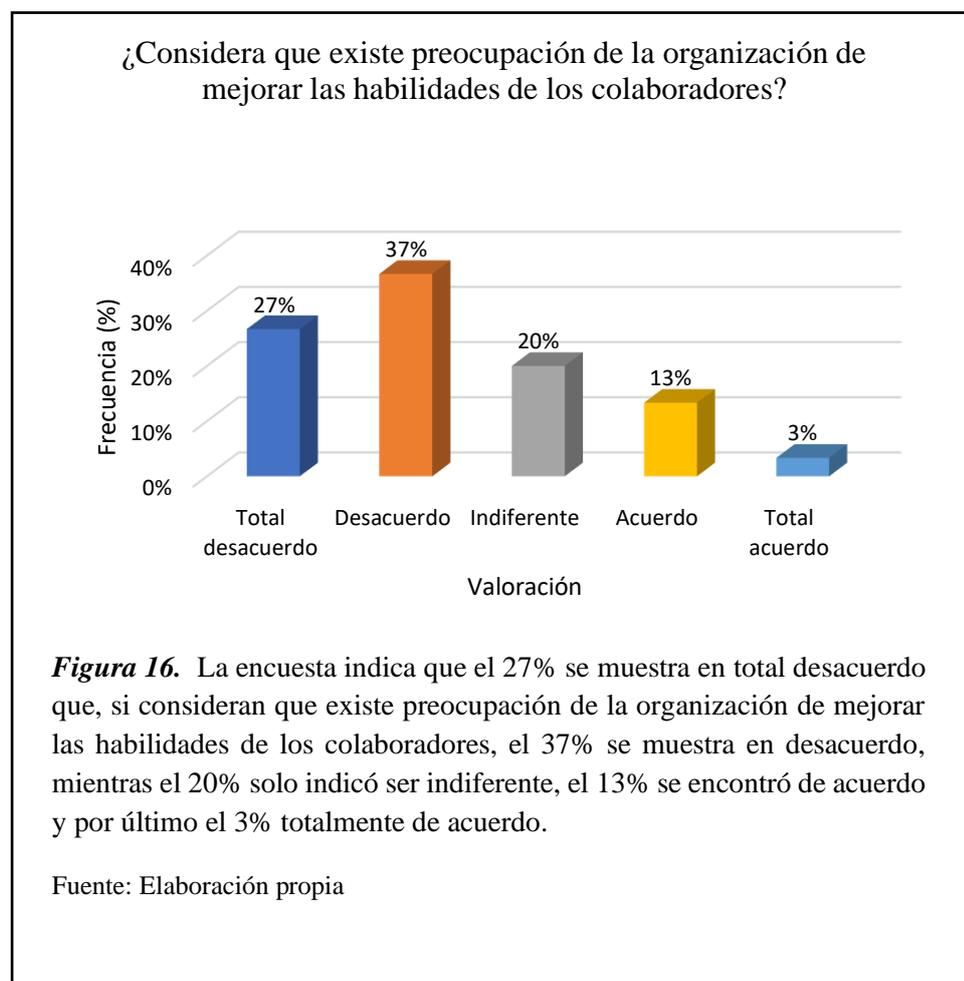


Tabla 19

¿Considera que la empresa plantea metas a corto y largo plazo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	9	30%
Desacuerdo	9	30%
Indiferente	10	33%
Acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

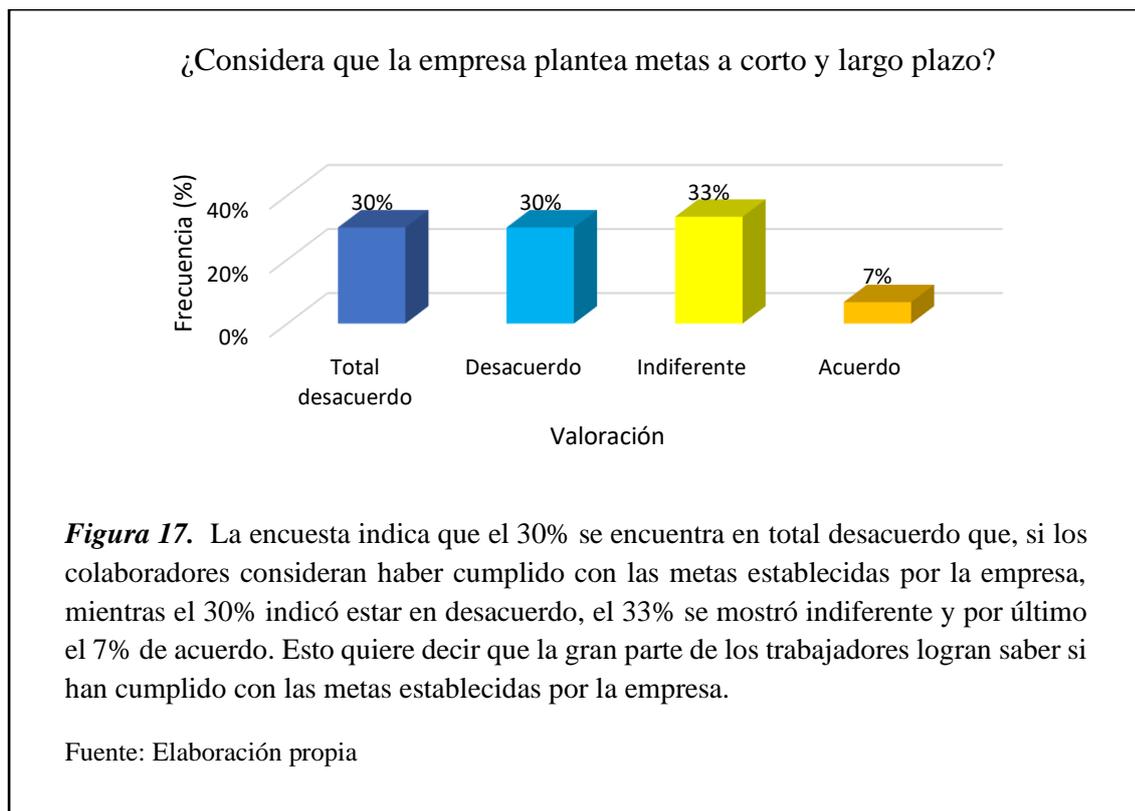


Tabla 20

¿Considera conocer los objetivos de su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	17%
Desacuerdo	13	43%
Indiferente	8	27%
Acuerdo	3	10%
Total acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

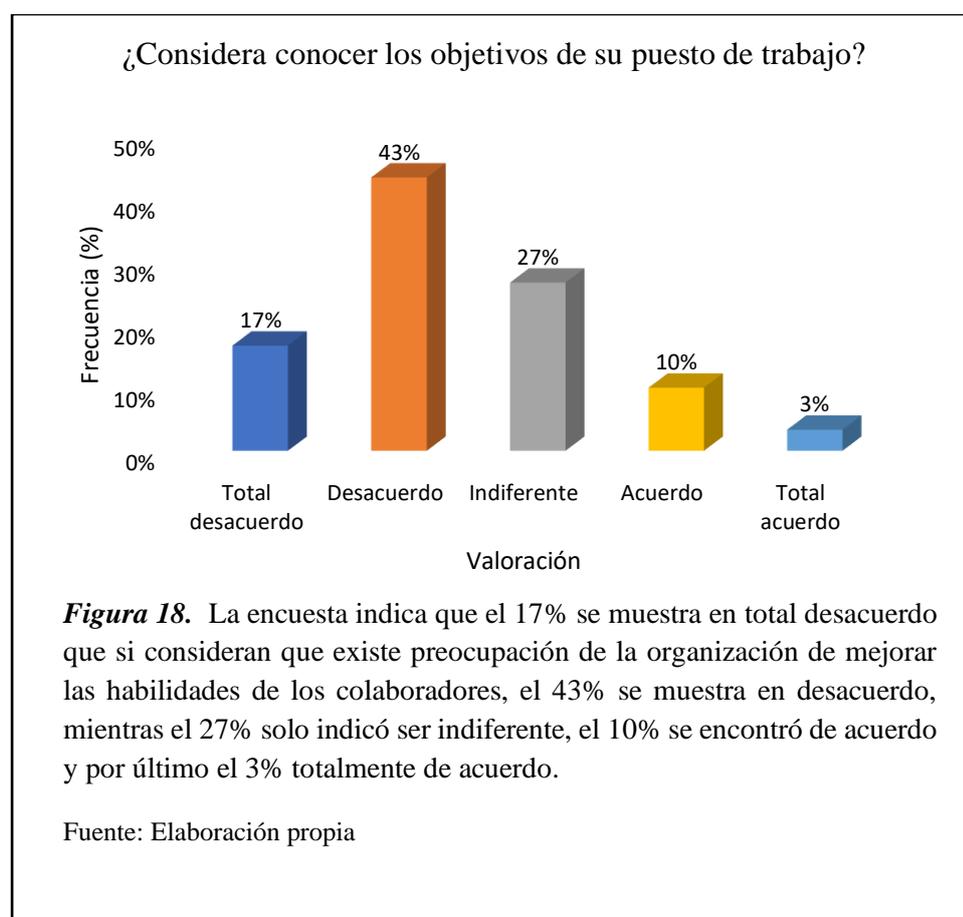


Tabla 21

¿Considera que se siente comprometido con la mejora continua de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	8	27%
Desacuerdo	19	63%
Acuerdo	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

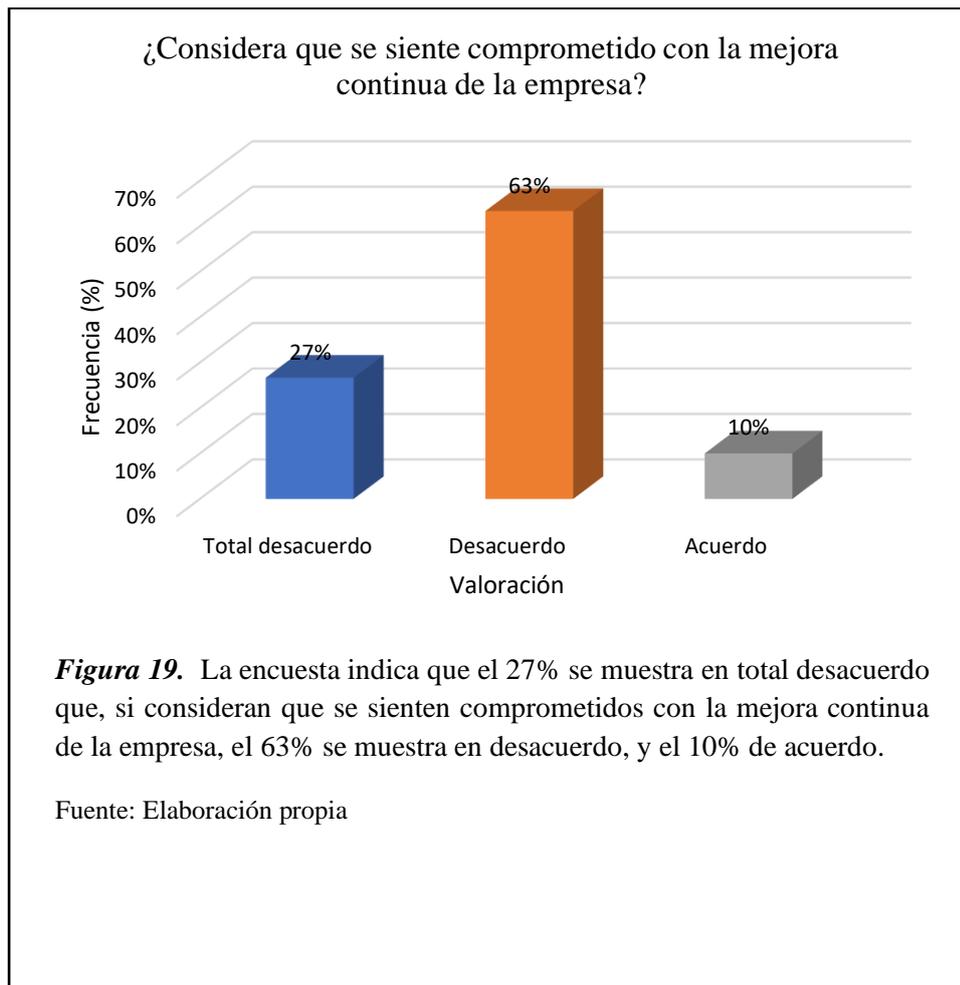


Tabla 22

¿Cree usted que culminan sus actividades de manera efectiva?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	3	10%
Desacuerdo	12	40%
Indiferente	2	7%
Acuerdo	10	33%
Total acuerdo	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

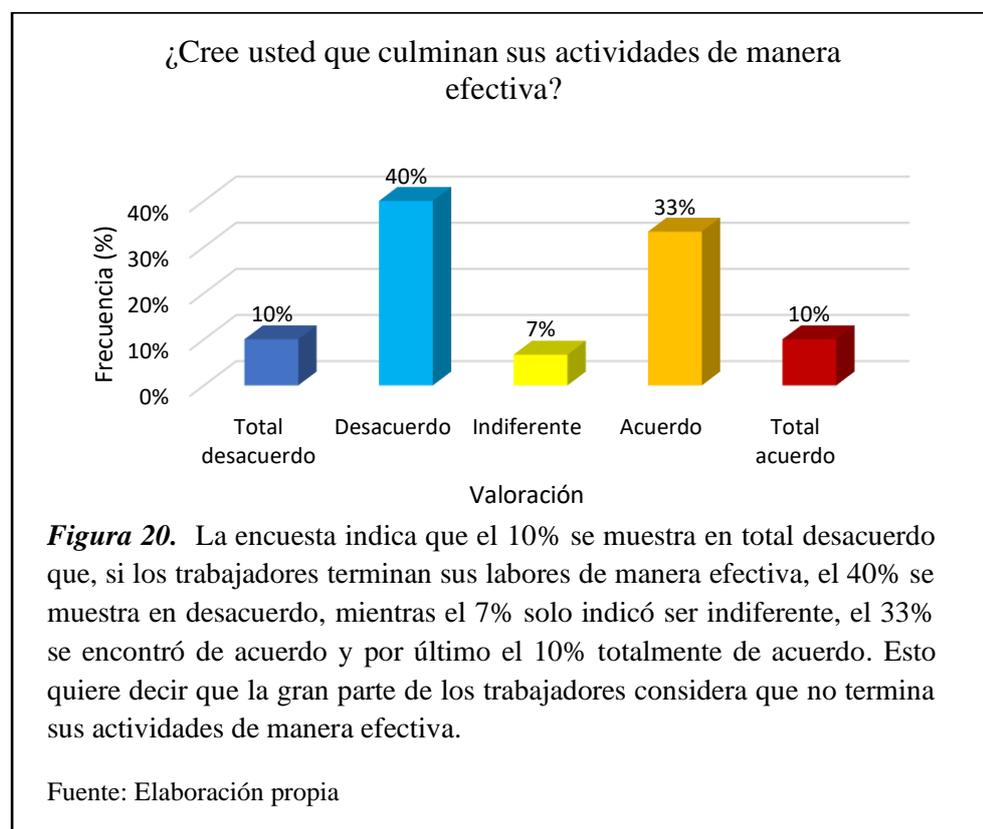


Tabla 23

¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo??

