



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE
LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CMAC PIURA-
CHICLAYO 2018**

Autora:

Bach. Vines Cayotopa Aracely Xiomara

Asesora:

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional.

Pimentel – Perú

2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS:
ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD
DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
CMAC PIURA- CHICLAYO 2018**

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

**Autor (a):
Bach. Vines Cayotopa Aracely Xiomara**

**Pimentel – Perú
2018**

**ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD
DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
CMAC PIURA- CHICLAYO 2018**

Asesor (a):

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Nombre Completo

Firma



Presidente (a):

Mg. Carolina de Lourdes Falla Gómez

Nombre completo

Firma



Secretario (a):

Mg. Abraham José García Yovera

Nombre Completo

Firma



Vocal (a):

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan

Nombre Completo

Firma



DEDICATORIA

Dedico esta investigación principalmente a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento de mi formación profesional. A mi madre por su apoyo incondicional en todo momento a pesar de la distancia y por ser el pilar fundamental en toda mi educación, tanto académica como personal, ya que gracias a ella soy quien soy. A Kattia Fonseca por motivarme día a día a perseguir mis sueños y porque siempre estuvo en mis peores y mejores momentos. Aquellas personas importantes que sumaron mucho en todo este tiempo, porque gracias a ellos he podido llegar hasta este punto. A mis compañeras, Kathy V y Sarita S. porque más que un grupo de trabajo, siempre fuimos un equipo desde que iniciamos la carrera.

Aracely X. Vines Cayotopa

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera y por haber puesto en mi camino personas buenas que sumaron mucho en todo este tiempo.

A mis padres por apoyarme en todo momento, por sus enseñanzas, por haberme inculcado valores que hoy en día hacen que sea una persona con principios, por la educación brindada en el transcurso de mi vida.

De igual manera agradecer al Ingeniero Whitman Dávila A. por haberme brindado la oportunidad de desarrollar mi tesis profesional en CMAC Piura y por todo el apoyo y facilidad brindada por la empresa.

Aracely X. Vincés Cayotopa

Resumen

La siguiente investigación se enfocó en la situación problemática actual de las empresas, la preocupación de las empresas antes de obtener capital financiero es el recurso humano, considerándolos como lo más importante que tienen las empresas, es por ello que hoy en día existen muchas formas de fidelizar y mantener motivados a los colaboradores.

Por tal razón, esta tesis tiene como objetivo proponer un plan de engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018. La población estuvo conformada por los colaboradores de las áreas de crédito y operaciones de CMAC Piura-Chiclayo, en total son 55 trabajadores. El método empleado fue el Deductivo, con un tipo de investigación descriptiva, propositiva; con un diseño de carácter no experimental cuantitativo, ya que las variables de estudio: engagement laboral y productividad no serán manipuladas.

Para la recolección de datos de esta investigación se basó en una encuesta en base a un cuestionario en formato de escala de Likert, obteniendo como resultado que el 63.6% de colaboradores consideran que el nivel de engagement dentro de la institución es malo; respecto a su productividad el 50.9% indica que el nivel de productividad es valorado malo. Los resultados demostraron que si se aplica la propuesta de un plan de engagement se mejorara la productividad de la Institución financiera CMAC Piura Chiclayo.

Se concluye con el diseño de una propuesta de talleres personalizados como: desarrollo personal, liderazgo, autoestima y convivencia extramuros.

Palabras claves, Colaborador, engagement, extramuros, productividad, propuesta,

Abstract

The following investigation it focused in the problematic current situation of the companies, the worry of the companies before obtaining the financial capital is the human resource, considering them to be like the more important thing that the companies have, it is for it that nowadays there exist many ways of fidelizing and keeping the collaborators motivated. For such a reason, this thesis has as aim determine of what way a plan of engagement labor was increasing the productivity of the collaborators of the company CMAC Piura - Chiclayo 2018. The collaborators of the credit areas and CMAC's operations Piura-Chiclayo, in total sound 55 workers, shaped the population. The used method was the Deductive one, with a type of descriptive investigation, propositive; with a design of not experimental quantitative character, since the variables of study: engagement labor and productivity they will not be manipulated.

For the compilation of information of this investigation of it based in a survey on the basis of a questionnaire in format on a large scale of Likert, obtaining as result that 63.6 % of collaborators considers that the level of engagement inside the institution is bad; with regard to his productivity 50.9 % indicates that the level of productivity villain is valued. The results demonstrated that if the offer of a plan is applied of engagement there was improved the productivity of the financial Institution CMAC Piura Chiclayo.

He concludes with the design of an offer of workshops personalized like personal development, leadership, auto esteem and conviviality outside.

Key Works: Collaborator, engagement, outside the walls, productivity, proposal.

INDICE

Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1.Realidad Problemática.....	13
1.2.Trabajos previos.....	19
1.3.Teorías relacionadas al tema.....	29
1.3.1 Engagement Laboral.....	29
1.3.2 Productividad	34
1.4.Formulación del Problema.....	41
1.4.1 Problema principal.....	41
1.4.2 Problema específico.....	41
1.5.Justificación e importancia del estudio.....	41
1.6.Hipótesis.....	42
1.7.Objetivos	43
1.7.1. Objetivos General	43
1.7.2. Objetivos Específicos	43
II. MATERIAL Y MÉTODO	45
2.1.Tipo y Diseño de Investigación.....	45
2.1.1 Tipo de investigación.....	45
2.1.2 Diseño de investigación.....	45
2.2.Población y muestra.....	46
2.2.1 Población.....	46
2.2.2 Muestra	46
2.3.VARIABLES, Operacionalización.....	46
2.3.1 Variable independiente: engagement laboral.....	46
2.3.2 Variable dependiente: productividad laboral	46
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	49
2.4.1 Instrumento de recolección de datos	49
2.5.Procedimientos de análisis de datos.....	50
2.6.Aspectos éticos.....	51
2.7.Criterios de Rigor científico.....	51
III. RESULTADOS	54
3.1.Análisis del nivel de Engagement de CMAC Piura-Chiclayo 2018	54
3.1.1 Análisis del nivel de Engagement por dimensiones de CMAC Piura-Chiclayo 2018	55
3.1.2 Resumen del nivel de Engagement por dimensiones de CMAC Piura-Chiclayo 2018.....	58

3.1.3	Análisis del nivel de Productividad CMAC Piura-Chiclayo 2018	59
3.1.4	Análisis del nivel de Productividad por dimensiones de CMAC Piura-Chiclayo 2018	60
3.1.5	Resumen del nivel de productividad por dimensiones de CMAC Piura-Chiclayo 2018.....	63
3.1.6	Análisis del nivel de engagement por indicadores de los colaboradores	64
3.1.7	Análisis del nivel de productividad por indicadores de los colaboradores.....	83
3.2.	Discusión de los resultados	94
3.3.	Propuesta	97
3.3.1	Objetivos	99
3.3.2	Base teórica	99
3.3.3	Diseño de la propuesta	101
3.3.4	Desarrollo de la propuesta.....	102
3.3.5	Cronograma de actividades de la propuesta	110
3.3.6	Presupuesto para la aplicación de la propuesta	111
3.3.7	Beneficio de la propuesta	112
3.3.8	Financiamiento	112
3.3.9	Conclusión de la propuesta.....	113
3.3.10	Responsable de la propuesta	113
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	114
4.1.	Conclusiones	114
4.2.	Recomendaciones	115
	Referencias	
	Anexos	