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	17%
Desacuerdo	16	53%
Indiferente	4	13%
Acuerdo	3	10%
Total acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

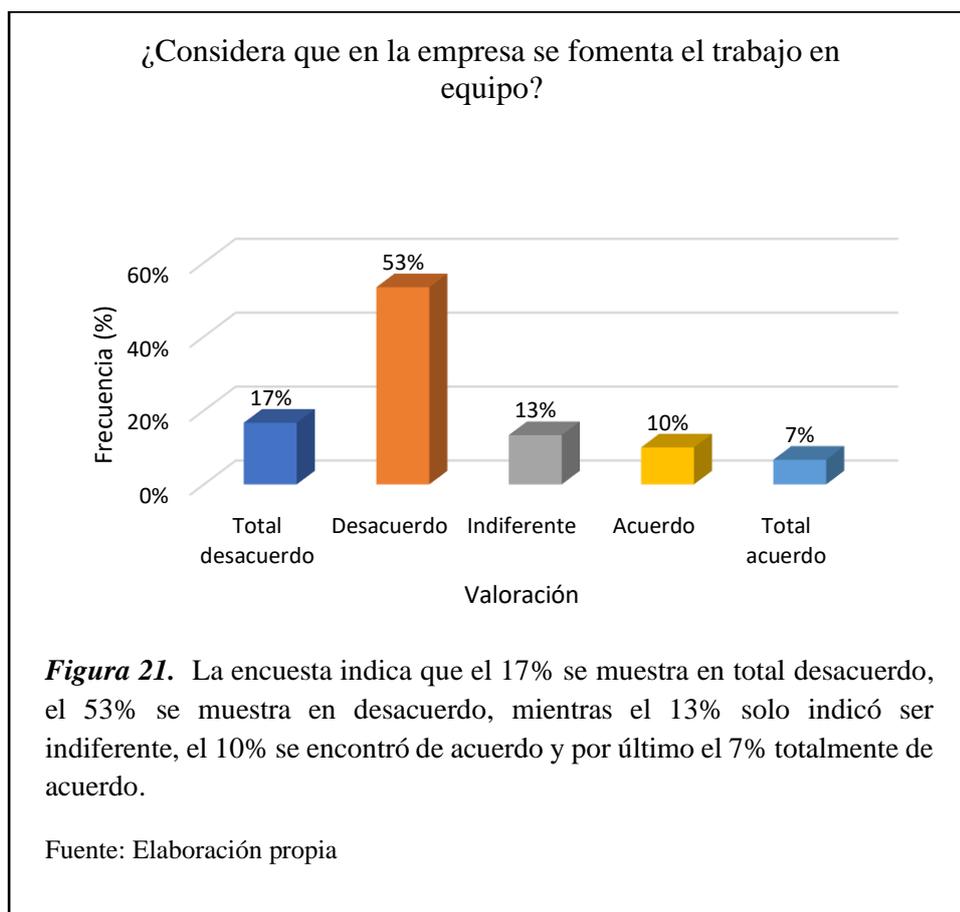


Tabla 24

¿Considera sentirse identificado y a gusto con las funciones que lleva a cabo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	3%
Desacuerdo	12	40%
Indiferente	4	13%
Acuerdo	9	30%
Total acuerdo	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

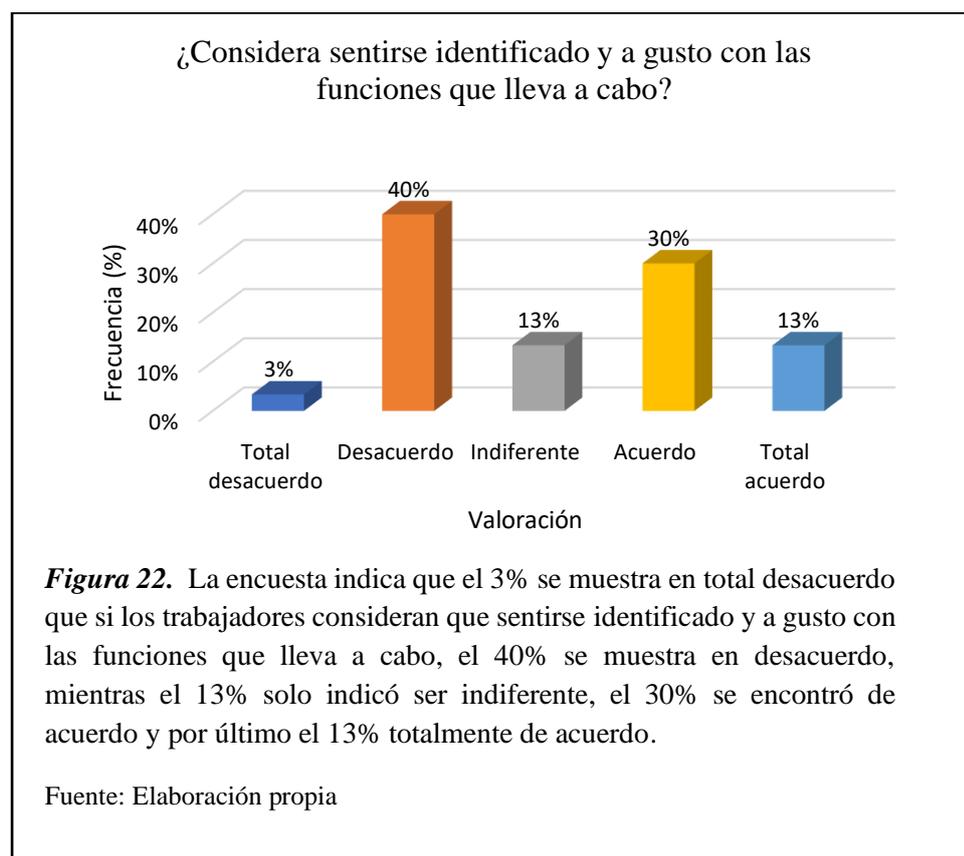


Tabla 25

¿Cree usted que los resultados que logró fueron los esperados?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	13%
Desacuerdo	12	40%
Indiferente	11	37%
Acuerdo	2	7%
Total acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

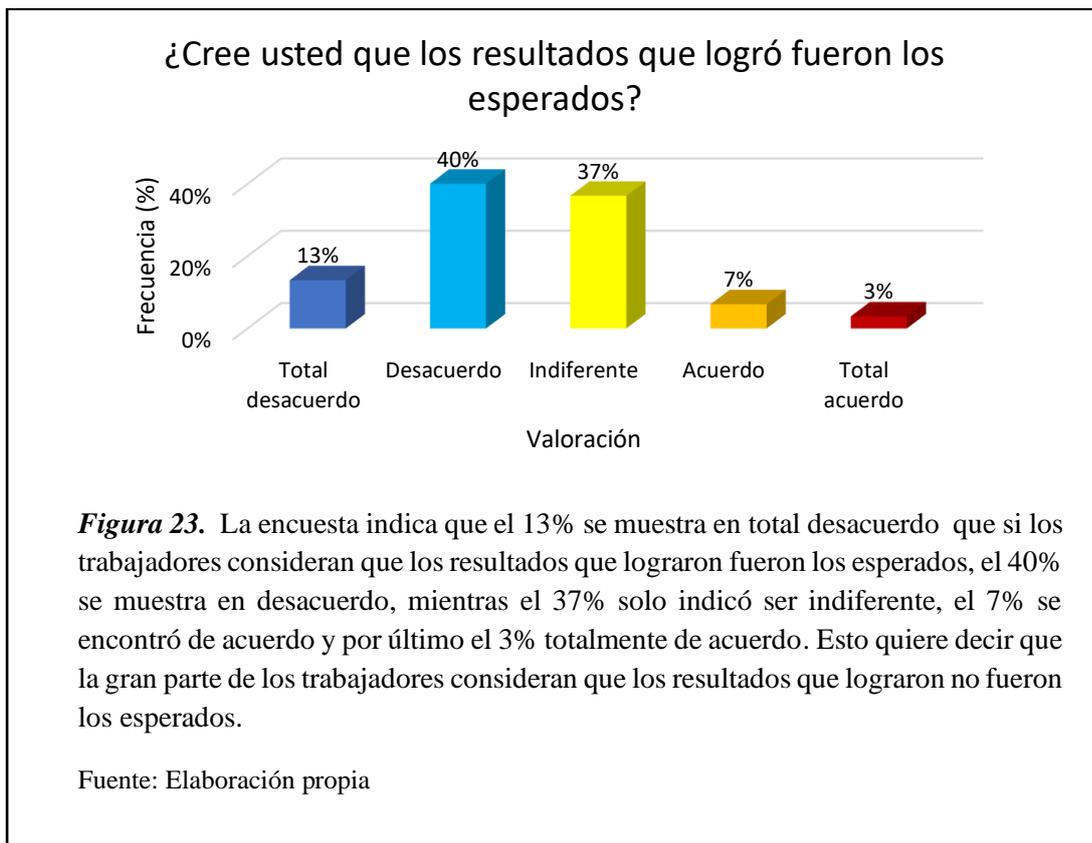


Tabla 26

¿Considera que la empresa recompensa los logros de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	8	27%
Desacuerdo	16	33%
Indiferente	4	13%
Acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

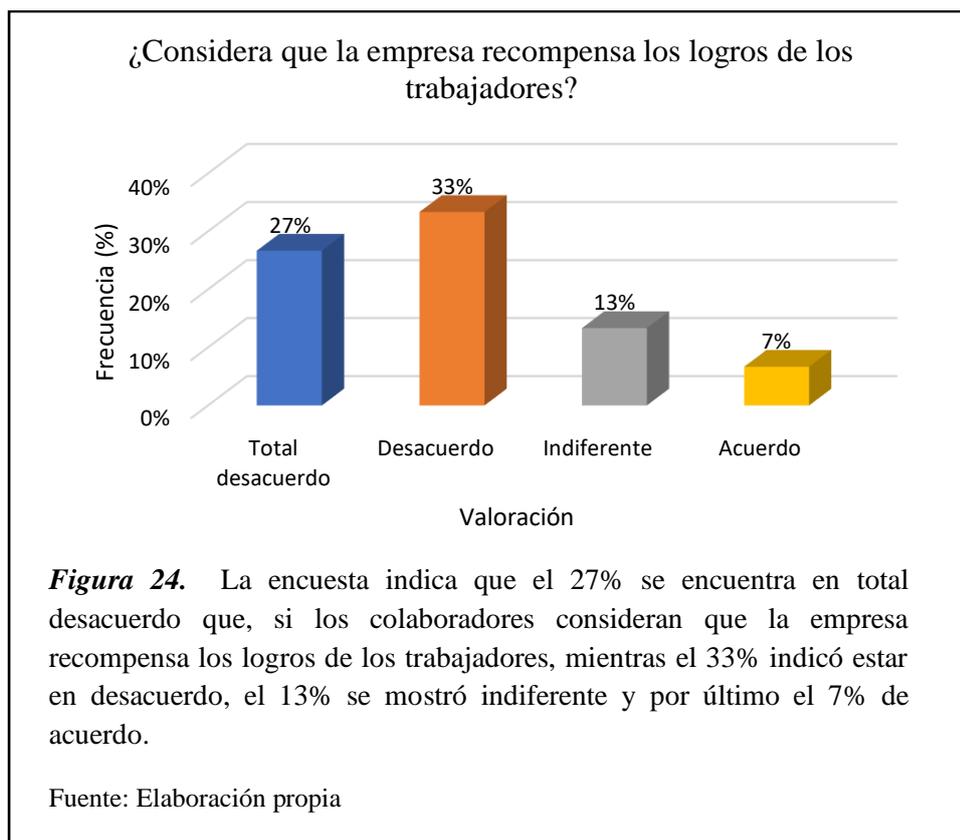
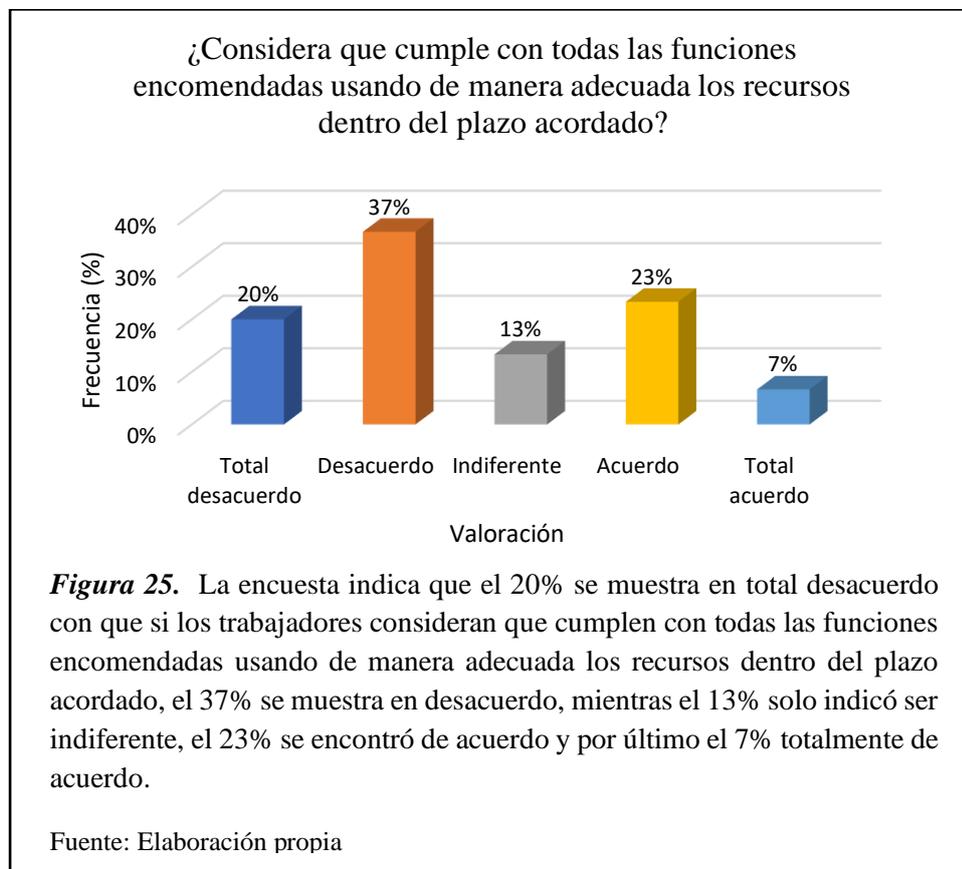


Tabla 27

¿Considera que cumple con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	20%
Desacuerdo	11	37%
Indiferente	4	13%
Acuerdo	7	23%
Total acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



3.1.2. Resultados pos test.

Tabla 28

¿Considera usted que provecha al máximo los recursos para cumplir sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	3%
Desacuerdo	3	10%
Acuerdo	21	70%
Total acuerdo	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

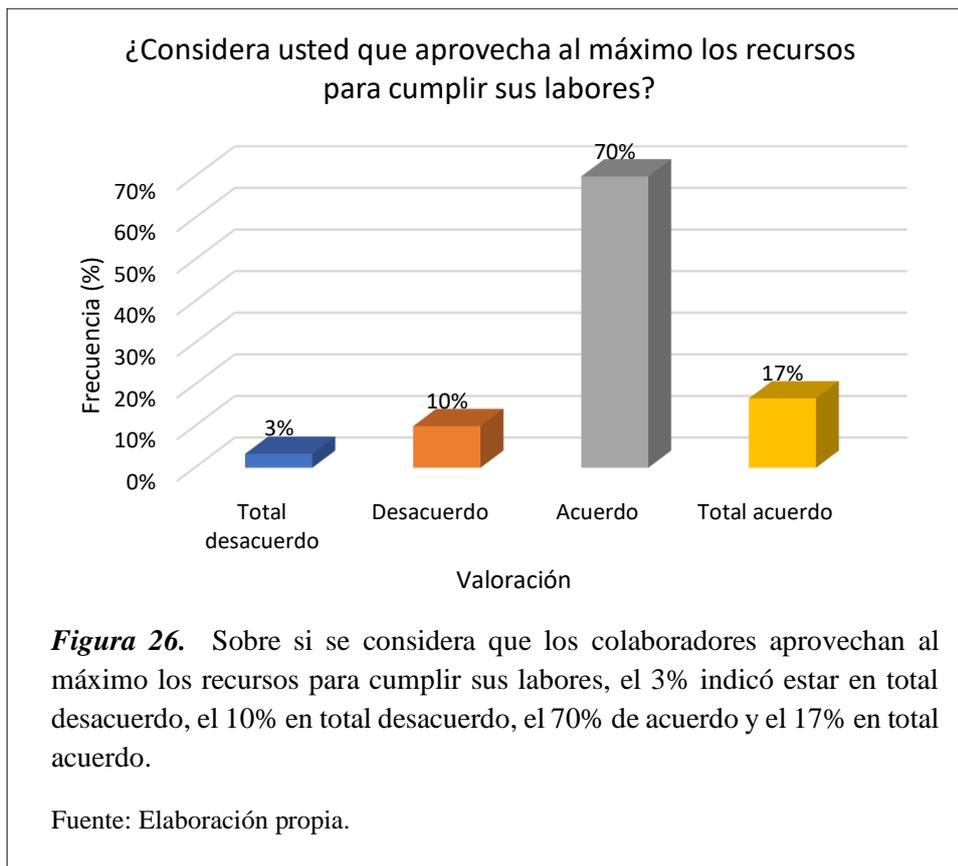


Figura 26. Sobre si se considera que los colaboradores aprovechan al máximo los recursos para cumplir sus labores, el 3% indicó estar en total desacuerdo, el 10% en total desacuerdo, el 70% de acuerdo y el 17% en total acuerdo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29