INDICE DE TABLA

Tabla 1 Variable Engagement.....	47
Tabla 2 Variable Productividad	48
Tabla 3 Estadístico de fiabilidad	49
Tabla 4 Nivel de Engagement de los colaboradores de la empresa CMAC Piura-Chiclayo 2018.....	54
Tabla 5 Nivel de Engagement, según el vigor de los colaboradores, CMAC Piura-Chiclayo 2018.....	55
Tabla 6 Nivel de Engagement, según la dedicación de los colaboradores, CMAC Piura-Chiclayo 2018.....	56
Tabla 7 Nivel de Engagement, según la absorción de los colaboradores, CMAC Piura-Chiclayo 2018.....	57
Tabla 8 Nivel de Engagement de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018.....	58
Tabla 9 Nivel de Productividad de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018	59
Tabla 10 Nivel de Productividad, según el Conocimiento de los colaboradores, CMAC Piura-Chiclayo	60
Tabla 11 Nivel de Productividad, según los valores de los colaboradores, CMAC Piura-Chiclayo 2018.....	61
Tabla 12 Nivel de Productividad, según dimensión de las relaciones de los colaboradores,.....	62
Tabla 13 Nivel de productividad de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018.....	63
Tabla 14 Distribución de la población según edad	64
Tabla 15 Distribución de la población según genero	65
Tabla 16 Energía en el trabajo	66
Tabla 17 Fuerza y vigorosidad en el trabajo.....	67
Tabla 18 Ganas de trabajar	68
Tabla 19 Indicador de nivel de energía.....	69
Tabla 20 Persistencia en el trabajo	70
Tabla 21 Obstáculo en el trabajo.....	71
Tabla 22 Significado y propósito del trabajo	72
Tabla 23 Entusiasmo	73
Tabla 24 Inspiración	74
Tabla 25 Orgullo por el trabajo	75
Tabla 26 Trabajo retador.....	76
Tabla 27 El tiempo vuela	77
Tabla 28 Nivel de concentración.....	78
Tabla 29 Concentración en mi trabajo.....	79
Tabla 30 Inmerso en el trabajo.....	80
Tabla 31 Me “dejo llevar” por mi trabajo.....	81
Tabla 32 Desconexión en el trabajo	82
Tabla 33 conocimientos teóricos brindados a los colaboradores por la institución financiera CMAC Piura ..	83
Tabla 34 Conocimientos necesarios de los colaboradores de CMAC Piura para ser eficientes	84
Tabla 35 Capacitación frecuente para la actualización de conocimientos de los colaboradores.....	85
Tabla 36 Manual de procedimientos para el desarrollo correcto de las actividades	86
Tabla 37 Habilidades de los colaboradores para el manejo efectivo de los activos de la empresa	87

Tabla 38 Puntualidad de los colaboradores en la entrega de los trabajos encomendados	88
Tabla 39 Nivel de compromiso según la dimensión de valores de CMAC Piura-Chiclayo.....	89
Tabla 40 Trabajo de horas extras de los colaboradores para mejorar la productividad	90
Tabla 41 Nivel de relaciones personales con los demás miembros del equipo	91
Tabla 42 Clima laboral entre áreas.....	92
Tabla 43 Relación con la jefatura inmediata.....	93
Tabla 44 Costo del taller Liderazgo	103
Tabla 45 Costo del taller Desarrollo Personal	105
Tabla 46 Costo del taller Autoestima	107
Tabla 47 Costo del taller convivencia extramuros	109
Tabla 48 Cronograma de la propuesta.....	110
Tabla 49 Presupuesto para la aplicación de la propuesta	111
Tabla 50 Beneficio de la propuesta	112
Tabla 51 Matriz de consistencia.....	122

INDICE DE FIGURA

Figura 1: Nivel de Engagement de los colaboradores de la empresa CMAC Piura-Chiclayo 2018.....	54
Figura 2: Nivel de Engagement, según el vigor de los colaboradores	55
Figura 3: Nivel de Engagement, según la dedicación de los colaboradores,.....	56
Figura 4: Nivel de Engagement, según la absorción de los colaboradores,	57
Figura 5: Nivel de Productividad de la empresa CMAC Piura-Chiclayo 2018	58
Figura 6: Nivel de Productividad, según el Conocimiento de los colaboradores	59
Figura 7: Nivel de Productividad, según los valores de los colaboradores	60
Figura 8: Nivel de Productividad, según dimensión de las relaciones de los colaboradores,	61
Figura 9: Distribución de la población según edad.....	62
Figura 10: Distribución de la población según genero.....	63
Figura 11: Energía en el trabajo.....	64
Figura 12: Fuerza y vigorosidad en el trabajo.....	65
Figura 13: Ganas de trabajar	66
Figura 14: Indicador de nivel de energía	67
Figura 15: Persistencia en el trabajo.....	68
Figura 16: Obstáculo en el trabajo	69
Figura 17: Significado y propósito del trabajo.....	70
Figura 18: Entusiasmo	71
Figura 19 :Inspiración.....	72
Figura 20: Orgullo por el trabajo.....	73
Figura 21:Trabajo retador	74
Figura 22 : El tiempo vuela.....	75
Figura 23 Nivel de concentración	76
Figura 24: Concentración en mi trabajo	77
Figura 25: Inmerso en el trabajo	78
Figura 26: Me “dejo llevar” por mi trabajo.	79
Figura 27: Desconexión en el trabajo	80
Figura 28: Conocimientos teóricos brindados a los colaboradores por la institución financiera	81
Figura 29: Conocimientos necesarios de los colaboradores de CMAC Piura para ser eficientes	82
Figura 30:Capacitación frecuente para la actualización de conocimientos de los colaboradores.....	83
Figura 31:Manual de procedimientos para el desarrollo correcto de las actividades.....	84
Figura 32: Habilidades de los colaboradores para el manejo efectivo de los activos de la empresa	85
Figura 33: Puntualidad de los colaboradores en la entrega de los trabajos encomendados	86
Figura 34: Nivel de compromiso según la dimensión de valores de la institución financiera	87
Figura 35: Trabajo de horas extras de los colaboradores para mejorar la productividad.....	88
Figura 36: Nivel de relaciones personales con los demás miembros del equipo	89
Figura 37: Clima laboral entre áreas	90
Figura 38: Relación con la jefatura inmediata	91
Figura 39: Diseño de la propuesta.....	101

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

A nivel Internacional

En las últimas décadas, la preocupación de las empresas antes de obtener capital financiero es el capital intelectual, considerado los colaboradores de la organización lo más importante que tiene la empresa para tal fin han surgido una serie de formas para comprometer al colaborador, fidelizarlo, mantenerlo siempre motivado, en nuestros días el colaborador es el principal centro de atención para la empresa.

Canal (2013) expresa que, en los últimos años, en general el mundo ha sufrido cambios considerables en cuanto a la demanda de personas, por lo cual el incremento de matrículas en cursos de doctorados y maestrías en el mundo ha aumentado considerablemente. Las empresas no solo demandan personas con grados académicos, sino que demandan personas que puedan comprometerse con los objetivos de la organización. El compromiso que puedan mostrar los colaboradores con la empresa, significa y asegura que los objetivos y metas organizacionales se logren bajo criterios de efectividad y eficiencia.

Las personas son la base fundamental de toda organización por su valioso e importante rol que cumple dentro de las empresas puesto que cumplen con las funciones organizacionales y administrativas con la única finalidad de alcanzar las metas de las organizaciones. La administración efectiva de los individuos, el cual viene siendo un proceso de selección correctamente planificado, la distribución de las actividades y funciones, las capacitaciones dirigidas al fortalecimiento de las distintas competencias y habilidades las cuales son las encargadas de garantizar que las funciones de la gestión administrativas sean correctamente efectivas y eficientes, contribuyendo de una manera a agregar valor a los diversos accionistas.

Bosacker S y Bibb J (2013) mediante un estudio realizado indica que el 13% de los colaboradores se siente comprometido con su trabajo. Eso significa que tienen un sentido de ímpetu por su labor, un profundo vínculo con la empresa y pasa sus días transformando e impulsando a su empresa y la gran mayoría alrededor de 63%, está “no comprometido”, lo que representa que no están contentos, pero no de manera radical.

De lo citado se rescata que en la actualidad no solo se fidelizan a los clientes también a los colaboradores, ellos son parte importante para que una empresa pueda surgir o crecer, un colaborador motivado se desempeña mejor, para esto existen diferentes técnicas y herramientas muy relevantes que se centran en los recursos que actualmente poseen las personas y equipos de trabajo, estas técnicas o herramientas son utilizadas para hacer crecer y potenciar la forma en que trabajan.

Bakker A, Demerouti E, Xanthopoulou D, (2013) afirman que existe una relación positiva entre el engagement y la productividad. Mediante un estudio realizado con colaboradores de un restaurant, se obtuvo como resultados que los recursos laborales diarios como el buen ambiente laboral y apoyo de su supervisor, influyen a mejorar los niveles de autoeficacia, autoestima y optimismo de los empleados. Es importante mencionar que aquellos días en que los colaboradores se sentían más comprometidos, el restaurant incrementaba sus ganancias.