¿Considera que en la empresa se le brinda los recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	7%
Desacuerdo	4	13%
Acuerdo	19	63%
Total acuerdo	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

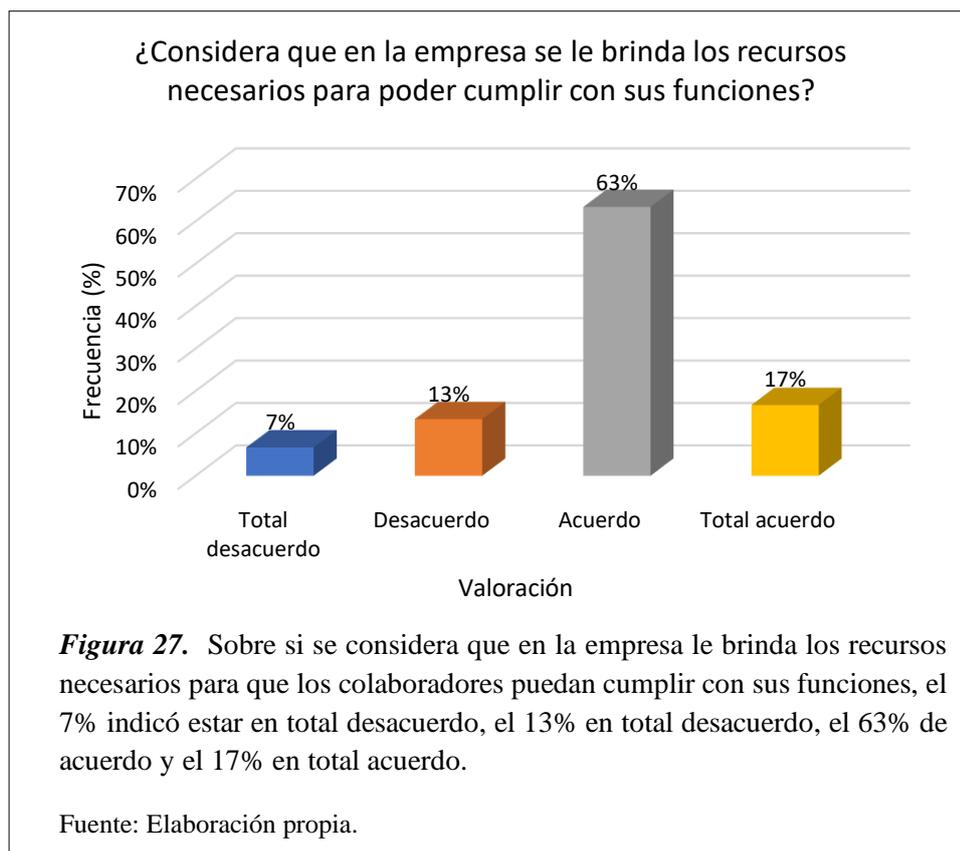


Tabla 30

¿Cree usted que cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	7%
Acuerdo	16	53%
Total acuerdo	12	40%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

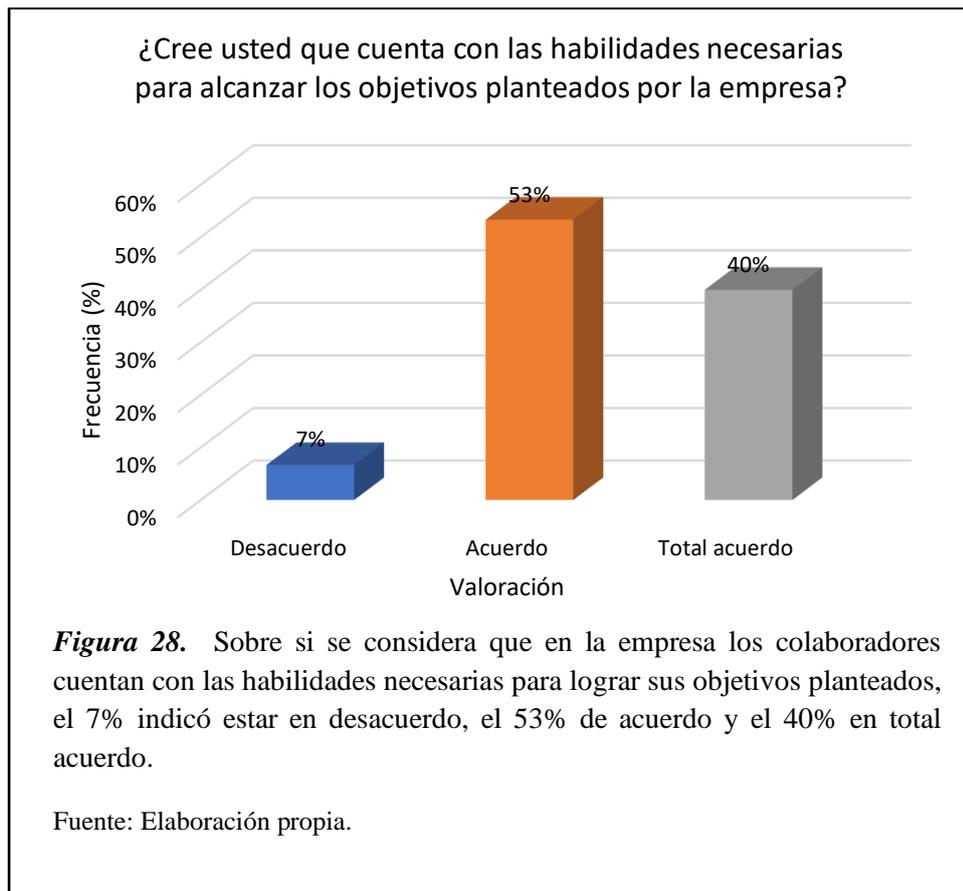


Tabla 31

¿Considera usted que se siente capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	26	87%
Total acuerdo	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

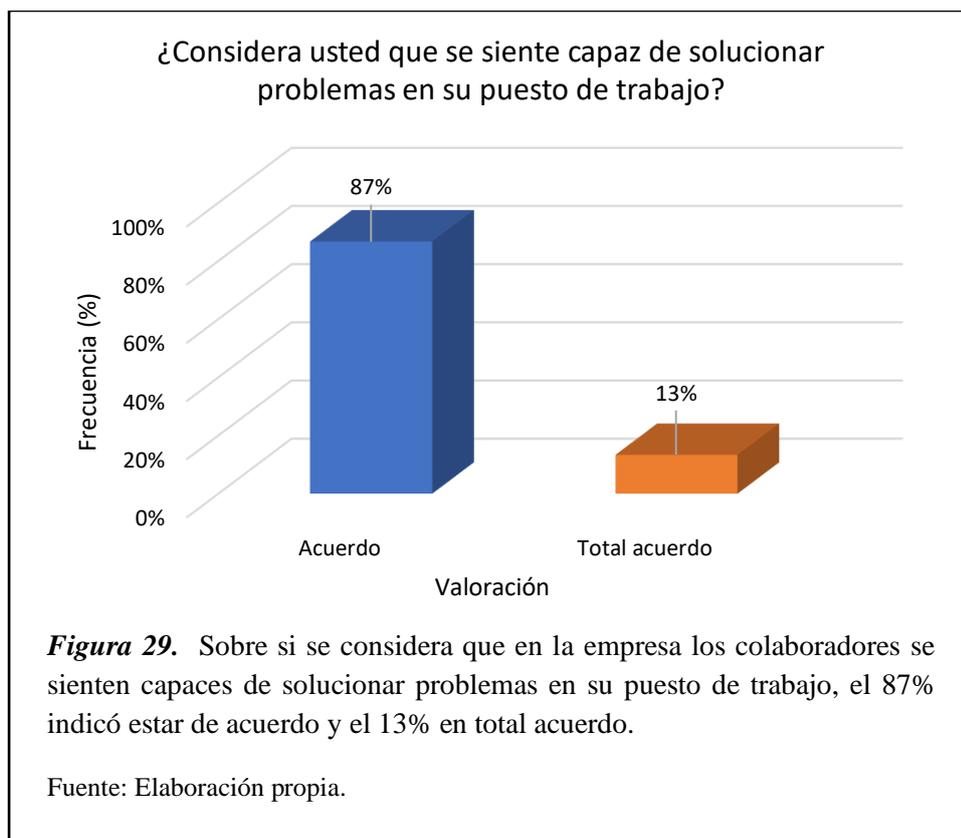


Tabla 32

¿Considera que comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	22	73%
Total acuerdo	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

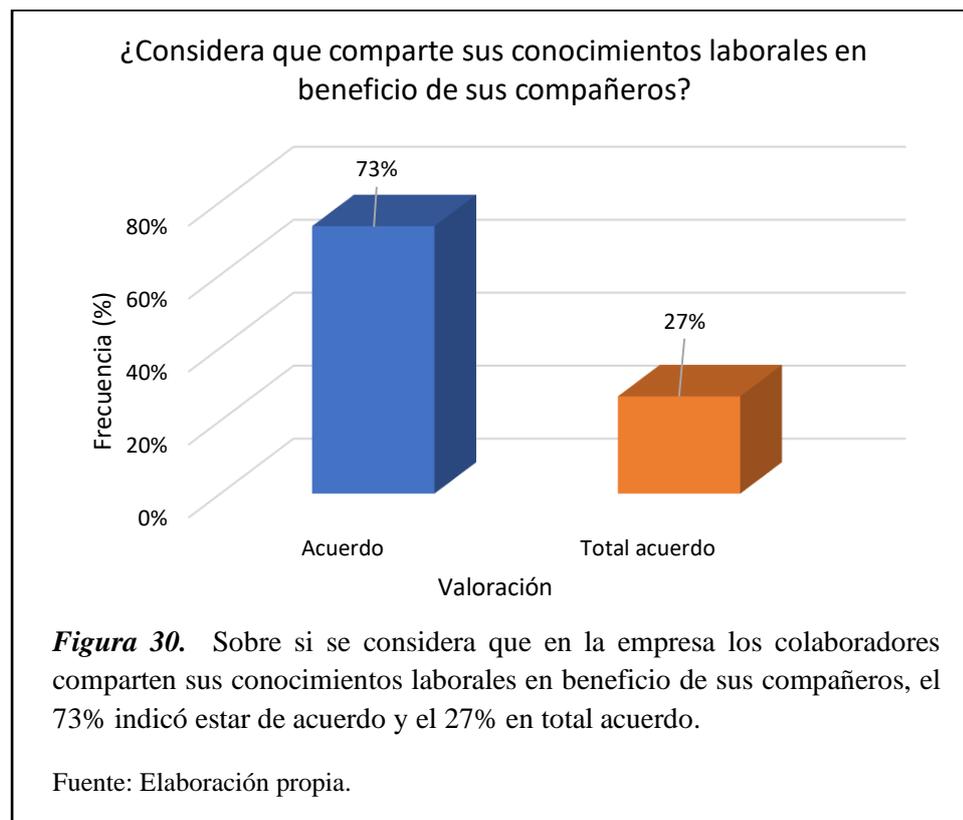


Tabla 33

¿Considera que mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	7%
Acuerdo	26	87%
Total acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

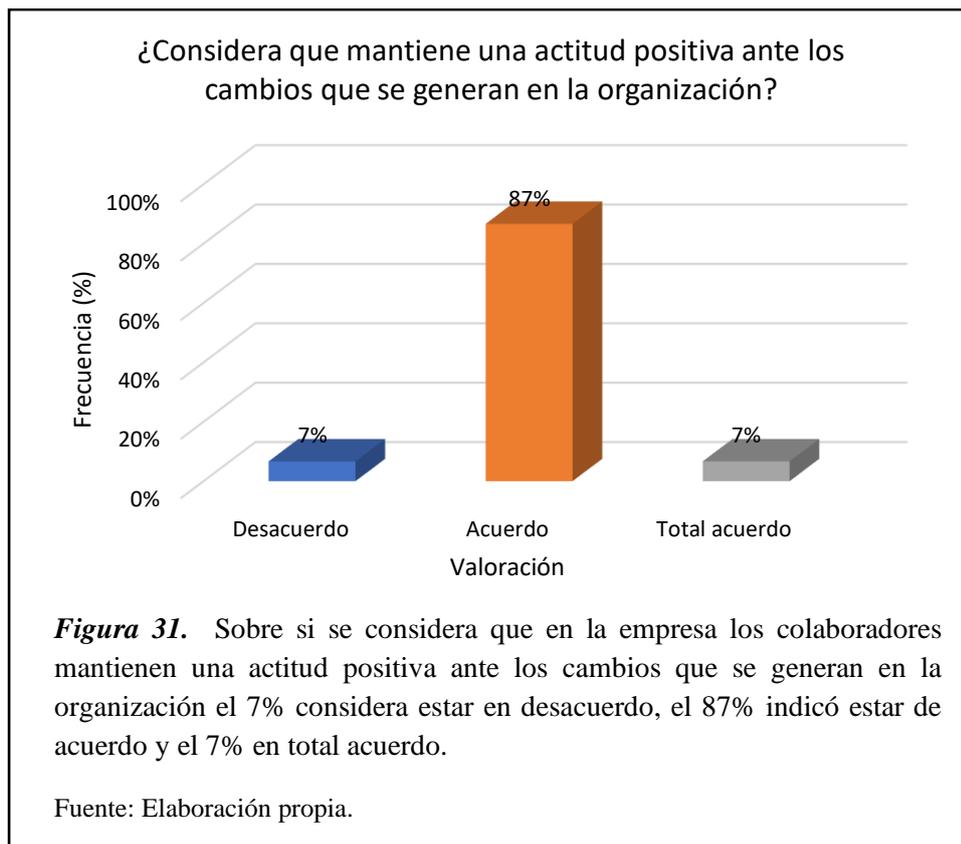


Tabla 34

¿Considera usted que termina con sus labores en el menor tiempo posible?