La productividad de los empleados es un factor determinante de la rentabilidad y el éxito organizacional. Una productividad alta es capaz de aumentar la ventaja competitiva de la empresa mediante la reducción de costos en la realización de las tareas y la mejora de la calidad de la producción nacida de ellas.

Flores y Fernández (2015) indican que diversos estudios evidencian que los trabajadores con alto engagement son más activos, toman iniciativas personales, se auto retroalimentan respecto de su desempeño, buscan nuevos retos, se comprometen con la excelencia, se ajustan a los valores de la organización, participan en diversas actividades fuera del trabajo, se ven capaces de afrontar las nuevas demandas del día a día laboral, tienen alta energía y, además, manifiestan una conexión energética y efectiva con su trabajo.

Para mejorar el nivel de Engagement de CMAC PIURA-CHICLAYO, debe tener en cuenta de una manera más profunda las necesidades de sus colaboradores, trazando estrategias y políticas retributivas que motiven y que hagan que el colaborador se sienta no como un empleado que trabaja por dinero, sino como parte de una familia que lucha unida para cumplir los objetivos trazados, porque el compromiso que puedan mostrar los colaboradores con la empresa, significa y asegura que los objetivos y metas organizacionales se logren bajo criterios de efectividad y eficiencia.

Macleod & Clarke (2014). Existiendo tanta evidencia acumulada que indica que el engagement lleva a los trabajadores a conectarse con su trabajo, y que contribuye a apalancar la productividad de las empresas. Los empleados de alto engagement además se caracterizan por experimentar emociones positivas en el trabajo como gratitud, alegría y entusiasmo. Lo que además convierte al engagement en un fenómeno que tiende a contagiarse dentro del ambiente de trabajo.

En la actualidad el factor humano es de vital importancia dentro de la empresa, debido a que, depende de los colaboradores en un alto porcentaje el adecuado funcionamiento y desarrollo de la organización en conjunto. Por lo cual, si los colaboradores son generadores de objetivos y resultados; entonces, tener trabajadores vinculados con sus tareas y comprometidos con su organización en general, constituye una herramienta de competencia en el mercado laboral. Las empresas deben considerar el estudio de estas variables psicológicas como uno de los secretos para incrementar la productividad de sus empleados.

Bakker, Demerouti & Sanz (2014). La reciente investigación en engagement ha mostrado que existe una serie de comportamientos que las personas desarrollan en su trabajo, que los ayudan a generar entornos laborales más estimulantes

Estos comportamientos aparecen típicamente cuando existen mayores niveles de engagement: mientras más entusiasmado esté alguien en su trabajo, más se esforzará por hacerlo aún más agradable y estimulante (modificando los recursos y demandas que existen en su entorno de trabajo), para asegurarse de mantener su nivel de engagement.

A nivel Nacional

Gil (2017) da a conocer que las organizaciones encontradas en el PERU suelen perder el 30% de sus trabajadores de manera anual, tomándose esta cifra como una de las más importantes y alarmante comparadas con las estadísticas de los diversos países de la región. La eliminación o salida de los trabajadores, del talento humano trae consigo irreparables consecuencias en las empresas peruanas, estas consecuencias obtenidas son desde pérdida de productividad, competitividad,

baja en las actividades de gestión administrativa, etc.

Los factores que generan la elevada rotación de trabajadores de una organización a otra es por causa de la poca capacitación el cual debe ser brindada por cada una de las organizaciones, las pocas posibilidades de movimientos verticales y horizontales encontrada dentro de la organización, y sobre todo el trabajar en clima laboral inadecuado.

La gestión de los talentos humanos en una área es un medio estratégico que las organizaciones suelen tener, y esto es debido a que el departamento de recursos humanos suele elaborar las actividades y gestiones respectivas con el fin de mantener un medio laboral correcto dentro de la organización, suelen asignar las diversas funciones que pertenecen a cada uno de los trabajador de acuerdo a sus competencias, manteniendo motivados a todos los trabajadores con el fin de lograr cada uno de los fines y objetivos propuestos por la empresa.

Alfaro (2016) menciona que la gran mayoría del éxito de la gestión administrativa de las organizaciones suelen encontrarse en las entes humanos los cuales son aquellos que laboran dentro de la corporación, es por ello, que es sumamente importante que las áreas de gestión de individuos tengan a bien tener un claro conocimiento de las actividades más importantes los cuales puedan permitir que los equipos de personas tanto profesionales como no profesionales puedan dar lo mejor de sí en el centro de trabajo. Por ello en las actividades que estos deben de llevar a cabo principalmente es evitar que los trabajadores y personal de la organización se encuentren expuestos a los cuadros prolongados de estrés, el estrés en períodos o cuadros amplios suelen generar que los procesos naturales de trabajo se encuentren obstruidos, trayendo consigo que las tareas diarias se vuelvan difíciles de hacer, además, los cuadros de estrés traerán consigo ansiedad lo cual es una grave amenaza para el logro de objetivos, o metas de la gestión administrativa de las organizaciones.

Por ello se recomienda a las áreas de recursos humanos y de personal de la empresa u organización, poder aplicar planes de motivación que permita reavivar el esfuerzo de los trabajadores, evitando tener como motivación única el dinero y más bien tratando de poder aplicar motivaciones de tipo no monetarias como capacitaciones, talleres, etc.

Manzanera (2016), indica que muchas empresas peruanas están trabajando en incrementar el nivel de compromiso de sus trabajadores, y no solo se están quedando en identificar las dimensiones que produce satisfacción, si no, en generar acciones en aquellas dimensiones que impulsan el compromiso del colaborado

De lo expuesto por María del Pilar Manzanera, señala que muchas empresas están interesadas en identificar las dimensiones que impulsa el compromiso del colaborador, Indudablemente, los estudios demuestran que un trabajador comprometido es más productivo y está dispuesto a dar el 100% Si se logra que todos los colaboradores estén involucrados, el impacto es, sin duda, mayor

Otro concepto que resalta la experta Manzanera (2016) menciona que el estar comprometido no significa estar satisfecho. Las empresas buscaban que sus trabajadores estén satisfechos, pero ¿qué produce la satisfacción entre todos? lo que complace a unos no necesariamente gusta a otros. Ahora lo que se busca es trabajadores comprometidos porque eso es lo que dará estabilidad a la empresa a largo plazo. Hay empleados que están comprometidos y que no necesariamente están satisfechos.

María del Pilar Manzanera señala que el estar comprometido no significa estar satisfecho, porque lo que agrada a unos no necesariamente gusta a otros. Cabe mencionar que gestionar con personas es comúnmente complejo ya que cada individuo tiene distintas necesidades. Lograr ese estado positivo del colaborador es, necesariamente, el propósito del engagement. Ese es el objetivo que buscan muchas empresas peruanas. Sin embargo, una adecuada gestión de esta variable requiere entender perfectamente la importancia y dimensiones de este concepto.

A nivel Local

La empresa Caja Piura es una entidad Municipal de derecho privado, de tal modo que se constituye como una entidad financiera la cual es propiedad de la Municipalidad Provincial de Piura. Actualmente se ha consolidado la expansión a los mercados de 23 regiones a través de 111 Agencias interconectadas a nivel nacional, 40 Oficinas Especiales, 200 Cajeros Piura Cash, 670 Caja Piura Agentes, modernos canales de atención como Caja Móvil, Caja Piura Internet y otras formas de llegar a zonas alejadas de nuestra sede central para atender en forma personalizada a clientes con escasa o ninguna alternativa de acceso de productos y servicios financieros.

Hoy en día la Agencia Chiclayo cuenta con 55 colaboradores, de los cuales el 60% conforman la fuerza de ventas, su clima laboral no es el óptimo, el personal está desmotivado, y no se siente comprometido con la Institución, existe una política de incentivos sesgada que favorece a personal nuevo, una mala gestión de personas por parte del administrador y jefe de créditos y como consecuencia no están comprometidos con objetivos estratégicos de la Institución.

De las indagaciones realizadas, se ha observado que existe personal desmotivado que están faltando a los valores y principios morales las cuales son el medio de guía de la conducta ética del personal de Caja Piura, en la interacción con las personas que participan de su actividad de intermediación financiera como son: trabajo en equipo, vocación de servicio, desarrollo humano, secreto profesional y atención rápida con servicio de calidad, esto se traduce en que la fuerza de ventas trabaja muy personalmente, descuidando el objetivo común de la agencia, fuga de información confidencial relevante por parte de la fuerza de ventas, falta de vocación de servicio y mucho menos una atención rápida con calidad de servicio a los clientes, que luego se transforma en clientes insatisfechos y por consiguiente pérdida de clientes, porque migran a la competencia buscando un mejor servicio.

1.2. Trabajos previos.

En el contexto Internacional

Recalde (2016) En su tesis titulada “El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera “Oro” “. El estudio tuvo como objetivo general fue medir el nivel de compromiso organizacional o de engagement que presentan los empleados de la compañía, La población de estudio estuvo conformada 145 empleados de la Compañía. Entre los principales resultados de la investigación se obtiene que el nivel de engagement en general de la compañía es alto, la calificación obtenida es de 5.41. Entre las principales conclusiones a las que llega la investigación se obtiene que la dimensión dedicación de la variable engagement obtiene el puntaje más alto, en general los colaboradores de la compañía presentan sentimientos positivos de orgullo y motivación hacia al trabajo que desarrollan en la organización. También se encuentra que el nivel de engagement alto en la compañía se relaciona directamente a las actividades de motivación que realiza la empresa con sus colaboradores, el clima organizacional, la manera de liderazgo, así como también el nivel de remuneraciones genera un alto compromiso en los trabajadores.

La presente investigación permite conocer el nivel de engagement alto en una empresa se relaciona directamente a las actividades de motivación que realiza la empresa con sus colaboradores, el clima organizacional, la manera de liderazgo, así como también el nivel de remuneraciones genera un alto compromiso en los trabajadores.

Borrego (2015) En su tesis titulada “El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales”. El estudio obtuvo como propósito general explorar la relación entre las diferentes variables propuestas en el modelo de demandas y recursos laborales planteados en el marco teórico de la tesis, tomando como eje central la variable engagement en el trabajo, para ello se trabajó con una muestra compuesta por un total de 346 empleados de una universidad pública española. Se llegó a obtener la siguiente conclusión, se encuentra que la variable engagement laboral presenta un nivel alto y tiene una repercusión directa en la satisfacción laboral de los colaboradores. El engagement laboral permite que los trabajadores realicen sus laborales con cierto grado de satisfacción laboral que

permite un decremento y evita significativamente demandas, o conflictos laborales entre los colaboradores. Además la investigación concluye que el engagement laboral permite disminuir niveles de estrés laboral en el talento humano de la organización.

De la investigación realizada por Borrero se observa que el engagement en el trabajo tuvo efectos efectivos sobre la satisfacción laboral. Es importante señalar que, los resultados alcanzados en esta investigación, nos servirá de evidencia para corroborar la veracidad de nuestra investigación

Reyes (2015) En su tesis titulada “Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”. El estudio adquirió como objetivo general cuantificar el nivel de engagement laboral que presenta el personal de la empresa objeto de estudio. Para efectos de investigación se utilizó una población de 69 colaboradores a través de la técnica de muestreo aleatorio simple. La investigación obtiene las siguientes conclusiones, con respecto al nivel de engagement laboral que presentan los colaboradores de la empresa, el nivel engagement presenta un nivel alto, este indicador se traduce en que los colaboradores de la empresa se sienten comprometidos con la empresa, lo cual se traduce en niveles de entusiasmo altos con respecto a las actividades laborales que se desarrollan. Los colaboradores realizan sus actividades con total concentración. En relación a la dimensión vigor, el nivel de vigor es alto, los trabajadores en general realizan sus actividades con esfuerzo y dedicación para solucionar obstáculos y dificultades. Con relación al nivel de dedicación, los colaboradores presentan un nivel de dedicación alto. Finalmente, los trabajadores de género masculino frente a las demás presentan niveles de engagement más altos.

En esta investigación se evidencia que un nivel alto de engagement en los colaboradores permite obtener mejores resultados en el desarrollo de los objetivos de la industria.

Lalón (2014) En su tesis titulada “Los efectos del Engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A-Quito”. La presente investigación se orientó a determinar el grado de relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Blue Card Ecuador S.A-Quito. Entre los principales resultados se llega a obtener que en general los colaboradores de la empresa objeto de estudio presentan niveles altos de

engagement laboral. Entre las principales conclusiones se obtiene que los colaboradores de la empresa presentan un nivel de engagement laboral alto, el cual se caracteriza por un nivel bajo de ausencias laborales, un nivel alto de vigor para realizar y lograr los objetivos de la empresa en cualquier condición laboral. El nivel de alto de engagement laboral se relaciona directamente con el estilo de liderazgo de los directivos de la empresa, el nivel de políticas de remuneraciones y las buenas prácticas de recursos humanos.

La presente investigación permite determinar que El nivel de alto de engagement laboral se relaciona directamente con el estilo de liderazgo de los directivos de la empresa, el nivel de políticas de remuneraciones y las buenas prácticas de recursos humanos.

Frías (2014), en su tesis titulada “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”. La tesis se orientó a describir los factores del compromiso y satisfacción laboral que permiten la permanencia de la generación Y en organizaciones. Entre los principales resultados se obtiene que el principal factor que mejora el compromiso laboral en las personas de la generación Y es la oportunidad de carrera y de continuidad laboral en la empresa. Entre las principales conclusiones se obtiene que la satisfacción laboral se relaciona con las dimensiones de remuneración de capacitación laboral en una empresa, así como también con las actividades de motivación que realiza una empresa. Para mejorar el compromiso organizacional en los colaboradores de la generación y la empresa debe ofrecer actividades flexibles y permitir la intervención de los colaboradores para la toma de decisiones.

La presente tesis nos permite determinar que el principal factor que mejora el compromiso laboral en las personas de la generación Y es la oportunidad de carrera y de continuidad laboral en la empresa.

Mantilla (2013) En su tesis titulada “El compromiso laboral (Engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito-Ecuador 2013”. La investigación trato de determinar el nivel de compromiso laboral que presenta los colaboradores de la empresa objeto de estudio. La población objeto de estudio estuvo conformada por 70 colaboradores de las áreas administrativas de la empresa. La investigación utilizó el cuestionario UWES que permitió describir el nivel de engagement laboral que presenta los colaboradores de

la empresa. Entre los principales resultados se encuentra que el nivel de engagement laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa, es alto. Entre las principales conclusiones se encuentra que existe una relación directa y significativa entre la edad y el nivel de compromiso laboral de los colaboradores, a mayor edad se incrementa el nivel de compromiso laboral de los colaboradores.

De esta investigación se obtiene que existe una relación directa y significativa entre la edad y el nivel de compromiso laboral de los colaboradores, a mayor edad se incrementa el nivel de compromiso laboral de los colaboradores.

Orellano y López (2013), en su tesis titulada “Factores asociados al engagement en el personal de enfermería del Hospital Clínico Regional de Valdivia, 2013.”. El estudio tuvo como objetivo general Identificar los factores asociados al engagement en el personal de enfermería del Hospital Clínico Regional de la Ciudad de Valdivia, Se trabajó con una muestra intencionada de 171 funcionarios del Hospital Clínico Regional de Valdivia, los cuales fueron extraídos de la muestra total de la tesis doctoral antes mencionada, calculada con un porcentaje de 95% de confianza y un 5% de error. Se llegó a obtener la siguiente conclusión: El engagement en los colaboradores de enfermería del Hospital Clínico Regional de Valdivia está influenciado por algunos factores socio-demográficos, personales y laborales destacando la relación de pareja, tener una familia, etc. que son significativos al momento de realizar el análisis estadístico, permitiendo evaluar y proponer un perfil sobre el que se puede intervenir. Este dice relación con alcanzar la realización personal, donde un individuo feliz y realizado es una persona más comprometida a nivel laboral, porque presenta las herramientas necesarias para enfrentar los conflictos que pueden entorpecer el desarrollo de sus actividades de trabajo.

De lo expuesto por Orellano y López en su investigación realizada en Valdivia, permite identificar factores asociados al engagement, dichos factores afectan en el desempeño de sus labores.