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	19	63%
Total acuerdo	11	37%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

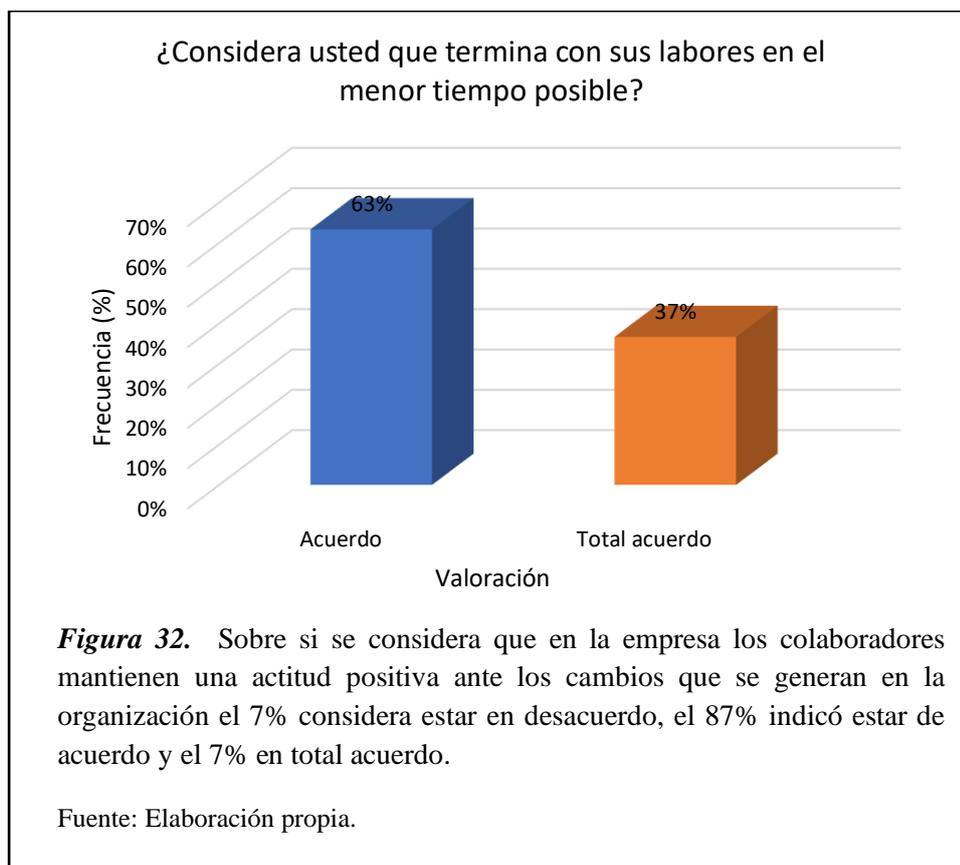


Tabla 35

¿Considera que en la empresa se le brinda el tiempo idóneo para que puedan culminar sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	21	70%
Total acuerdo	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

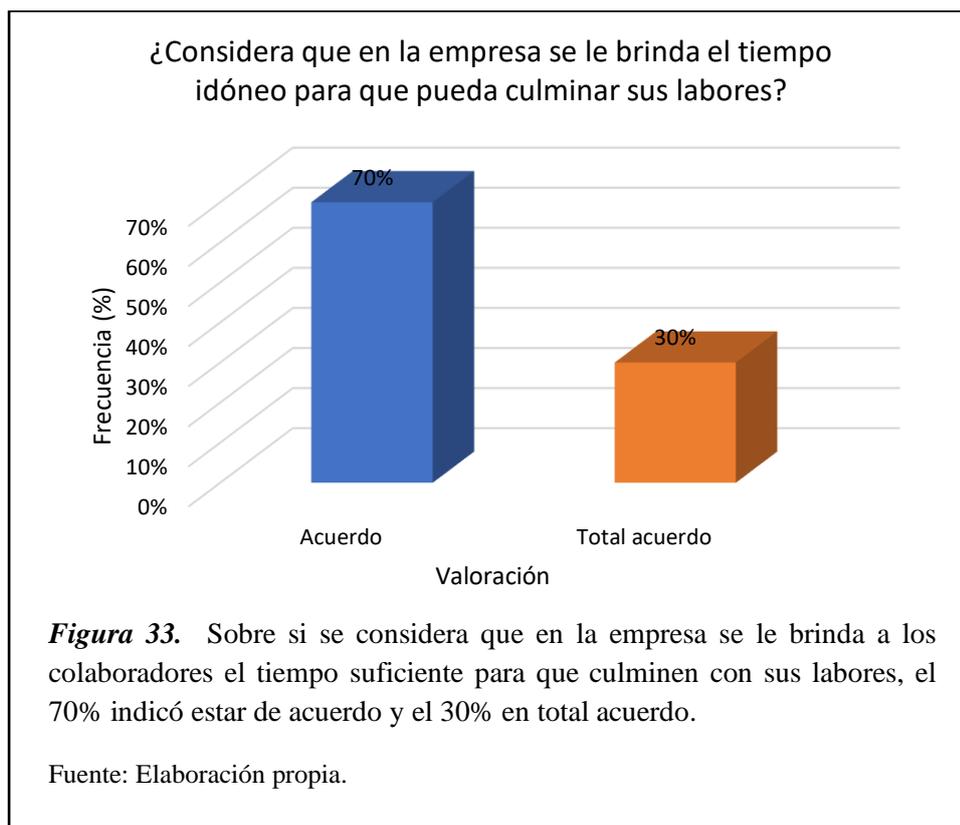


Tabla 36

¿Considera que recibió capacitaciones de manera frecuente para mejorar su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	23	77%
Total acuerdo	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

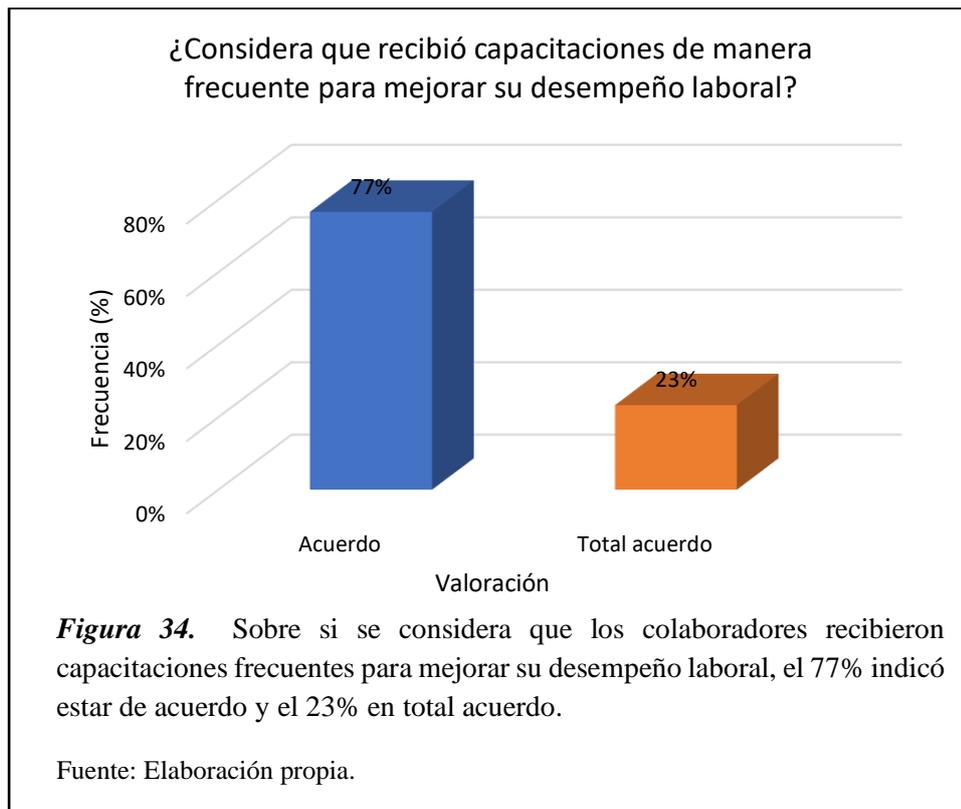


Tabla 37

¿Considera que existe preocupación de la organización de mejorar las habilidades de los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	26	87%
Total acuerdo	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

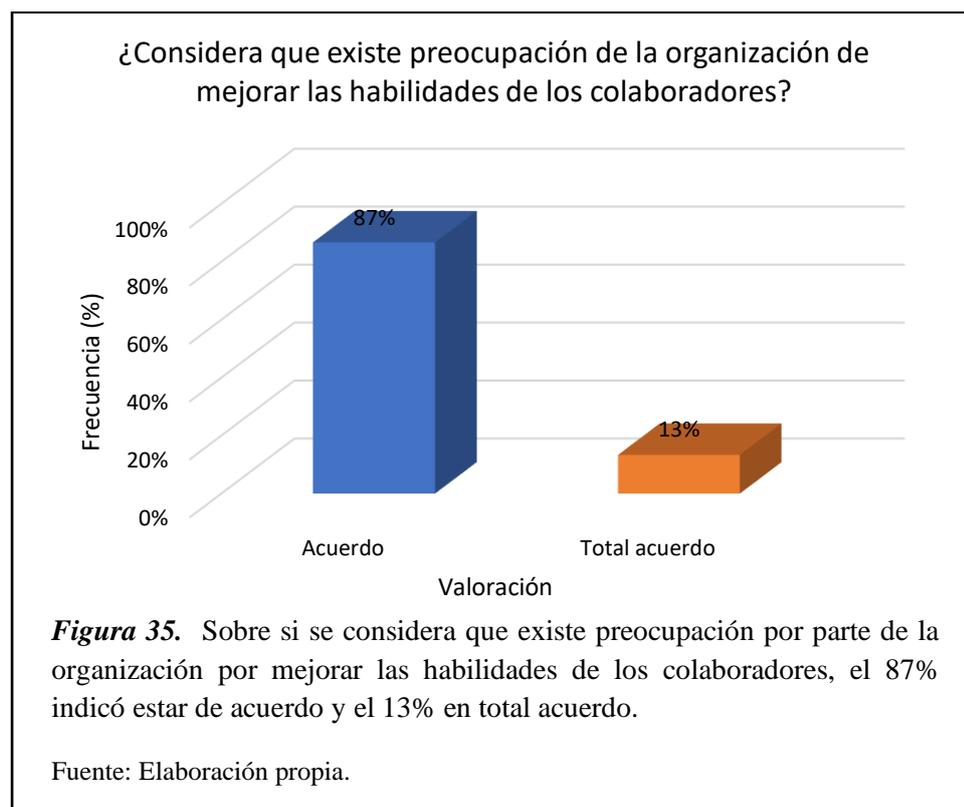


Tabla 38

¿Considera que la empresa plantea metas a corto y largo plazo?

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	3%
Indiferente	4	13%
Acuerdo	21	70%
Total acuerdo	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

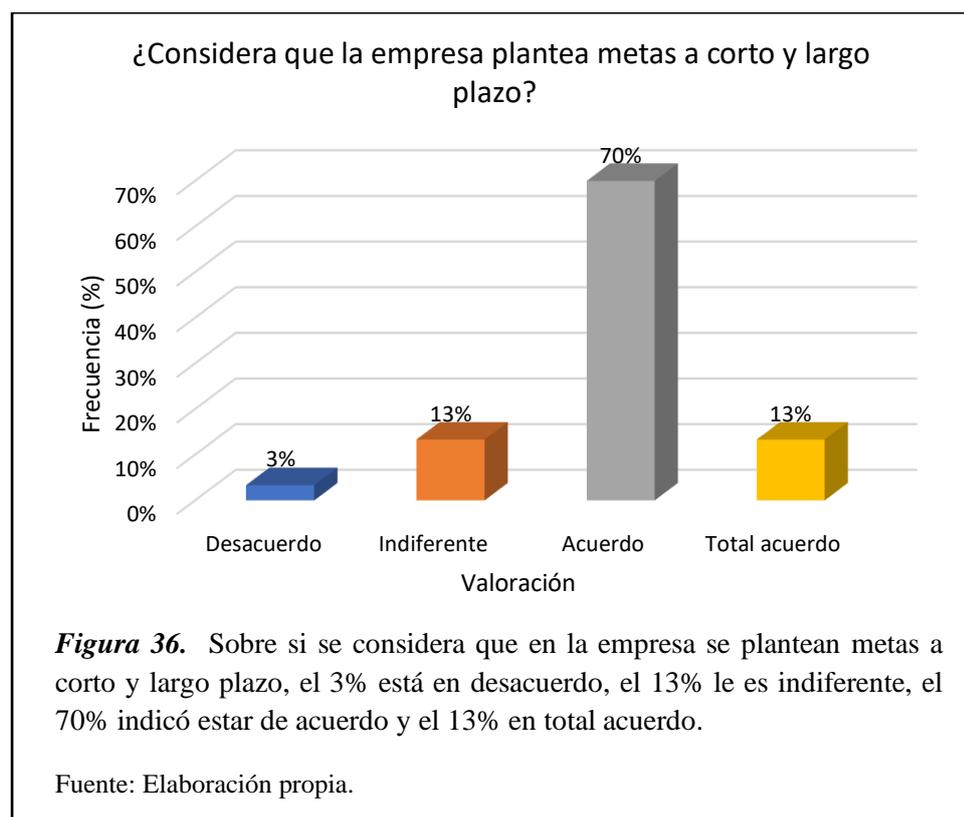


Tabla 39

¿Considera conocer los objetivos de su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	21	70%
Total acuerdo	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

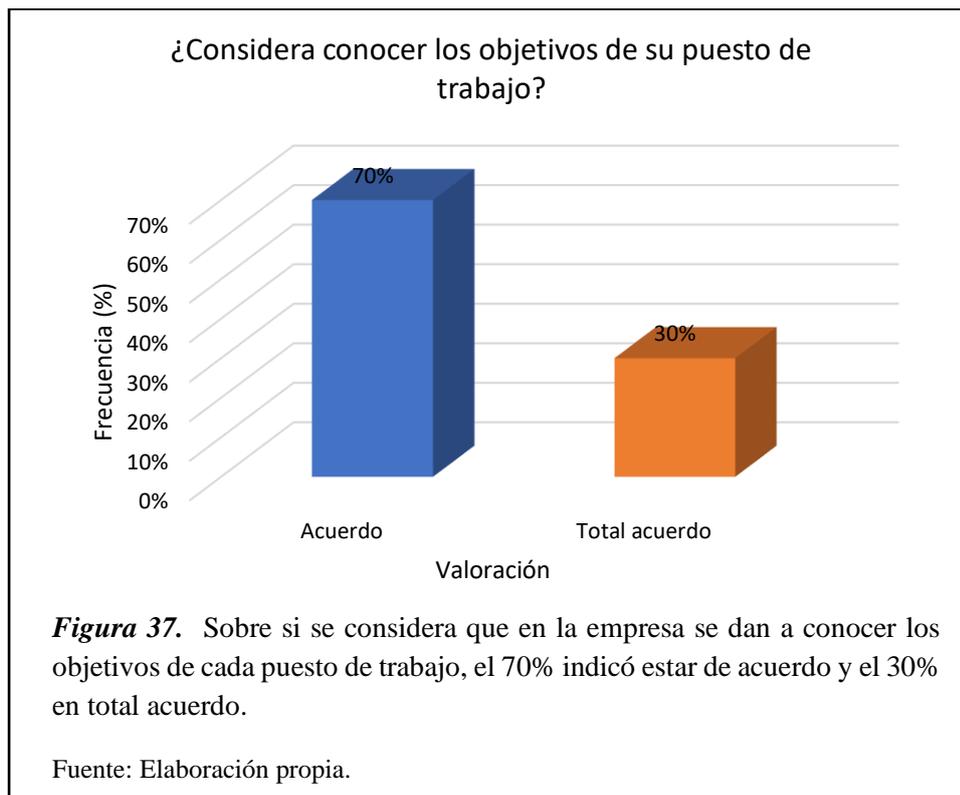


Tabla 40

¿Considera que se siente comprometido con la mejora continua de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	3%
Desacuerdo	2	7%
Indiferente	3	10%
Acuerdo	20	67%
Total acuerdo	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

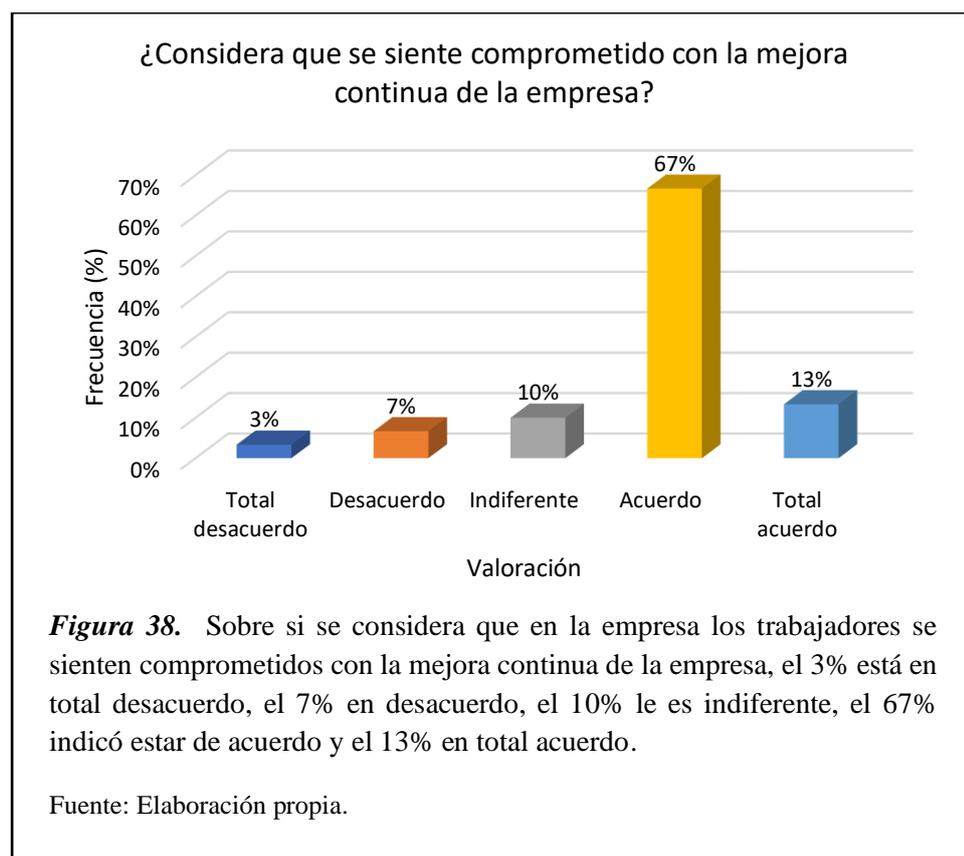


Tabla 41

¿Considera que los procesos que lleva a cabo en la empresa son los esperados?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	7%
Desacuerdo	3	10%
Indiferente	2	7%
Acuerdo	19	63%
Total acuerdo	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