En el contexto Nacional

De la Puente (2017), en su tesis titulada “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”. La presente tesis tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y motivación de logro en el personal administrativa. Como resultado principal se encuentra que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la motivación de logro del personal administrativo. Las conclusiones a las que llega el autor se encuentran que el personal administrativo presenta un nivel medio de compromiso organizacional, la dimensión de compromiso afectivo del compromiso organizacional se ve afectado debido a que la institución objeto de estudio no desarrolla actividades de motivación en el personal administrativo, en general los colaboradores se sienten comprometidos o siente afectividad por la institución, pero no logran un nivel alto.

La presente tesis permite determinar que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la motivación de logro del personal administrativo

Sotelo (2016) en su tesis titulada “Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego”, cuyo objetivo de la tesis se orientó a analizar el grado de relación que existe entre el engagement y estrés laboral. Se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario a una muestra conformada por 49 elementos. Entre los principales resultados se encuentra que existe una relación directa y significativa entre el engagement y el estrés laboral en los colaboradores de la universidad. Entre las conclusiones que llega la investigación se encuentra que las dimensiones del estrés laboral conocidos como estresores laborales no permiten que los docentes de la institución obtengan un nivel de engagement laboral adecuado, el factor sobre carga laboral, trabajo bajo presión, trabajo bajo objetivos, no logran un compromiso laboral alto. El autor recomienda que los docentes de la institución realicen actividades de integración que permitan mejorar las relaciones laborales, así como también mejorar el nivel de capacitaciones para habilidades laborales.

La presente tesis nos permite determinar que existe una relación directa y significativa entre el engagement y el estrés laboral.

Albán (2016), en su tesis titulada “Síndrome de Burnout y engagement en el personal administrativa de una entidad educativa privada dela ciudad de Trujillo”. La presente tesis se orientó a determinar el grado de relación que existe entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal administrativo de una entidad educativa. Entre los principales resultados se encuentra que existe una relación altamente significativa entre el síndrome de burnout y el engagement laboral. Entre las principales conclusiones a las que llega el autor, se encuentra que el veinticinco por ciento de la población objeto de estudio presenta un nivel alto de síndrome de burnout. Más de la mitad de los colaboradores presenta un nivel moderado de engagement laboral. Los factores que promueven el engagement laboral en los colaboradores de la empresa son el vigor, el entusiasmo y la dedicación al trabajo. Los factores que no contribuyen al engagement son el cinismo y el desgaste emocional.

La presente tesis nos permite determinar que los factores que promueven el engagement laboral en los colaboradores de la empresa son el vigor, el entusiasmo y la dedicación al trabajo. Los factores que no contribuyen al engagement son el cinismo y el desgaste emocional.

Bobadilla, Callata y Caro (2015), en su tesis titulada "Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa Global". El objetivo general de la presente tesis fue determinar el grado de relación significativa que existe entre engagement laboral y cultura organizacional. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva y correlación, con un diseño no experimental. La investigación tomo como población a los colaboradores de la empresa objeto de estudio. Como resultado se encuentra que existe una relación directa y altamente significativa entre el engagement laboral y el tipo de cultura organizacional de la empresa. Entre las conclusiones se obtiene que el tipo de cultura organizacional conocida como clan que se caracteriza por el cuidado de los colaboradores de la empresa, la orientación a futuro y la aceptación de errores, permite un incremento del engagement laboral.

De esta investigación, se puede extraer algo muy relevante, donde menciona la relación que existe entre engagement y cultura organizacional, por esta razón, una cultura organizacional que aporte a incrementar el nivel de engagement, es muy importante que una empresa se trace como meta. Esta investigación servirá de guía para tener cuenta en esta investigación.

Pérez (2014), en su tesis titulada “Motivación y Compromiso Organizacional en el personal administrativo de Universidades Limeñas”. La investigación se orientó a determinar el grado de relación entre la motivación y el compromiso organizacional en el personal administrativo de las Universidades Limeñas. Como principal resultado se encuentra que existe una relación directa y significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en el personal administrativo de las Universidad Limeñas. Las conclusiones a las que llega la autora son existe un nivel de motivación medio en las poblaciones objetos de estudio, el compromiso organizacional presenta un nivel moderado. Existe asociación positiva entre la motivación autónoma y el compromiso afectivo. El compromiso organizacional se ve afectado principalmente por falta de liderazgo, el trabajo en equipo.

La investigación permite determinar que existe una relación directa y significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en el personal administrativo.

Alva y Juárez (2014), en su tesis titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del Distrito de Trujillo”. La tesis tuvo como objetivo general medir la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Chimú. Como resultado principal se encuentra que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores. El nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores es medio, y el nivel de productividad laboral presenta un nivel medio. Entre las conclusiones se encuentra que el nivel de productividad laboral es medio debido a que los colaboradores no tienen una orientación específica hacia el cumplimiento de objetivos, se encuentra que las entregas y cumplimientos de los objetivos en general no cumplen con los plazos establecidos dentro del cronograma de operaciones, además la empresa no aplica actividades de capacitación que permitan

mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores.

La presente tesis permite determinar que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores.

En el contexto Local

Vargas (2017), en su tesis titulada “Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer y Allen en los médicos residentes del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. La presente tesis tuvo objetivo general determinar el grado de compromiso organizacional que presentan el personal médico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Entre los principales resultados se encuentra que el grado de compromiso organizacional es medio en los médicos de segundo y tercer año, mientras que los médicos que pertenecen al primer año presentan un nivel alto, se evidencia que el compromiso organizacional es más alto en el personal nuevo, mientras que es más bajo en personal que lleva en tiempo en la organización. Entre las conclusiones se obtiene que el componente afectivo incrementa considerablemente el compromiso organizacional, así también se obtiene que la dimensión continuidad laboral incrementa el compromiso organizacional del personal médico.

La presente tesis permite determinar que componente afectivo incrementa considerablemente el compromiso organizacional, así también se obtiene que la dimensión continuidad laboral incrementa el compromiso organizacional.

Acuña y Ventura (2016), en su tesis titulada “Propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores en la empresa “Cerámicos Lambayeque”. La tesis tuvo como objetivo general elaborar una propuesta que permite mejorar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de la empresa “Cerámicos Lambayeque”. La tesis siguió un tipo de investigación propositiva, descriptiva. Entre los principales resultados se encuentra que los colaboradores de la empresa presentan un nivel moderado de compromiso organizacional. Como conclusiones se obtiene que la propuesta que permite mejorar el nivel de compromiso de organizacional debe estar orientada a desarrollar actividades que permitan generar confianza, flexibilidad, y reconocimiento sobre el desempeño sobresaliente en la empresa. La propuesta también debe contemplar actividades que permitan mejorar

los lazos de afectividad de los colaboradores con la organización. La organización también debe establecer acciones de capacitación que permitan mejorar las habilidades de los colaboradores.

La presente tesis permite determinar que una propuesta que permite mejorar el nivel de compromiso de organizacional debe estar orientada a desarrollar actividades que permitan generar confianza, flexibilidad, y reconocimiento sobre el desempeño sobresaliente en la empresa. La propuesta también debe contemplar actividades que permitan mejorar los lazos de afectividad de los colaboradores con la organización.

Cumpa (2015), en su tesis titulada “Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo-2015”. El estudio tuvo como objetivo general describir los niveles de engagement laboral que presentan los colaboradores de la empresa. La población de estudio estuvo conformada por 65 colaboradores de ambos sexos de todas las empresas de estudio. Entre los principales resultados se encuentra que existen diferencias significativas en el engagement entre los colaboradores de las empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo. Entre las conclusiones se encuentran que los colaboradores de la empresa presentan diferentes niveles de engagement laboral debido a que los niveles de engagement se relacionan directamente con el estilo de liderazgo y el clima organizacional de cada empresa. Además se evidencia que los colaboradores presentan diferentes criterios para medir su compromiso laboral en relación al nivel de remuneración salarial que perciben.

La investigación permite determinar que los colaboradores presentan diferentes criterios para medir su compromiso laboral en relación al nivel de remuneración salarial que perciben.

Peréz (2015), en su tesis titulada “El Clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipán Distribuciones S.A.C”. El objetivo de la presente tesis fue determinar el grado de influencia que existe entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa Sipán Distribuciones S.A.C. Entre los principales resultados se encuentra que existe una influencia significativa entre los factores del clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa Sipán Distribuciones. Como conclusiones se

evidencia que los colaboradores de la empresa perciben en general el clima organizacional de la empresa como positivo, la empresa provee el material necesario para realizar el trabajo diario, existe un estilo de liderazgo que permite realizar el trabajo de manera espontánea y la toma de decisiones, además los canales de comunicación en la empresa se encuentran delimitados. Con respecto al compromiso organizacional se encuentra que los colaboradores presentan un nivel alto, los colaboradores se sienten identificados con la empresa, evidenciando sentimientos de gratitud y de lealtad hacia la organización.

La presente tesis nos permite determinar que el material necesario para realizar el trabajo diario, un estilo de liderazgo que permita realizar el trabajo de manera espontánea y la toma de decisiones y los canales de comunicación delimitados permiten el compromiso organizacional.

García (2015), en su tesis “Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo Importador de Vehículos Menores, Región Norte 2012”, cuyo objetivo general fue determinar el grado de relación que existe entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional, como hallazgos importantes en la tesis se encuentra que existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa. Entre las conclusiones se encuentran que los colaboradores de la empresa presentan un nivel medio moderado de compromiso organizacional, el nivel de compromiso organizacional se ve influenciado directamente por la dimensión agotamiento físico que presentan los colaboradores, además la dimensión la realización profesional influye en el nivel promedio del compromiso organizacional, se evidencia que la empresa asigna una sobre carga laboral a los colaboradores de la empresa, además se evidencia que los colaboradores de la empresa no reciben un programa de capacitación constante.

Requejo (2013), en su tesis titulada “Productividad laboral y protección social de la Mypes en el sector Comercio de la ciudad de Chiclayo”. La investigación se orientó a determinar el grado de relación entre la productividad laboral y la protección a través de sus dimensiones sistemas de salud y beneficios sociales. Entre los principales resultados se obtiene que existe una relación significativa entre la productividad laboral y la protección social de las Mypes. Como conclusiones se obtiene que la protección social permite un mejor

desempeño y productividad laboral en las Mypes, generando un incremento considerable del nivel de ventas, la protección social que permite el incremento de la productividad laboral consiste en brindar a los colaboradores la oportunidad de afiliarse a los sistemas de salud. Mientras mayor es la inversión en actividades de protección social en las Mypes, mayor es la expectativa de crecimiento de la productividad laboral.

La presente tesis permite identificar que existe una relación significativa entre la productividad laboral y la protección social de las Mypes.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Engagement Laboral

Rodriguez, Larrachea y Costagliola (2015), argumentan que actualmente las actividades de engagement se han constituido como una de las actividades más importantes en las gestiones y políticas que aplican las áreas de recursos humanos. Contar con personal con un alto compromiso laboral se ha convertido en uno de los principales objetivos que buscan los departamentos de gestión de personas. El Compromiso laboral de los colaboradores se refleja en un incremento significativo de la satisfacción laboral.

Según Kahn, 1990 (citado en Casuso, 2011) menciona que engagement consistente en el grado de implicación de las personas de una organización, con respecto al logro de los objetivos organizacionales. Significa que las personas se comprometan con el desarrollo de la organización, y mantengan un nivel de satisfacción laboral alto.

Britt (1999), define engagement como un conjunto de actividades y sentimientos positivos hacia la empresa. Implica una mejora en la responsabilidad y niveles de compromiso organizacional, así como también significa una mejora en el desempeño laboral.

Para Sandoval y Schaufeli (2004), el engagement se enfoca desde un punto de vista psicológico, que significa que los colaboradores de la empresa mantiene un estado mental favorable en relación a las actividades que se realizan en el trabajo, el estado mental de los colaboradores se caracteriza por ser dedicado, realizar actividades con energía y absorber la cultura de la organización.

Los colaboradores que presente un engagement laboral alto, se caracterizan por realizar las actividades laborales con un alto grado de cumplimiento y vitalidad, además demuestran ser esforzados en las labores que realizan. También los colaboradores se caracterizan por mantener un nivel alto de concentración que permite realizar trabajos con mayor desempeño laboral, en general el engagement se relaciona con el entusiasmo e inspiración en las actividades diarias de la empresa.

Maslach y Leiter (1997) expresan que el engagement se relaciona con la energía - vitalidad, implicación - compromiso y eficacia que muestran los colaboradores de una organización en las actividades diarias que realizan en una empresa.

1.3.1.1 Dimensiones del engagement.

De acuerdo a Sandoval y Schaufeli (2004), se muestra tres dimensiones en el engagement.

Vigor: Se relaciona con el nivel de energía que presentan los colaboradores de una organización mientras que realizan sus actividades laborales, hace mención al grado de disposición que muestran los colaboradores para realizar las funciones de la empresa. El vigor implica que los colaboradores trabajen de manera persistente y con una actitud buena con respecto al logro de los objetivos organizacionales (Sandoval y Schaufeli, 2004, p 117).

Dedicación: Se relaciona con respecto al tiempo que dedican los trabajadores de una organización para conseguir los objetivos de la empresa. Implica que los trabajadores sientan entusiasmo en las actividades que realizan, así como también tengan inspiración, orgullo y se encuentren motivados para lograr los retos propuestos en el trabajo diario de la organización (Sandoval y Schaufeli (2004, p 117).

Absorción: es una característica del engagement que se relaciona con el grado de concentración que muestran los colaboradores cuando realizan sus actividades diarias en el trabajo. Un trabajador que presente un nivel de absorción siente que el tiempo pasa volando cuando realiza las actividades laborales en la empresa Sandoval y Schaufeli (2004, p 118).

1.3.1.2 Factores que propician el engagement.

Schaufeli y Salanova (2007), han propuesto que los posibles factores que respaldan el engagement incluyen:

Los recursos materiales y mobiliarios, así como también las herramientas que provee la empresa, un trabajador siente mayor compromiso laboral cuando cuenta con todas la herramientas necesarias que le permiten desarrollar un trabajo de calidad.

Las experiencias positivas que se pueden encontrar en el hogar, las mismas que se relacionan directamente con el grado de satisfacción laboral que encuentran los colaboradores. Este grado satisfacción se encuentra relacionado con el nivel de satisfacción de la remuneración salarial.

La motivación, es otro factor que propicia el engagement, el nivel de motivación que presenta los colaboradores genera mayor implicación en el trabajo diario.

El liderazgo, según el estilo de liderazgo que prevalezca en la organización se puede afirmar que se puede incrementar el engagement laboral. El nivel de engagement en una organización tiene una estrecha vinculación con la forma como los líderes motivan a sus empleados.

Condiciones ambientales, las condiciones ambientales son las normas, políticas, y tipos de cultura que presenta la empresa, influyen positivamente o negativamente en el nivel general de engagement laboral.

Características del trabajo, los colaboradores se sienten más comprometidos con la organización cuando encuentran tareas que generen e inspiren retos que se encuentren de acuerdo al nivel de habilidades y competencias que tienen los colaboradores. Las tareas que generan engagement en los colaboradores se caracterizan por tener ciertas márgenes de autonomía en la toma de decisiones.

Emociones positivas, los colaboradores que se encuentran comprometidos con la organización, presentan emociones positivas en las

actividades diarias de su quehacer laboral. Los trabajadores se caracterizan por tener gratitud hacia el trabajo, trabajar con alegría y entusiasmo, evitando los desánimos y evitando conflictos laborales con los demás miembros del equipo.

13.1.3 Importancia.

Según Rodríguez, Larrachea y Costagliola (2015) señalan que un alto nivel de engagement en una organización beneficia ambas partes. Por un lado gana la empresa, porque sus colaboradores contribuyen de una manera más apasionada y ligada con sus objetivos; y por otra parte, también favorece a los trabajadores, porque conlleva ambientes de trabajo favorable. Es por ello que el engagement en las personas es importante porque dentro la organización esto hace que contagie a todos y de esta manera se genera un ambiente satisfactorio.

1.3.1.4 Causas.

Sandoval y Schaufeli (2004) manifiestan que las posibles causas del engagement son los recursos laborales, los recursos personales, la recuperación debida al esfuerzo y el contagio emocional fuera del trabajo.