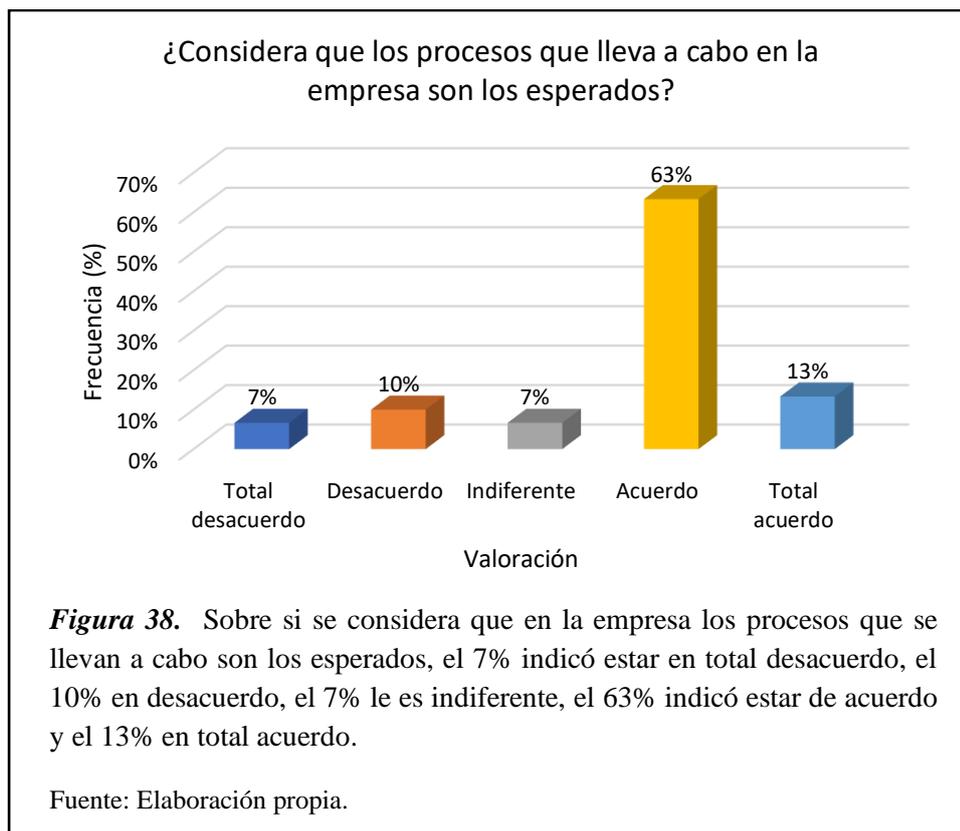


Tabla 42

¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	3%
Indiferente	4	13%
Acuerdo	19	63%
Total acuerdo	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

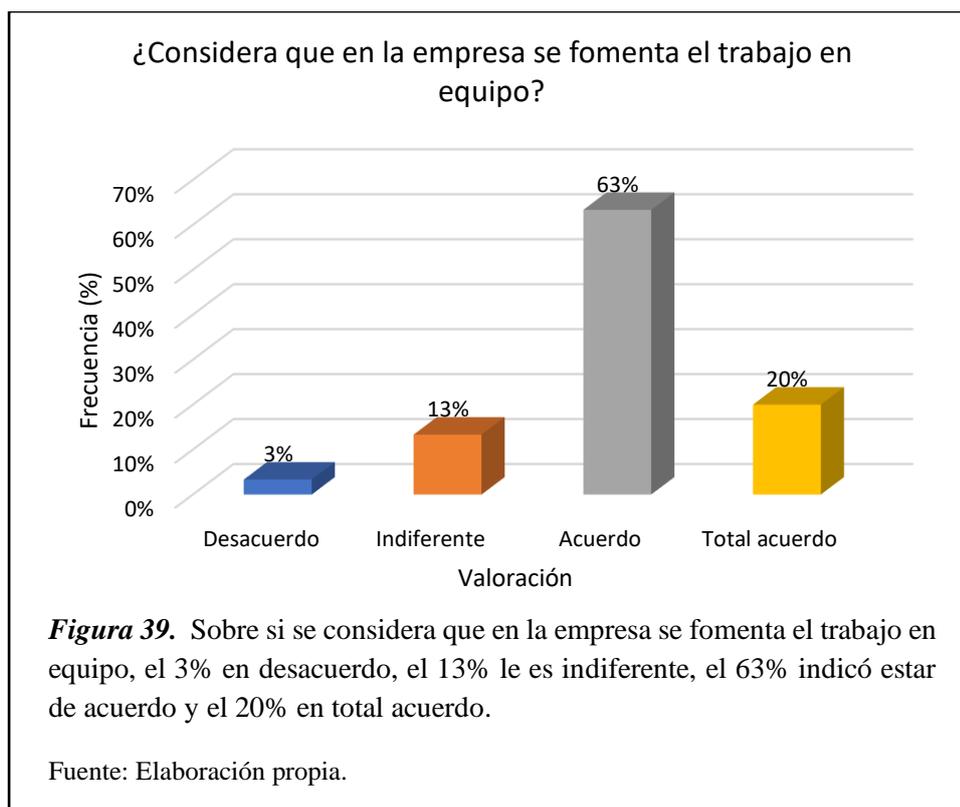


Tabla 43

¿Considera sentirse identificado y a gusto con las funciones que lleva a cabo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	7%
Desacuerdo	5	17%
Acuerdo	20	67%
Total acuerdo	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

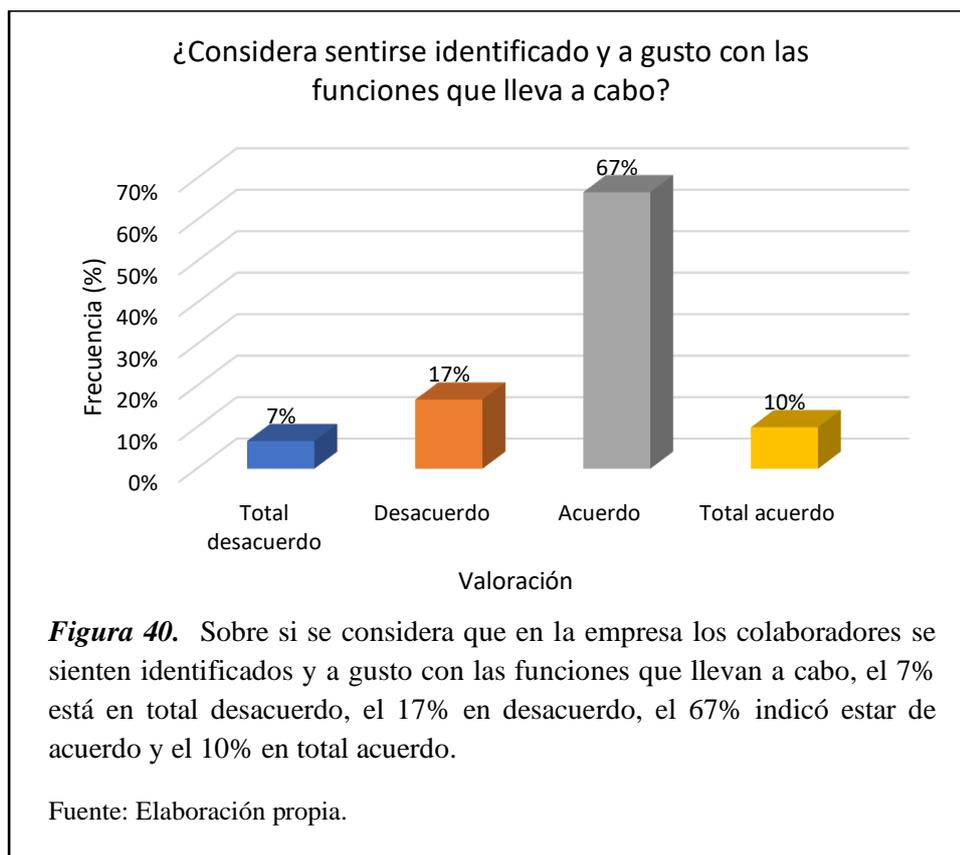


Tabla 44

¿Considera que tiene un alto desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	3%
Indiferente	2	7%
Acuerdo	18	60%
Total acuerdo	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

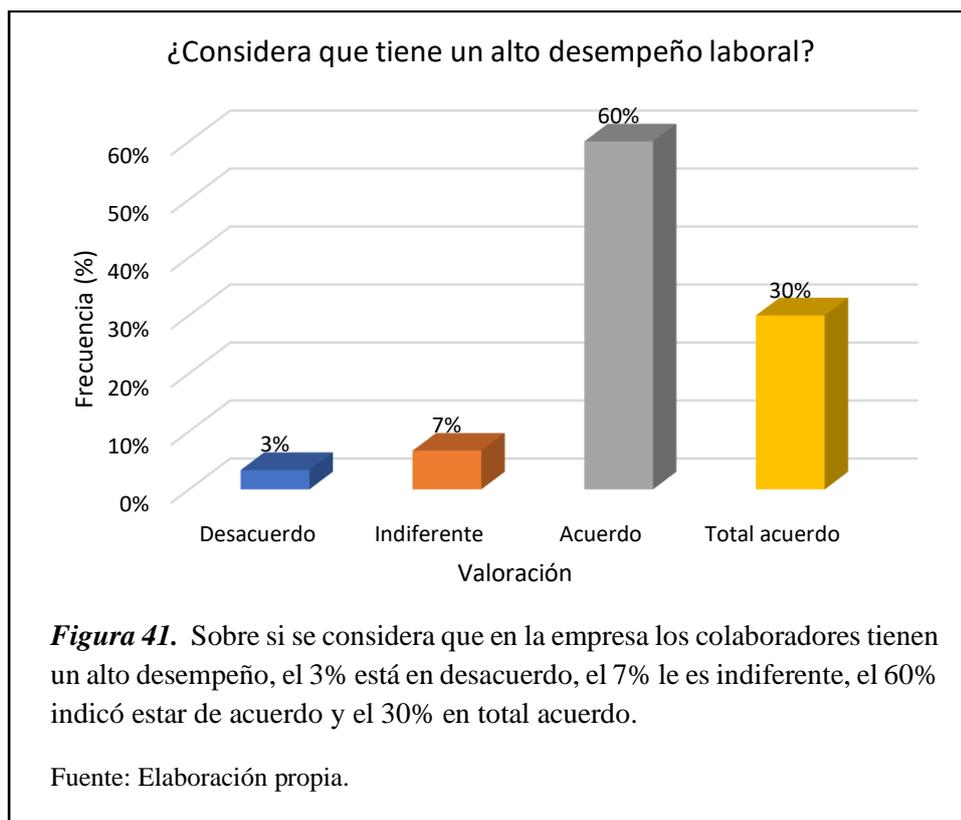


Tabla 45

¿Considera que la empresa recompensa los logros de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	3	10%
Desacuerdo	5	17%
Indiferente	3	10%
Acuerdo	18	60%
Total acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

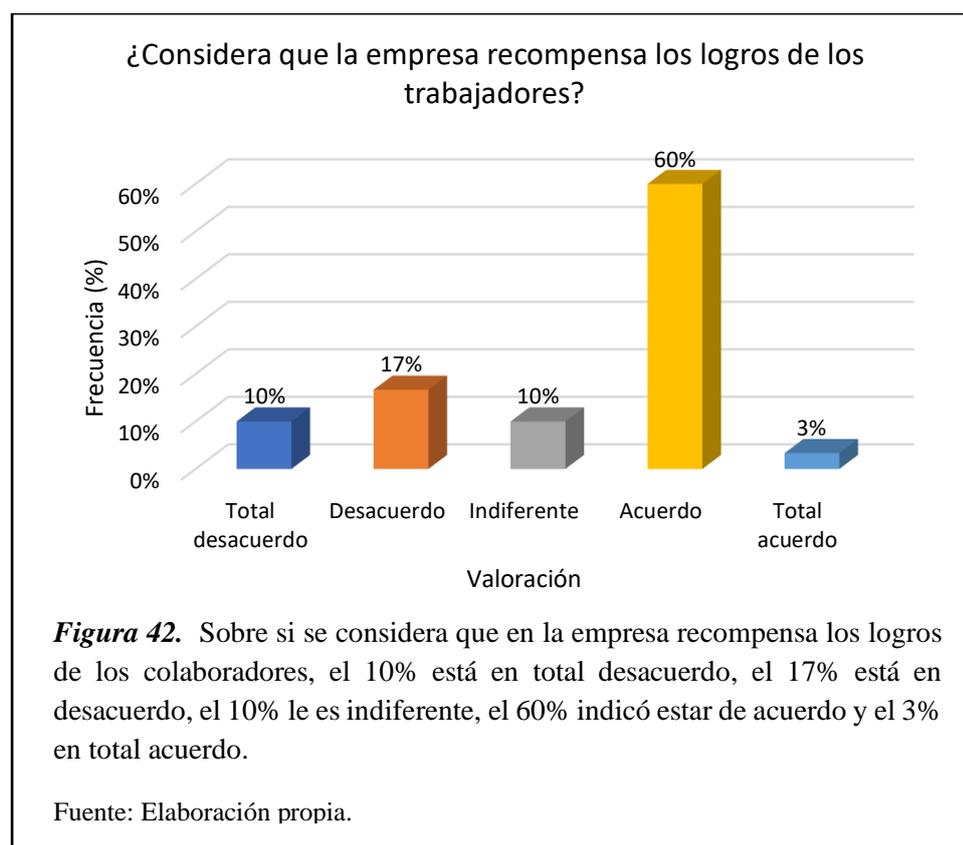
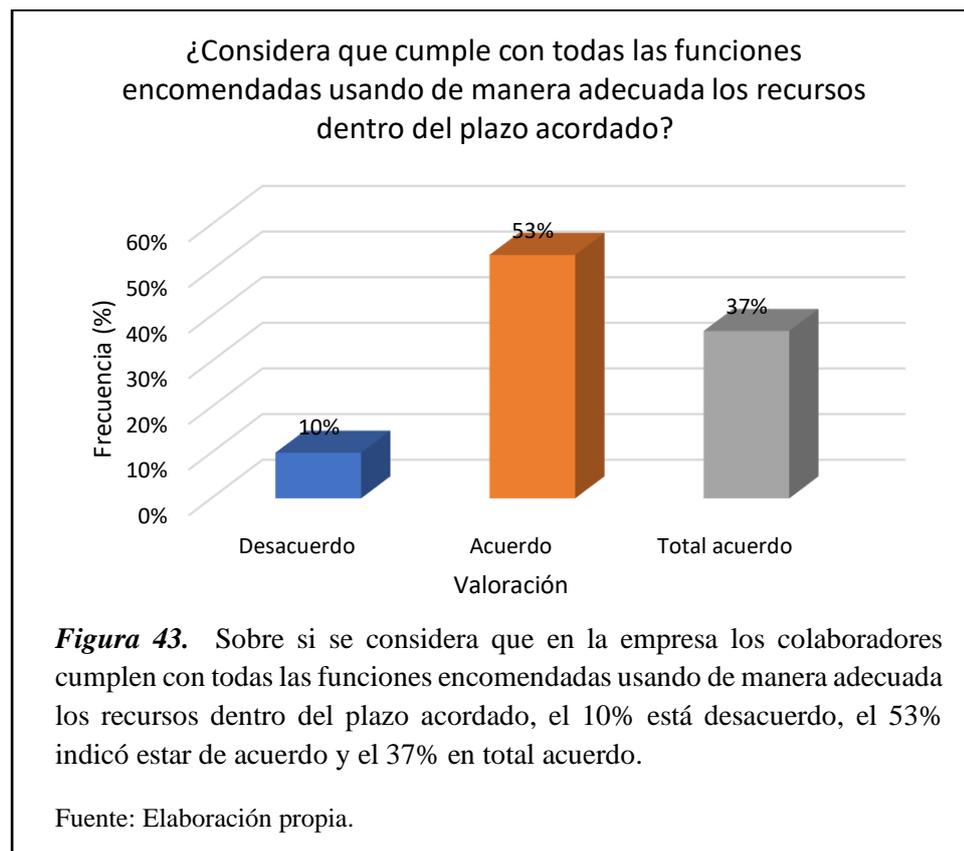


Tabla 46

¿Considera que cumple con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado?