Los recursos laborales, se refiere a todas las actividades que implican apoyo social por parte de los colaboradores de la diferentes áreas, la autonomía laboral para tomar decisiones propias en las tareas, la variedad de las tareas con diferentes competencias y las facilidades que ofrece la empresa para desarrollar actividades de capacitación (Sandoval y Schaufeli, 2004).

Los recursos personales están relacionado con la eficiencia personal, esto es, la creencia en las propias competencias para realizar bien el trabajo (Sandoval y Schaufeli, 2004).

Recuperación debida del esfuerzo, esto se relaciona con la medida que los empleados se recobran de los esfuerzos (físico, mental y emocional) del trabajo prestado anteriormente, los colaboradores que se siente totalmente recuperados de la jornada anterior (Sandoval y Schaufeli, 2004).

Contagio emocional, los empleados con emociones positivas desde el trabajo a casa, o viceversa tienen altos niveles de engagement se contagia

entre los miembros de una organización o de una familia. Se puede dar a través de imitaciones de forma automática las expresiones emocionales entre una persona y otra mediante la expresión facial, vocal, posturas y movimientos (Sandoval y Schaufeli, 2004).

1.3.1.5 Consecuencias.

Sandoval y Schaufeli (2004) suelen referirse generalmente a las actitudes enfocadas al trabajo y la empresa como también en el desempeño de sus tareas, ya que al no sentirse emocionalmente bien sus niveles de productividad bajaran, ya no serán tan proactivos y esto hará que contagie sus emociones al resto del grupo de trabajo, sus niveles de depresión y tensión aumentaran, afectando indudablemente a la empresa.

Schaufeli y Salanova, (2004) menciona que algunas de las posibles consecuencias de engagement propuestas trae consigo comportamientos positivas de trabajo, salud individual, conducta de pertenencia organizacional.

Wefald afirma que las diversas conductas como (iniciativa y conducta proactiva), los seres humanos que tienen engagement suelen sobrevivir a lo largo del tiempo.

1.3.1.6 Medición del engagement.

Para medir el engagement se llevó a cabo la construcción de un cuestionario de preguntas denominado UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES) donde suele incluirse las tres dimensiones: como vigor, dedicación y absorción, el cuestionario presenta 17 preguntas.

En lo referente a vigor se evalúa 6 ítems, esto guarda referencia a elevados grados de energía y resiliencia mental mientras se trabaja en ella, las ganas de invertir mayor esfuerzo en el ámbito de trabajo y tener mayor duración en las actividades por muy difícil que sean.

En cuanto a la dedicación suelen evaluarse 5 ítem los cuales se encuentran relacionados con el entusiasmo por el esfuerzo dado en el trabajo y la

inspiración psicológica el cual proviene de la actividad laboral y sobre todo el significado que tiene el trabajo para la persona.

Por el ultimo, la absorción se miden 6 ítem, donde se evalúa a los sentimientos de felicidad cuando se está concentrado en el trabajo y el tiempo se les pasa “volando”, los colaboradores que tiene un alto puntaje en esta dimensión disfrutan de lo que hacen y experimentan estas emociones y sentimientos como distorsión del tiempo y se dejan llevar por el momento ya que es intrínsecamente motivadora.

1.3.2 Productividad

Alles (2008), la productividad suele ser el conjunto de actos los cuales son generados por las distintas personas que trabajan en una empresa. La productividad es la capacidad que suelen tener los trabajadores para producir bienes o servicios dentro de una empresa las cuales se encuentran trazados y enfocados con diversos grados de eficiencia y eficacia.

Chiavenato (2007) resalta que la productividad es la relación entre el resultado de una actividad y los medios utilizados para alcanzar los objetivos, asimismo mide la eficiencia del logro de los objetivos, entendiéndose eficiencia como el cumplimiento de las metas utilizando adecuadamente los recursos.

1.3.2.1 Principios de la productividad laboral

Alles (2008) debido a que los seres humanos se encuentran laborando en una empresa son ellos los denominados protagonistas e impulsores de la productividad por lo cual es de suma importancia poder tener en cuenta algunos principios que permitirá maximizar los diversos niveles de productividad en una organización, Los siguientes principios para así poder obtener productividad:

- Incentivar el compromiso a través de la motivación y sentido de pertenencia en la empresa u organización.
- Promover motivación continua en la organización.
- Sostener que cada cargo dentro de la empresa es importante para ellos.

- Empoderar y generar empowerment en cada puesto de trabajo, mediante la toma de decisiones.
- Subsanan de una manera justa y correcta a los trabajadores

1.3.2.2 Beneficios de la productividad

Robbins y Judge (2009), mantiene que los distintos grados de productividad por parte de los empleados son responsabilidad única y exclusiva de la forma o manera en que las gerencias estratégicas negocian el talento humano dentro de la empresa.

Perea (2006) postula que los seres humanos que trabajan dentro de la organización debidamente organizada deben coordinar y llevar sus actividades en relación al logro de los distintos objetivos organizacionales, de esta manera las acciones deben buscar los máximos y elevados resultados con el mínimo de recursos utilizados en la organización.

Los beneficios generados por la productividad suelen ser muchos sin embargo entre ellos se encuentra el caso de que una empresa u organización con adecuados índices de productividad permitirá la maximización de sus resultados pudiendo obtener de este modo una ventaja competitiva frente a otras organizaciones.

Entre los más resaltantes beneficios de la productividad suelen obtenerse:

- Ventaja competitiva frente a organizaciones que trabajan dentro del mismo rubro
- Incremento sucesivo del poder de negociación con cada uno de sus clientes
- Incremento del valor dado a los clientes
- Incremento del valor otorgado para los accionistas.

1.3.2.3 Indicadores de la productividad laboral

Kootz y Weihrich (2004) afirman que los indicadores que permiten llevar a cabo la medición de la productividad laboral son los siguientes:

Eficiencia: Este indicador guarda relación con el uso de los recursos materiales con los que cuenta la empresa en el cumplimiento de las diversas actividades y objetivos organizacionales. La eficiencia se encuentra relacionada con el correcto uso de recursos de cualquier índole, siendo materiales e inmateriales con la calidad o grado de uso.

Efectividad: Este indicador nos permite el grado de consecución de los objetivos que se han plasmado, midiendo una relación directa entre los diversos objetivos propuestos que se han planificado en el ejercicio y los objetivos que se han podido lograr a través del desarrollo del ejercicio.

Eficacia: Este indicador permitirá medir el grado o impacto obtenidos por las gestiones que se llevan a cabo, el cual es un indicador que permite la medición de la satisfacción de las actividades que se realizan con respecto a niveles de calidad y de atención de clientes.

Con el fin de poder medir la productividad el cual es indispensable para la aplicación de estos tres indicadores en la gestión de una organización, asimismo cabe indicar que los tres indicadores no solo son excluyentes entre sí sino que es indispensable poder aplicar los tres criterios de aplicación con el fin de poder obtener un nivel de productividad alto.

1.3.2.4 Factores que influyen en la productividad

Kootz y Weihrich (2004) da a conocer los diversos factores que tienen influencia durante la productividad:

El entorno

La productividad es influenciada de manera directa por las distintas características que se suelen ofrecer en el entorno macro económico dentro de las organizaciones, las características políticas, económicas, valores, actitudes sociales, cambios de tecnología, y los precios de los insumos y materias primas (Kootz y Weihrich, 2004)

Características del trabajo

Las características presentadas por cada organización o empresa como su clima laboral y su cultura organizacional, suelen tener una influencia directamente en la productividad de los trabajadores de una organización (Kootz y Weihrich, 2004)

La estrategia y la estructura

Las productividades se encuentran siendo influenciadas por la estrategia y la estructura organizacional el cual presenta cada organización, así como es el caso de las características que ofrece cada una de las organizaciones con respecto a la gestión del talento humano (Kootz y Weihrich, 2004)

1.3.2.5 Factores para mejorar la productividad

Prokopenko (2001), da a conocer los siguientes factores los cuales permitan mejorar de uno u otro modo la productividad.

Factores internos

Prokopenko (2001), indica que los factores internos son aquellos capaces de ser modificados con el fin de poder obtener una mejora en la productividad en relación a los trabajadores.

Factores duros

Producto: este factor suele encontrar el grado de complacencia en cada uno de los clientes con relación al desenvolvimiento del producto elaborado por la organización. Es por ello que este caso el producto puede ser mejorado en relación a los requerimientos exigidos por el cliente.