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	3	10%
Acuerdo	16	53%
Total acuerdo	11	37%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 47 se puede observar el promedio por dimensiones tanto del pretest y del posttest aplicado en este estudio.

Tabla 47

Promedios por dimensiones

Dimensiones	Pretest	Postest
Vigor	2.83	4.07
Dedicación	3.02	4.05
Absorción	2.83	4.29
Eficiencia	1.96	4.24
Eficacia	2.30	4.32
Efectividad	2.87	4.47

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 48 se puede apreciar el promedio por variables tanto del pretest y del posttest aplicado en esta investigación.

Tabla 48

Promedios por variables

Variables	Pretest	Postest
Engagement	2.90	4.13
Productividad laboral	2.38	4.34

Elaboración propia

Así mismo, los promedios mencionados anteriormente serán medidos mediante la siguiente recta.

Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
1	2	3	4	5

3.2. Discusión de resultados

El objetivo general de la presente investigación es Aplicar el engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. Chiclayo – 2019. Del mismo modo se busca determinar la relación entre cada una de las variables.

3.2.1. Pre test.

Respecto a diagnosticar la situación actual de la productividad en la empresa de transporte turístico Olano S.A. Chiclayo:

Sobre la dimensión eficiencia, en los recursos se obtuvo que el 67% considera que no aprovechan al máximo los recursos para cumplir sus labores (ver figura 6), el 84% considera que la empresa logra brindar los recursos necesarios para cumplir con sus funciones (ver figura 7), el 40% considera que no hace buen uso de los equipos e instrumentos de trabajo (ver figura 8). Respecto al indicador habilidad, el 70% de los colaboradores considera que no cuenta con habilidades para alcanzar los objetivos planteados por la empresa (ver figura 9) y el 63% considera no se siente capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo (ver figura 10), el 70% considera que no comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros (ver figura 11) y el 74no logra sentir una buena actitud ante los cambios que generen la empresa (ver figura 12). Respecto al indicador Tiempo, el 80% de los colaboradores considera que no culminan con sus labores en el menor tiempo posible (ver figura 13), por otro lado, el 80% de los colaboradores considera que si se les brinda el tiempo idóneo para que culminen con sus labores (ver figura 14). Respecto al indicador capacitación, el 83% de los colaboradores considera que recibe capacitaciones, pero no de manera constante (ver figura 15) y el 64% considera que no existe preocupación por parte de la organización de mejorar las habilidades de los colaboradores (ver figura 16). Esto también cambió posterior a la propuesta pues los colaboradores recibieron la capacitación adecuada y se le fomentó a la organización a preocuparse más por el incremento de conocimientos en sus colaboradores como beneficio para la empresa. Este resultado se asemeja al de Carranza (2016) quien indicó que su empresa en estudio presentaba algunas deficiencias como la falta de autoestima sobre tener los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones, los cuales afectan notablemente los niveles de productividad.

Sobre la dimensión eficacia, en el indicador metas se tuvo que el 60% considera que la empresa no plantea metas a corto y largo plazo, y el 33% no tiene idea de ello (ver figura 17), además, el 60% no conoce los objetivos de su puesto de trabajo y el 27% no sabía que existían (ver figura 18) y el 90% de los colaboradores no logra sentirse comprometido con la mejora continua de la empresa (ver figura 19). Lo cual es una situación crítica. Respecto al indicador actividades, el 50% de los colaboradores considera que no culminan de manera efectiva los procesos que llevan a cabo (ver figura 20), el 70% considera que no se fomenta el trabajo en equipo (ver figura 21) y el 43% considera no sentirse identificado o a gusto con las funciones que lleva a cabo (ver figura 22). Respecto al indicador resultados el 53% considera que tiene un bajo desempeño y el 37% no tiene idea de cuál es su desempeño (ver figura 23). Esto evidencia que la organización no realiza evaluación de desempeño ni retroalimentaciones. Por último, el 60% de los colaboradores considera que la empresa no reconoce los logros de los trabajadores (ver figura 24). Los resultados se asemejan a los de Revelo (2016) quien manifiesta que los colaboradores en su organización no reciben ninguna supervisión, por lo que no se tiene un control en lograr cumplir con las metas establecidas por la gerencia.

Sobre la dimensión efectividad, el indicador nivel de efectividad evidenció que el 57% de los trabajadores considera que no cumple con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado, mientras que el 13% no tiene idea de ello (ver figura 25). Es decir, los colaboradores tienen un bajo nivel de efectividad.

Respecto a diseñar la propuesta del engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. se ha podido diagnosticar las problemáticas que poseen los colaboradores respecto a la productividad por lo que la implementación de una propuesta de engagement podrá mejorar a gran escala cada una de las problemáticas suscitadas. Esto se puede corroborar en la investigación de Hernández (2017) quien indica que su propuesta de engagement en su organización en estudio ha mejorado el estado emocional de los colaboradores en el largo plazo, lo cual ha provocado que las tareas sean terminadas antes del tiempo establecido.

Respecto a la validación de la propuesta del engagement laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A., Chiclayo, se tiene que realizar con la finalidad de que especialistas puedan corroborar que las estrategias sean acordes a la problemática y más importante puedan incidir de manera positiva en la

productividad. Debido a ello es que se podrá corroborar que la propuesta esté de acuerdo a las problemáticas encontradas en la organización en estudio.

3.2.2. Pos test.

Respecto a diagnosticar la situación actual de la productividad en la empresa de transporte turístico Olano S.A. Chiclayo:

Sobre la dimensión eficiencia, en los recursos se obtuvo que posterior a la aplicación de la propuesta el 87% de los trabajadores aprovechan al máximo sus recursos (ver figura 26) y el 80% considera que ya lograr tener los recursos necesarios para que puedan cumplir culminar sus funciones (ver figura 27), lo cual no era así antes pues los trabajadores consideraban que no tenían los recursos necesarios y no los aprovechaban al máximo y no hacían buen uso de los equipos e instrumentos de trabajo. Respecto al indicador habilidad, el 93% considera que cuenta con habilidades necesarias para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa (ver figura 28), el 100% se considera capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo (ver figura 29) y comparten sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros (ver figura 30), el 94% considera que mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización (ver figura 31). Respecto al indicador Tiempo, el 100% de los colaboradores culminan sus laborales en el menor tiempo posible (ver figura 32) y ahora consideran que se les brinda el tiempo idóneo para que culminen con sus labores (ver figura 33), esto es porque ahora saben organizar su tiempo de manera adecuada. Respecto al indicador capacitación, el 100% considera que recibió capacitaciones periódicamente para poder mejorar su desempeño laboral (ver figura 34), así como también aseveran que existe preocupación de la organización de mejorar las habilidades de los colaboradores (ver figura 35). Este resultado se asemeja al de Carranza (2016) quien indicó que su empresa en estudio presentaba algunas deficiencias como la falta de autoestima sobre tener los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones, los cuales afectan notablemente los niveles de productividad. Y esta vez por medio de la aplicación de la propuesta cada uno de esos factores pudo mejorar.

Sobre la dimensión eficacia, en el indicador metas se tuvo que ahora para el 83% de los trabajadores la empresa plantea metas a corto y largo plazo (ver figura 36), el 100% de los trabajadores conocen los objetivos de sus puestos de trabajo (ver figura 37) y el 80% de los trabajadores se siente comprometido con la mejora continua de la empresa (ver figura

38). Esto refleja los grandes cambios que se generaron en los trabajadores posteriores a la aplicación de la propuesta pues antes los trabajadores no sabían cuáles eran los objetivos de la empresa y no los tenían en cuenta para el desarrollo de sus actividades. Respecto al indicador actividades el 76% considera que los procesos que se llevan a cabo si son los esperados, pues ahora los colaboradores conocen cuáles son sus metas y objetivos (ver figura 39), el 83% considera que fomenta el trabajo en equipo (ver figura 40) y el 77% se siente a gusto con su trabajo (ver figura 41). Esto evidencia que los trabajadores tienen en cuenta las tareas que llevan a cabo y los objetivos que se les ha planteado, además por medio de los talleres se sienten más satisfechos con sus funciones, lo cual es clave para un adecuado desempeño laboral. Respecto al indicador resultados el 90% de los trabajadores considera que tiene un alto desempeño (ver figura 42) y el 63% de los trabajadores considera que la empresa reconoce los logros (ver figura 43), pues teniendo la organización al tener en cuenta la importancia que tienen los colaboradores para el incremento de la productividad, toman en cuenta mantener satisfecho a su colaborador. Posterior a la aplicación de la propuesta los colaboradores empezaron a mejorar respecto a su desempeño laboral, culminaban de manera adecuada sus actividades y el trabajo en equipo se daba para la mejora de los procesos. Además, la convivencia laboral entre los trabajadores era la adecuada. Los resultados se asemejan a los de Revelo (2016) quien manifiesta que los colaboradores en su empresa en estudio no reciben ninguna supervisión, por lo que no se tiene un control para que puedan cumplir con las metas establecidas por la gerencia.

Sobre la dimensión efectividad, el indicador nivel de efectividad evidenció que el 90% de los trabajadores considera que cumplen con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado. Se puede decir que los colaboradores tienen un nivel alto de efectividad. La propuesta permitió motivar a los colaboradores para que desempeñaran sus funciones de una manera adecuada, además el taller de autoestima permitió que puedan ser mucho más eficaces en sus tareas, así como también tener en cuenta los recursos que se usan para los procesos.

Respecto a diseñar la propuesta del engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. se ha podido diagnosticar las problemáticas que poseen los colaboradores respecto a la productividad por lo que la implementación de una propuesta de engagement pudo mejorar a gran escala cada una de las problemáticas suscitadas. Esto se puede corroborar en la investigación de

Hernández (2017) quien indica que su propuesta de engagement en su organización en estudio ha mejorado el estado emocional de los colaboradores en el largo plazo, lo cual ha provocado que las tareas sean terminadas antes del tiempo establecido.

Respecto a la validación de la propuesta del engagement laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A., Chiclayo, se realizó con el fin de que especialistas puedan corroborar que las estrategias sean acordes a la problemática y más importante puedan incidir de manera positiva en la productividad. Debido a ello es que se podrá corroborar que la propuesta esté de acuerdo a las problemáticas encontradas en la organización en estudio.

3.3. Aporte científico

Taller de factores que inciden en el engagement para los trabajadores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. Oltursa Chiclayo – 2019.

3.3.1. Introducción.

En los últimos tiempos, las empresas han ido cambiando su preocupación con respecto a la obtención de capital financiero al de capital intelectual, estimando a los empleados de la empresa como el activo más importante de la misma, por lo cual se han creado una variedad de maneras para lograr que el trabajador sea alguien comprometido, fiel y que también se muestre siempre motivado laborando.

Las organizaciones no únicamente suelen demandar personas con niveles académicos, sino que además requieren de personas que logren sentir ese compromiso con los diferentes objetivos de la empresa. El engagement que logren mostrar los trabajadores con la organización, representa y asevera que los propósitos y metas de la empresa sean logrados mediante criterios de eficiencia y efectividad.

Para las empresas el capital humano es considerado como la base esencial, esto se debe por su significativo y valioso rol que desarrolla dentro de esta misma, ya que, cumplen con las actividades administrativas y organización el fin de que sean alcanzadas cada una de las metas ya planteadas. La gestión efectiva de las personas, la cual se trata de todo un proceso de selección correctamente planeado, la repartición de las funciones y tareas diarias, las inducciones orientadas al fortalecimiento de las diferentes habilidades y competencias las cuales se hacen cargo de avalar las respectivas funciones de la gestión administrativa, siendo eficientes y efectivas, aportando de una forma a generar valor a los diferentes socios.

La productividad en los trabajadores es considerada como uno de los factores claves para que se pueda determinar la rentabilidad, logrando con ello éxito para la organización. Una alta productividad tiene la capacidad de incrementar la ventaja competitiva de la organización, así mismo se reducirá los costos en el desarrollo de las tareas y actividades que puedan mejorar la calidad.

Teniendo en cuenta que Oltursa Chiclayo posee diferentes problemáticas entorno al engagement es que es necesario implementar estrategias que le permitan a la organización

mejorar su productividad. Esto es debido a como se mostró en diferentes estudios a lo largo de la investigación, que el engagement y la productividad tienen una relación alta.

3.3.2. Descripción de la empresa.

Transporte Turístico Olano S.A - Oltursa, es una reconocida empresa que se dedica a brindar el servicio de traslado de pasajeros y también el de encomiendas con un aproximado de 30 años dentro del sector. La empresa se constituyó un día 29 del mes de setiembre de 1981. Además, se le considera como una de las primeras empresas que brinda el servicio de Bus Cama y que ha incorporado los GPS a cada una de sus unidades, incluso mucho antes de que sea solicitado de manera obligatoria por el ministerio de transporte y comunicaciones, también se le considera como una pionera en disgregar su atención del centro de Lima hacia una zona mucho más segura y sobre todo tranquila con la Estación Turística San Isidro, asimismo, brindaban ya el servicio de wifi para sus pasajeros e incluso proporcionaban iPads en algunos de sus rutas y servicios.

Oltursa posee una excelente cobertura en el país, enfocando cada uno de sus servicios en las carreteras del mismo. Esta empresa cuenta con una moderna flota la cual es respaldada por reconocidas marcas que son Mercedes Benz, Scania y Marcopolo. Entre los destinos que la empresa brinda servicio se encuentran: Abancay, Arequipa, Camaná, Chiclayo, Chimbote, Cuzco, Huancayo, Huaraz, Ica, Llo, Lima, Los órganos, Máncora, Moquegua, Nazca, Paracas, Piura, Sullana, Tacna, Trujillo, tumbes y 3 servicios en ómnibus, con la finalidad de que sus clientes tengan un viaje placentero y además óptimo.

Para el año 2010 la empresa Oltursa fue premiada con la orden a la virtud del MTC, debiendo a su innovación a la calidad de servicio como de seguridad, de igual manera, se estima como una de las líneas de transporte que consigue tener índices mayores con respecto a la satisfacción de los pasajeros o clientes.

Visión.

Ser la mejor empresa de transportes del Perú, líder en el servicio preferencial de transporte terrestre de pasajeros y traslado de encomiendas ofreciendo calidad en el servicio.

Misión.

Brindar un servicio de calidad en el transporte de pasajeros y traslado de encomiendas de manera segura, oportuna y confiable; con tecnología moderna, personal, especializada y con experiencia reconocida por los clientes.

Valores empresariales.

- Seguridad
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Respeto y cordialidad

3.3.3. Justificación.

La propuesta se realiza porque se han encontrado diferentes problemáticas entorno a la productividad en la empresa Oltursa Chiclayo causada por el inadecuado engagement en los trabajadores. Esto es debido a que, si el colaborador en engagement podrá tener un mejor desempeño laboral, los procesos los realizarán de una manera efectiva, querrá permanecer en la organización a largo plazo, y buscará la forma de hacer crecer a su lugar de trabajo de manera empresarial. Es por eso que es importante que se implemente un taller de engagement que permita fomentar a los trabajadores ese sentimiento y se pueda incrementar la productividad en la empresa.

3.3.4. Objetivo.

3.3.4.1. Objetivo general.

Implementar un taller sobre los factores que inciden en el engagement que permita incrementar la productividad en la empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Oltursa Chiclayo – 2019.

3.3.4.2. Objetivos específicos.

Fomentar el liderazgo para que los trabajadores puedan desarrollar su vigor en la empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Oltursa Chiclayo.

Mejorar el desarrollo personal de los trabajadores para mejorar su dedicación con la empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Oltursa Chiclayo.

Incrementar la autoestima de los trabajadores para mejorar su dedicación en la empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Oltursa Chiclayo.

Fomentar la convivencia armoniosa entre los trabajadores para mejorar el ambiente laboral y desarrollar su absorción en la empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Oltursa Chiclayo.

3.3.5. Taller de factores que inciden en el engagement.

3.3.5.1. Temas.

Taller de liderazgo.

El taller no solo está enfocado a los jefes de la empresa, sino también a cada uno de los colaboradores, debido a que el liderazgo les permitirá agregar valor a la empresa. Un líder podrá ayudar a incrementar el conocimiento de sus compañeros, así como también ayudar a desarrollar las habilidades de sus compañeros. Además, será voluntario en las actividades que se deben desarrollar, se mejorará el trabajo en equipo y se incrementará la productividad. El liderazgo se asemeja a la dimensión del vigor porque se caracteriza con una persona que cuenta con altos de energía y de persistencia mental positiva que le ayuda a cumplir con todas sus jornadas laborales a pesar de que tenga inconvenientes con compañeros del trabajo o barreras que se le presente dentro de su área.

Taller de desarrollo personal

Las actividades que se realizan son para mejorar la identidad de los trabajadores, desarrollar su conciencia sobre los acontecimientos, logrando desarrollar y potenciar aún más sus habilidades y destrezas, y se ayudará a determinar las metas y aspiraciones que tienen en su vida. El desarrollo personal guarda relación con la dimensión dedicación, porque el colaborador tiene un alto sentido de compromiso con su trabajo donde aplica habilidades propias de el mismo que contribuirá a la mejora de la empresa

Taller de autoestima

Es importante que los trabajadores entiendan que son un valor fundamental para la empresa de manera personal y profesional, deben confiar en sí mismo y mejorar su bienestar personal. La autoestima no es algo que o se tiene o no se tiene, se puede trabajar, desarrollar y cultivar. Todas las personas poseen cualidades y características estimables, pero para poder estimarlas, las personas deben conocerlas, por lo que resulta importante ampliar el autoconocimiento, cuáles son las fortalezas y debilidades de uno mismo y de esta manera hacer un plan de mejora.

El hecho de tener una autoestima sana está íntimamente relacionado, entre otras cosas, con la confianza en uno mismo y con la capacidad de disfrutar y de encontrar fuentes de satisfacción, de esta manera el colaborador podrá tener un mejor desempeño laboral. Los

trabajadores podrán conocerse mejor, aprender a valorarse de una manera realista y sana, desarrollando así su autoestima.

Taller de convivencia

Es fundamental que los trabajadores tengan una convivencia armoniosa al desarrollar diferentes habilidades comunicativas y manejando la inteligencia emocional. Es por eso que el taller está enfocado en disminuir los niveles de estrés al manejar la inteligencia emocional, elevar los niveles de energía y mejorar las relaciones interpersonales para que se promueva el compañerismo. La convivencia tiene relación con la dimensión absorción por que el colaborador se siente contento o entusiasmado en su puesto de trabajo, desarrollando actividades que le guste y a la vez teniendo una muy comunicación con sus compañeros manteniendo la estabilidad emocional.

3.3.5.2. Plan del taller de engagement.

Tabla 49

Taller de engagement

Objetivo	Tema	Contenido	Duración	Responsable	Logro esperado	Materiales	Costo
Fomentar el liderazgo para que los trabajadores puedan desarrollar su vigor en la empresa de Transporte Oltursa	Liderazgo	Video de liderazgo Papel del líder en el trabajo Habilidades para el liderazgo Trabajo en equipo	3 h	Especialista contratado externamente	Optimiza el rendimiento personal. Optimiza el trabajo en equipo Optimiza el clima laboral Optimiza los niveles de productividad.	Pizarra Alquiler de proyector Folders Papel Bond Laptop Lapiceros	S/300.00
Mejorar el desarrollo personal de los trabajadores para mejorar su dedicación con la empresa de Transporte Oltursa	Desarrollo personal	Video de desarrollo personal Elaboración de plan de desarrollo personal Exposición de plan	3 h		Contribuye al autoconocimiento y además fortalece la autoestima Contribuye a autogestionar y administrar mejor tanto los recursos como el tiempo Desarrolla talentos y habilidades.		S/300.00
Incrementar la autoestima de los trabajadores para mejorar su dedicación en la empresa de Transporte Oltursa	Autoestima	Video de autoestima Autoconocimiento: lista de fortalezas y debilidades Plan de acción a debilidades Video de motivación	3 h		Incrementa la autoestima y el trabajador expresa actitudes positivas y conductas Optimiza la seguridad y la confianza Optimiza los estados de ánimo		S/300.00
Fomentar la convivencia armoniosa entre los trabajadores para mejorar el ambiente laboral y desarrollar su absorción en la empresa de Transporte Oltursa	Convivencia	Video de convivencia Comunicación asertiva y eficaz Principios y valores para la convivencia Gestión del estrés Gestión emocional Didáctica grupal de convivencia	3 h		Reduce los diferentes niveles del estrés Incrementa los niveles de energía de los trabajadores Optimiza el clima laboral Incrementa su identidad con la empresa Fomenta el compañerismo		S/300.00
TOTAL							S/1,200.00

Fuente: elaboración propia

Tabla 50

Plan de acción

Actividad	Detalle de actividad	Responsable	Periodicidad	Diciembre del 2019										Costo					
				Semana 1						Semana 2									
				1	2	3	4	5	6	1	2	3	4		5				
Contratación de especialista	Búsqueda de especialista en los temas a tratar	Jefe de recursos humanos	Cada 6 meses	1	2												S/0.00		
	Contratación de especialista					3												S/0.00	
	Determinación de fecha para taller					3													S/0.00
Envío de comunicados	Diseñar el comunicado para los trabajadores.	Diseñador	Cada 6 meses				4										S/30.00		
	Impresión de comunicados en papel grueso	Imprenta					4	5									S/0.00		
	Entrega de comunicados a los trabajadores	Jefe de recursos humanos							6									S/50.00	
Compra de recursos	Determinación de recursos a usar	Jefe de recursos humanos	Cada 6 meses			3											S/0.00		
	Compra de materiales y refrigerio									6								S/100.00	
Aplicación de taller	Liderazgo	Especialista contratado externamente	Cada 6 meses									2					S/300.00		
	Desarrollo personal												3					S/300.00	
	Autoestima														4				S/300.00
	Convivencia															5			S/300.00
TOTAL																S/1,380.00			

Fuente: elaboración propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se diagnosticó la situación actual de la productividad en la empresa de transporte turístico Olano S.A. y se concluye que a los trabajadores no se les brindaba los recursos necesarios, así como tampoco los aprovechaban al máximo, no hacían un adecuado uso de los equipos de trabajo, además sentían que no contaban con los conocimientos y habilidades necesarias para que puedan alcanzar con los objetivos planteados y sentían que no podían resolver los problemas que se presentaban. Esto generaba que no culminaran sus actividades en el menor tiempo posible y creían que la organización no les brindaba el tiempo suficiente, pero el problema se situaba en que no sabían organizar de manera adecuada su tiempo por lo que no eran eficientes. La falta de motivación generaba que los colaboradores no logren sentirse comprometidos con la organización. Por otro lado, la empresa no realizaba capacitaciones periódicas ni se preocupaban por desarrollar aún más las habilidades de sus colaboradores. Estos resultados cambiaron cuando en la aplicación de la propuesta mejoró la organización que tenían los colaboradores, así como también los talleres incrementaron la autoestima de los mismos y los motivadores a ser mucho más efectivos.

Se diseñó la propuesta del engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte Oltursa por medio del diagnóstico de las problemáticas que poseían los colaboradores, la propuesta pudo estar enfocada a mejorar las principales deficiencias que influían en la productividad de los trabajadores, de esta manera posterior a la aplicación los factores que incidían en la productividad de los trabajadores cambiaron de manera positiva generando un alto incremento de la productividad de los colaboradores al cumplir con las metas establecidas en el tiempo acordado por su superior, haciendo uso de los recursos necesarios. Finalmente, se obtuvieron cambios significativos en la productividad, ya que en el pretest se obtuvo un promedio de 2.38 (nivel bajo) y en el posttest un promedio de 4.34 (nivel alto).

Se validó la propuesta del engagement laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte Oltursa, y los especialistas pudieron corroborar que la propuesta estaba de acuerdo a las problemáticas encontradas en la empresa, por lo que los resultados fueron de manera positivas y avalaron el incremento de la productividad en los trabajadores.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda al administrador de la empresa de transporte Oltursa. que mida de manera periódica el nivel de productividad de los colaboradores no solo teniendo en cuenta los factores que inciden en ello, sino también por medio de indicadores que midan el nivel exacto de eficiencia y eficacia, de esta manera se podrán tener resultados en números sobre lo que afecta a la organización.

Se recomienda al administrador de la empresa de transporte Oltursa que implemente de manera periódica capacitaciones sobre información de los procesos que se llevan dentro de la empresa, debido a que muchos trabajadores desconocían diferentes procesos que podrían afectarlas tareas que llevaban a cabo.

Se recomienda al administrador de la empresa de transporte Oltursa que implemente de manera periódica talleres de motivación que le permita a los colaboradores sentirse comprometidos con el desarrollo de sus actividades y con el crecimiento empresarial de la empresa, teniendo en cuenta ello la organización podrá ser más competitiva.

REFERENCIAS

- Alegre, V. J. (2004). *La Gestión del conocimiento como motor de la innovación: Lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa*. Castellón de la plana: Universidad Jaume.
- Araujo, J. & Brunet, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones: el caso de una empresa aeronáutica*. (1° edición). Taragona: Publicacions URV.
- Arboleda, J. & Vásquez, J. (2018). Engagement y desempeño laboral en la Empresa de Transportes Chiclayo S.A. Lambayeque 2017. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E. (2018). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y Sentidos*, (17), 101-122. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Eliana_Quiroz_Gonzalez/publication/329543222_Estres_laboral_y_engagement_en_los_trabajadores_de_una_empresa_de_manufactura/links/5c0ecb94a6fdcc494feb042c/Estres-laboral-y-engagement-en-los-trabajadores-de-una-empresa-de-manufactura.pdf
- Avan, K. y Walker, L. (2012). *Strategies for Theory Construction in Nursing*. (5° edición). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. doi: 10.1108/02683940710733115
- Bobadilla, J. (2018). Toma de decisiones y la productividad laboral en Jcodee S.A.C Lima Los Olivos 2018. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24683/Bobadilla_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, R. & Mirano, L. (2018). Engagement laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa industria S. & B. SRL del distrito el Porvenir - Trujillo 2018. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4564/1/RE_ADMI_ROSA.C%C3%81RDENAS_LESLY.MIRANO_ENGAGEMENT.LABORAL_DATOS.PDF
- Carranza, R. (2016). Sistema de selección por competencias para optimizar la productividad del personal en el área comercial de Arca Continental. (Tesis de grado). Universidad

- Regional Autónoma de Los Andes, Ambato. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3676/1/TUAMGC004-2016.pdf>
- Chiang, M., Fuentealba, I. & Nova, R. (2017). Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en *Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. Ciencia & Trabajo*, (59), 105-112. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n59/0718-2449-cyt-19-59-00105.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8° edición). México: Mc Graw Hill.
- Davey, K. (2017). Felicidad y Engagement en estudiantes-trabajadores de nivel superior en Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 389-406. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/14049/12462>
- Estrada, A. & Ramírez, J. (2017). Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en Arca Distribuciones S.A.S. de la ciudad de Manizales. (Tesis de grado). Universidad de Manizales, Manizales. Recuperado de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3066/Juliana_RamirezHoyos_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, J. & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Scielo*, 16(1). Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci_arttext&tlng=pt
- Gil, F. (2019). Productividad: Colaboradores pierden hasta el 50% de su jornada laboral en “distracciones” *GESTIÓN*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/productividad-colaboradores-pierden-50-jornada-laboral-distracciones-260711>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° edición). México: McGrawHill Education.
- Hernández, X. (2017). Análisis del burnout y engagement en docentes: un estudio de diario. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/46770/1/T39672.pdf>
- Huamán, V. (2016). La gestión del capital humano y productividad laboral del personal de una entidad educativa privada, Arequipa 2016. *Revista Científica Investigación*

- Andina, 16(2), 89-95. Recuperado de <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/275>
- Jiménez, J. & Zuloeta, D. (2017). Engagement y desempeño laboral en la sede central del Gobierno Regional Lambayeque 2017. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global. (14ª edición). México: Ultra.
- León, L. (2018). Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín. Tarapoto en el año 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/3169/MAEST.%20GEST.%20EMP.%20-%20Leyder%20Le%20C3%B3n%20Suarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manrique, C. (2018). Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25507/Gallo_CHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mori, R. (2018). Comunicación interna y su influencia en el engagement de la empresa la Paesana S.A.C Tarapoto, 2017. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25444/Mori_FRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2ª edición). México: Pearson Educación.
- Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis*. (3ª Edición). Lima: Centro de Producción Editorial.

- Pino, G. & Hurtado, A. (2017). Relación entre engagement y rendimiento académico en estudiantes de la Facultad De Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa 2016. *Véritas Journal*, 17(1). Recuperado de <https://revistas.ucsm.edu.pe/ojs/index.php/veritas/article/view/119>
- Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3° edición). México: McGraw Hill.
- Ramírez, L. & Mío, R. (2017). *Cultura organizacional y engagement en colaboradores de una empresa agroindustrial de Lambayeque*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4108/Luna%20Victoria%20Ram%C3%ADrez%20-%20Mio%20Cajo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Revelo, W. (2016). *El desempeño laboral en la productividad de la empresa carrocera Manser del Cantón Ambato de la provincia del Tungurahua*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24360/1/EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20CARROCERA%20MANSER%20DEL%20CANT%20C3%93N%20AMBATO%20DE%20LA%20PROVINCIA%20DEL%20TUNGURAHUA.pdf>
- Rodríguez, R., Escamilla, A. & Cuevas, J. (2016). Cambios en la inversión tecnológica y su relación con la desigualdad salarial y productividad laboral en la manufactura de México. *Expresión Económica*, (36), 49-70. Recuperado de <http://148.202.248.171/expreeco/index.php/eera/article/view/5/6>
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de recursos humanos. *Estudios financieros*, 109-261.
- Salazar, H. & Panca, G. (2018). *El engagement laboral como un aliado estratégico en la gestión de recursos humanos en los colaboradores de Femaco S.R.L.* Arequipa 2018. (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7581/RIacrhw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salvador, L. (2016). *Diseño de una intervención para mejorar el work engagement en empleados de tienda de retail y su impacto en el desempeño a nivel organizacional*. (Tesis de maestría). Universidad de Concepción, Concepción. Recuperado de

http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2186/Tesis_Disenio_de_una_intervencion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sebastián, L. (2017). Relación entre niveles de Engagement y Percepción de Autoeficacia, en profesores de enseñanza media pertenecientes a la ciudad de Puerto Montt. (Tesis de grado). Universidad Austral de Chile, Valdivia. Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmg633r/doc/bpmg633r.pdf>
- Servitje Sendra, L. (2008). *Mayor capacitación, Mayor productividad*. México: Union Social de Empresarios de Mexico.
- Soler, M. M. H. (2020). *Las creencias de autoeficacia del estudiantado: ¿cómo favorecer su desarrollo en la formación en traducción?*. München: Akademische Verlagsgemeinschaft München.
- Soraya del Pilar, M. & Pando, M. (2017). Metanálisis de los artículos sobre estrés laboral docente en el período 2013 –2017. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1), 522-524. Recuperado de <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/384/pdf>
- Sotelo, C. (2017). Habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22086/Pahuara_VAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sousa, K. (2018). Plan de mejora continua para incrementar la productividad en la empresa Alpes Chiclayo S.A.C. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5066/Sousa%20Mor%C3%AD%20Kassandra%20Gianelli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suárez, R. (2017). El tiempo como recurso para el incremento de la productividad laboral. *Revista TECKNE*, 15(2), 35-40. Recuperado de <http://www.unihorizonte.edu.co/revistas/index.php/TECKNE/article/view/188/175>
- Urbina, R. (2016). Empowerment para incrementar la productividad en la Distribuidora de Productos de Consumo Masivo S.A.C., Chiclayo 2016. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25937/Urbina_GRD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Vásquez, M. (2018). Motivación intrínseca y productividad laboral. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>
- Vera, L. (2017). Rotación de personal y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. sucursal Chiclayo 2017. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16454/vera_gl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vinces, A. (2018). Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura Chiclayo 2018. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4910/Vinces%20Cayotopa%20Aracely%20Xiomara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad elaborar una propuesta de engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A - Oltursa Chiclayo – 2019.

INSTRUCCIONES: Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Puntuaciones de escala Likert				
TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

		ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
PRODUCTIVIDAD	1	¿Considera usted que provecha al máximo los recursos para cumplir sus labores?					
	2	¿Considera que en la empresa se le brinda los recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones?					
	3	¿Cree usted que cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?					
	4	¿Cree usted que cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?					
	5	¿Considera usted que se siente capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo?					
	6	¿Considera que comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?					
	7	¿Considera que mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?					
	8	¿Considera usted que termina con sus labores en el menor tiempo posible?					
	9	¿Considera que en la empresa se le brinda el tiempo idóneo para que pueda culminar sus labores?					
	10	¿Considera que recibió capacitaciones de manera frecuente para mejorar su desempeño laboral?					
	11	¿Considera que existe preocupación de la organización de mejorar las habilidades de los colaboradores?					
	12	¿Considera que la empresa plantea metas a corto y largo plazo?					
	13	¿Considera conocer los objetivos de su puesto de trabajo?					
	14	¿Considera que se siente comprometido con la mejora continua de la empresa?					
	15	¿Considera que los procesos que lleva a cabo en la empresa son los esperados?					
	16	¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo??					
	17	¿Considera sentirse identificado y a gusto con las funciones que lleva a cabo?					

18	¿Considera que tiene un alto desempeño laboral?					
19	¿Considera que la empresa recompensa los logros de los trabajadores?					
20	¿Considera que cumple con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado?					

Muchas gracias por su tiempo

Anexo 2: Primera validación de instrumento

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Juan Amílcar Villanueva Calderón
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Maestro en Administración de Negocios
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	05 años
	CARGO	DTC - USS
<p align="center">ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO OLANO S.A - OLTURSA, CHICLAYO – 2019</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	REUPO VALDERRAMA DAVID HUMBERTO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar el engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A - oltursa, Chiclayo – 2019. 	
	<p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual de la empresa de transporte turístico Olano S.A - oltursa, Chiclayo con respecto a la productividad de los colaboradores • Diseñar la propuesta del engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A - oltursa, Chiclayo. • Validar la propuesta del engagement laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turística Olano S.A - oltursa, Chiclayo. 	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 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.
PRODUCTIVIDAD	
1. ¿Considera usted que provecha al máximo los recursos para cumplir sus labores?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera que en la empresa se le brinda los recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera que hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cree usted que cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>5. ¿Considera usted que se siente capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿considera que comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera que mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera usted que termina con sus labores en el menor tiempo posible?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera que en la empresa se le brinda el tiempo idóneo para que pueda culminar sus labores?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera que recibió capacitaciones de manera frecuentes para mejorar su desempeño laboral?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿Considera usted que existe preocupación de la organización de mejorar habilidades de los colaboradores?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera que la empresa plantea metas a corto y largo plazo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera conocer los objetivos de su puesto de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera que se siente comprometido con la mejora continua de la empresa?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera que los procesos que lleva acabo en la empresa son los esperados?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

17. ¿Considera sentirse identificado y a gusto con las funciones que lleva a cabo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Considera que tiene un alto desempeño laboral?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Considera que la empresa recompensa los logros de los trabajadores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Considera que cumple con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>20</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	EL INSTRUMENTO SE JUSTIFICA PARA SU MEDICIÓN.
3. OBSERVACIONES	


Juan A. Calderón
 INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS
 REG. CIP. 137348

JUEZ – EXPERTO

Anexo 3: Segunda validación de instrumento

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rodas Cabezas Jose
	PROFESIÓN	Estadístico
	ESPECIALIDAD	Análisis de datos
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	3 años
	CARGO	D.T.C
ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO OLANO S.A - OLTURSA, CHICLAYO – 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	REUPO VALDERRAMA DAVID HUMBERTO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> ✓ Aplicar el engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A - oltursa, Chiclayo – 2019.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual de la empresa de transporte turístico Olano S.A - oltursa, Chiclayo con respecto a la productividad de los colaboradores • Diseñar la propuesta del engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A - oltursa, Chiclayo. • Validar la propuesta del engagement laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turística Olano S.A - oltursa, Chiclayo. 	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 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.
PRODUCTIVIDAD	
1. ¿Considera usted que provecha al máximo los recursos para cumplir sus labores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera que en la empresa se le brinda los recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera que hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cree usted que cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>5. ¿Considera usted que se siente capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿considera que comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera que mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera usted que termina con sus labores en el menor tiempo posible?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera que en la empresa se le brinda el tiempo idóneo para que pueda culminar sus labores?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera que recibió capacitaciones de manera frecuentes para mejorar su desempeño laboral?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿Considera usted que existe preocupación de la organización de mejorar habilidades de los colaboradores?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera que la empresa plantea metas a corto y largo plazo?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera conocer los objetivos de su puesto de trabajo?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera que se siente comprometido con la mejora continua de la empresa?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera que los procesos que lleva acabo en la empresa son los esperados?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

17. ¿Considera sentirse identificado y a gusto con las funciones que lleva a cabo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Considera que tiene un alto desempeño laboral?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Considera que la empresa recompensa los logros de los trabajadores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Considera que cumple con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>20</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES <i>bien</i>	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO
 72944917

Anexo 4: Tercera validación de instrumento

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Egula Reyes Reyes</i>
PROFESIÓN		<i>Administración</i>
ESPECIALIDAD		<i>Alg. Gestión Pública</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		<i>9 años</i>
CARGO		<i>Docente</i>
ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO OLANO S.A - OLTURSA, CHICLAYO – 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	REUPO VALDERRAMA DAVID HUMBERTO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	<input checked="" type="checkbox"/> Aplicar el engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A - oltursa, Chiclayo – 2019.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual de la empresa de transporte turístico Olano S.A - oltursa, Chiclayo con respecto a la productividad de los colaboradores • Diseñar la propuesta del engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A - oltursa, Chiclayo. • Validar la propuesta del engagement laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turística Olano S.A - oltursa, Chiclayo. 	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 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.
---	--

PRODUCTIVIDAD

1. ¿Considera usted que provecha al máximo los recursos para cumplir sus labores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera que en la empresa se le brinda los recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera que hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cree usted que cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>5. ¿Considera usted que se siente capaz de solucionar problemas en su puesto de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿considera que comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera que mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera usted que termina con sus labores en el menor tiempo posible?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera que en la empresa se le brinda el tiempo idóneo para que pueda culminar sus labores?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera que recibió capacitaciones de manera frecuentes para mejorar su desempeño laboral?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿Considera usted que existe preocupación de la organización de mejorar habilidades de los colaboradores?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera que la empresa plantea metas a corto y largo plazo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera conocer los objetivos de su puesto de trabajo?</p>	<p>TA(<input type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera que se siente comprometido con la mejora continua de la empresa?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera que los procesos que lleva acabo en la empresa son los esperados?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

17. ¿Considera sentirse identificado y a gusto con las funciones que lleva a cabo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Considera que tiene un alto desempeño laboral?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Considera que la empresa recompensa los logros de los trabajadores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Considera que cumple con todas las funciones encomendadas usando de manera adecuada los recursos dentro del plazo acordado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>20</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

Anexo 5: Solicitud de permiso a empresa



“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

Ciudad Universitaria, septiembre del 2019

Lic.:

OLANO PIEDRA GONZALO

Administrador

EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A OLTURSA

Presente. –

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente su apoyo para que nuestro estudiante del X Ciclo pueda realizar un informe de investigación del curso de investigación II en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del alumno:

- Reupo Valderrama David Humberto – DNI: 73635471

Por lo que pido a Ud. Brinde las facilidades del caso a fin que nuestro alumno no tenga inconvenientes y pueda desarrollar su trabajo con normalidad.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especialidad consideración y estima.

Atentamente,

Reupo Valderrama David Humberto

DNI: 73635471

Anexo 6: Permiso de empresa



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Chiclayo, Noviembre del 2019

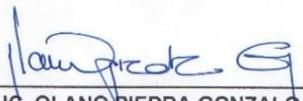
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Asunto: Autorización en apoyo para Informe de Investigación

El motivo de esta carta es informar la autorización del alumno (a) de la escuela profesional de Administración cursando el X ciclo, **Reupo Valderrama David Humberto** con DNI N° 73635471, para la realización de su Informe de investigación “Engagement Laboral para mejorar la Productividad de los colaboradores de la Empresa de transporte Turístico Olano S.A Oltursa - 2019 en nuestra organización.

Sin más por el momento reciba mi cordial saludo

Atentamente,


LIC. OLANO PIEDRA GONZALO
ADMINISTRADOR

Gonzalo Olano Piedra
ADMINISTRADOR
ZONA CHICLAYO

Anexo 7: Matriz de consistencia

ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO OLANO S.A - OLTURSA, CHICLAYO – 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p>¿De qué manera la aplicación del engagement laboral mejorará la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turística Olano S.A. Chiclayo – 2019?</p>	<p>Objetivo general Aplicar el engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. Chiclayo – 2019.</p> <p>Objetivos específicos Diagnosticar la situación actual de la productividad en la empresa de transporte turístico Olano S.A., Chiclayo. Diseñar la propuesta del engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. Chiclayo. Validar la propuesta del engagement laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. Chiclayo.</p>	<p>La aplicación del engagement laboral mejora la productividad de los colaboradores de la empresa de transporte turístico Olano S.A. Chiclayo – 2019.</p>	<p>Variable independiente Engagement laboral</p> <p>Variable dependiente Productividad</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Diseño de investigación Pre experimental</p>

Anexo 8: Declaración jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Reupo Valderrama David Humberto

Apellidos y nombres

73635471

DNI N°

2142813491

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado **ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO OLANO S.A. OLTURSA CHICLAYO - 2019**

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Reupo Valderrama David Humberto

DNI: 73635471



Anexo 9: Formato T1



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

Pimentel, 13 de Noviembre de 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

Reupo Valderrama David Humberto con DNI 73635471

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

Engagement Laboral para mejorar la Productividad de los colaboradores de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Oltursa – Chiclayo 2019

presentado y aprobado en el año 2019 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
Reupo Valderrama David Humberto	73635471	

Anexo 10: Acta de Originalidad



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° 0848- FACEM-USS-2019, presentado por el Bachiller, **REUPO VALDERRAMA DAVID HUMBERTO**, con su tesis Titulada **ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLA S.A. OLTURSA CHICLAYO - 2019**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19% 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, 04 de mayo de 2021

A handwritten signature in black ink is positioned above a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Abraham José García Yovera'.

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

Anexo 11: Resolución de Proyecto de Tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0948-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 15 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0589-2019/FACEM-DA-USS de fecha 15/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 17/07/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

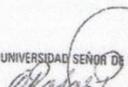
Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

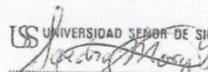
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los proyecto de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad presencial, del semestre académico 2019-I, a cargo de la docente Mg. Caria Angélica Reyes Reyes, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Estela Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela, archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0848-FACEM-USS-2019**

N°	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	CHÁVEZ VÁSQUEZ LUSBELLA	EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO S.A. - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	CIEÑFUEGOS BUSTAMANTE KELVIN JOSSEP	MARKETING EXPERIENCIAL PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN LA POLLERÍA TAVANI CHICKEN S.R.L., CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	GONZALES ANCAJIMA MILAGROS VIVIANA	ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO DEMOCRATICO PARA MEJORAR EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL COLEGIO MILITAR ELIAS AGUIRRE CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	GONZALES CORNEJO GERSON EDUARDO	PLAN DE NEGOCIO DE UNA POLLERIA TEMATICA PARA ATENDER LA DEMANDA DEL DISTRITO DE MONSEFU -2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	HERRERA HUAMAN JHEISSON JAIME	MARKETING EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA FIDELIZACION DE LOS CLIENTES DEL HOTEL COSTA NORTE S.R.L. CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	HUAMAN COTRINA BETZA MARELI	ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA EFICIENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	MECHAN TULLUME CARMEN ROSA	ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD PARA FIDELIZAR A LOS CLIENTES DEL CONSORCIO ESADE SAC CHICLAYO-2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	NUÑEZ HORNA CINTIA ANAHR	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA RED DE DISTRIBUCIÓN GALVEZ S.A.C - CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	OCAÑA VARGAS SARA ROSALINA	LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	PERALTA JARA JHINA MABEL	ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LOGRAR EL EMPOWERMENT DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE-2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0848-FACEM-USS-2019

Nº	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
11	PERICHE SANTISTEBAN MILTON ALEX	ESTRATEGIA DE MARKETING PARA LOGRAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA PORTAFOLIO ESTUDIO CONTABLE CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	RAMIREZ PRIETO LESLY FABIOLA	PLAN DE CAPACITACION DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	REUPO VALDERRAMA DAVID HUMBERTO	ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISTICO OLANO S.A. - OLTURSA, CHICLAYO 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	RODRIGO TAVARA MERLY ESTEFANY CRISTINA	ESTRATEGIA SC PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	ROJAS RETETE DENILSON	HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL MANEJO DE CONFLICTOS DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TOURS ANGEL DIVINO SAC - CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	RUJEL RUIZ YENY ISELA	PERFIL DE COMPETENCIA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	TORRES UCEDA DIANA LUCIA	EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA LOGRAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION LAMBAYEQUE - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	YGNACIO FIGUEROA ALDELVER	PROCESO DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES EN LA EMPRESA PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C. JOSE LEONARDO ORTIZ - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pímentel
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe

Anexo 12: Evidencias

Aplicación de propuesta



Figura. Aplicación de propuesta.
Fuente: elaboración propia.

Aplicación de propuesta



Figura. Aplicación de propuesta.
Fuente: elaboración propia.

Aplicación de propuesta



Figura. Aplicación de propuesta.
Fuente: elaboración propia.

Aplicación de pos test en Oltursa



Figura. Aplicación de pos test en Oltursa.
Fuente: elaboración propia.

Aplicación de pos test en Oltursa



Figura. Aplicación de pos test en Oltursa.
Fuente: elaboración propia.

Anexo 13: Confiabilidad del instrumento

The screenshot displays the SPSS 'Resultado' (Results) window. The left-hand pane shows a hierarchical tree structure with 'Fiabilidad' (Reliability) selected, containing sub-items for 'Títulos', 'Notas', 'Escala: ALL VARIABLES', 'Resumen de', and 'Estadísticas'. The main window area is titled 'Fiabilidad' and contains the following information:

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	20

Anexo 14: reporte turnitin

ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO OLANO S.A. OLTURSA CHICLAYO - 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%

8	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1%
9	archive-pe.com Fuente de Internet	<1%
10	www.oltursa.com.pe Fuente de Internet	<1%
11	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
12	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%
13	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	<1%
14	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1%
15	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
16	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
17	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1%
18	repositorio.unsa.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1%
19	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante	<1%
20	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
21	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1%
22	cybertesis.uach.cl Fuente de Internet	<1%
23	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1%
24	www.aquariumtravel.com.pe Fuente de Internet	<1%
25	issuu.com Fuente de Internet	<1%
26	ridum.umanizales.edu.co:8080 Fuente de Internet	<1%
27	Ma. Guadalupe Interrial Guzmán, Claudia Campillo Toledano, Ismael Aguilar Benítez. "Análisis comparativo del programa de educación en diabetes mellitus de México y Cuba", Revista CUIDARTE, 2013 Publicación	<1%

28	www.ina.ac.cr Fuente de Internet	<1%
29	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
30	Submitted to University College London Trabajo del estudiante	<1%
31	studylib.es Fuente de Internet	<1%
32	www.movilh.org Fuente de Internet	<1%
33	redined.mecd.gob.es Fuente de Internet	<1%
34	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador Trabajo del estudiante	<1%
35	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1%
36	www.a-quimica.com Fuente de Internet	<1%
37	Submitted to Aberystwyth University Trabajo del estudiante	<1%
38	prezi.com Fuente de Internet	<1%

39	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1%
40	documents.mx Fuente de Internet	<1%
41	Submitted to Universidad Militar Nueva Granada Trabajo del estudiante	<1%
42	Submitted to Universidad Pedagógica Nacional Mariscal Sucre Trabajo del estudiante	<1%
43	Submitted to ECCI Trabajo del estudiante	<1%
44	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
45	wagggsworld.org Fuente de Internet	<1%
46	Submitted to Universidad Europea de Madrid Trabajo del estudiante	<1%
47	"Unternehmen im Wandel — Change Management", Springer Nature, 1998 Publicación	<1%

Excluir citas Apegado

Excluir coincidencias Apegado

Excluir bibliografía Apegado