Planta y equipo: las diversas características ofrecidas por los activos fijos de la organización afectan de manera directa la productividad por parte de los colaboradores, además el contar con equipos modernos y una moderna planta de producción generara que todos los procesos productivos sean en menos tiempo posible.

Tecnología: La tecnología con la que las empresas cuentan permitirán alcanzar mayores niveles de productividad, la innovación asimismo la adquisición de nuevas tecnologías podrá permitir que la organización pueda operar con ventajas competitivas.

Materiales y energía: El uso adecuado de energía renovable y la reutilización de diversos materiales e insumos traerá consigo que la organización pueda maximizar resultados pudiendo generar una disminución de recursos utilizados.

Factores blandos

Persona: La productividad depende de manera directa de la calidad de gestión en función a los trabajadores que tienen una empresa, es por ello que se tiene que un individuo altamente motivado pueda realizar un trabajo adecuadamente eficiente y productivo.

Organización y sistema: La empresa debe contar con estructura organizacional el cual permita la adecuada coordinación de las actividades entre las distintas áreas las cuales son los componentes de la organización, la delimitación de las diversas funciones y de las actividades de cada trabajador.

Métodos de trabajo: La organización debe contar con métodos de trabajo las cuales permitan generar una rápida y adecuada articulación

de actividades. Es necesario que las empresas elaboren un estudio de tiempos y movimientos con la finalidad de poder desechar las diversas actividades repetidas las cuales traen consigo el origen de cuellos de botellas en los procesos productivos.

Estilos de dirección: Los líderes de la organización necesitan poder aplicar diversos estilos dirección los cuales traen consigo motivación en los trabajadores con la finalidad de poder alcanzar las metas organizacionales propuestas por la empresa.

Factores externos

Prokopenko (2001), manifiesta que los factores externos afectan los niveles de productividad de las empresas, sin embargo, las organizaciones no son capaces de controlar dichos factores. Es por ello que las organizaciones solo deben mapear los continuos cambios de los factores con la finalidad de poder ser identificados y poder ser aplicados a planes de contingencia.

Ajustes estructurales: este factor suele encontrarse relacionado a los diversos cambios estructurales las cuales presenta la sociedad de un país. Los cambios económicos, las políticas económicas de un país, el producto bruto interno de un país hacen que la sociedad llegue a demandar menos o más productos y servicios.

Recursos naturales: Comprenden todos los recursos que se pueden obtener a través del trabajo de la tierra, principalmente se encuentran las actividades dedicadas al agro, así como también la extracción de materias primas y productos de exportación

Administración pública e infraestructura: son las leyes y políticas del gobierno de turno, implica cumplir las normas dentro de un país. (Robbins y Coulter, 2010, p. 144)

1.3.2.6 Dimensiones de la productividad

Alles (2008), da a conocer que las extensiones de la productividad encontrarse relacionadas con:

Conocimiento: abarca todas las características enfocadas hacia el talento humano el cual tiene una organización, entre ellas podemos encontrar los conocimientos, habilidades y actitudes con las que cuenta el personal de la organización, ya sean empleados o los mismos dueños sin depender de la jerarquía organizacional. Así como también las distintas competencias laborales del personal de la organización.

Valores: es el conjunto o englobamiento de todas las actitudes y aptitudes las cuales se muestran por cada uno de los colaboradores en su centro laboral. Esta dimensión se encuentra relacionada al nivel de lealtad y de compromiso que cada trabajador muestra dentro de la empresa u organización.

Relaciones: El grado de las relaciones interpersonales entre cada uno de los colaboradores de una organización afectan la productividad laboral. El clima laboral, las formas de comunicación, el grado de empatía y armonía suele afectar a la productividad laboral de una organización.

1.4. Formulación del Problema.

1.4.1 Problema principal

¿De qué manera un plan de engagement laboral contribuye a mejorar la productividad de cada uno de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura- Chiclayo 2018?

1.4.2 Problema específico

¿Cómo es el nivel de engagement laboral en la institución financiera CMAC Piura- Chiclayo?

¿Cuál es el nivel de productividad actual de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura- Chiclayo?

¿Cómo mejorar engagement laboral y la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura- Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011), afirma que la investigación se justifica de manera teórica debido a que se utilizarán teorías validadas científicamente a nivel mundial, las teorías que se estudiarán se encontrarán relacionadas con las variables de investigación, engagement laboral y productividad laboral. Para efectos de identificar las teorías científicas que permitan un desarrollo integral de las variables de estudio, se realizará una investigación exhaustiva de la bibliografía más actualizada, revisando para efectos de investigación, repositorios y bases de datos científicas.

Esta investigación se justifica por la situación actual de las empresas, la preocupación de las empresas antes de obtener capital financiero es el recurso humano, considerándolos como lo más importante que tienen las empresas, es por ello que hoy en día existen muchas formas de fidelizar y mantener motivados a los colaboradores.

Teórica

La presente investigación se justificara teóricamente en la fomentación de las bases teóricas de (Sandoval y Schaufeli (2004), para su primera variable de engagement quien proporciona como (03) dimensiones, que serán utilizadas como

en el presente objeto de estudio; de la misma forma, la variable de productividad será desarrollada en base a la teoría de (Alles 2008), quien a su vez indica (03) dimensiones que se tomarán en cuenta para la investigación. Bajo esos estudios nos servirá como herramienta para desarrollar la propuesta que se sitúa en mejorar el nivel de engagement, así como mejorar el nivel de productividad.

Metodología

Desde la perspectiva metodológica, el proyecto de investigación suele justificar porque se utilizará un enfoque netamente cuantitativo con un tipo de investigación descriptiva que permitirá describir las principales características que presentan la empresa con respecto al nivel de productividad laboral que presentan los colaboradores, así como también se detallarán los principales factores que generan engagement laboral en la empresa CMAC Piura. Para fines del presente proyecto de investigación se hará uso del método deductivo el cual permite llegar a conclusiones generales a partir de hechos particulares. (Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez, 2011)

Social

Asimismo, desde el punto de vista social o desde la perspectiva social, el trabajo de investigación permitirá solucionar falencias, problemas y áreas de oportunidad que se manifiestan en bajos niveles de productividad laboral de los colaboradores. El presente proyecto tratará de contribuir con la propuesta de un plan de engagement que contribuya a mejorar la productividad de los trabajadores de la institución financiera. (Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez, 2011)

1.6. Hipótesis.

Si, se implementa un plan de engagement entonces, se mejorara la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura-Chiclayo, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Proponer un plan de engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar el nivel de engagement de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.

Identificar el nivel de productividad actual de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.

Diseñar un plan de engagement laboral para el mejoramiento de la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1 Tipo de investigación

Descriptiva: este tipo de investigación permitirá describir la realidad problemática del tema de investigación en un tiempo determinado, del mismo modo permitirá medir y definir cada una de las variables de estudio.

Según Arias (2012) afirma que permite obtener la descripción y comportamiento de una variable en una realidad objeto de estudio.

La investigación también será propositiva: porque se planteará un plan de engagement para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC PIURA- CHICLAYO.

2.1.2 Diseño de investigación

El trabajo de investigación suele realizarse en un contexto de carácter no experimental cuantitativa, debido a que las variables en estudio: engagement laboral y productividad no podrán ser manipuladas, puesto que se observaran en su contexto natural durante la investigación.

Sousa, Driessnack, & Costa (2007) manifiesta que el diseño no experimental se caracteriza porque las variables objeto de estudio no se manipulan y se estudian en un solo espacio de tiempo. El investigador observa lo que ocurre de forma natural, sin intervenir de manera alguna.

$$M \longrightarrow O \longrightarrow P$$

Dónde:

M: Muestra de la investigación

O: Observación recogida

P: Propuesta de un diseño de plan de engagement.

2.2. Población y muestra.

2.2.1 Población

Selltiz (1980) define a la población como a la totalidad de elementos que se van a estudiar en un fenómeno

Población: Estuvo conformada por los colaboradores de las áreas de crédito (39) y operaciones (16) de la de Institución financiera CMAC Piura de la ciudad de Chiclayo, en total son 55 trabajadores.

2.2.2 Muestra

Hernández, Fernández, & Baptista (2010) explican que la muestra es un grupo de elementos que representan al total de la población.

Debido a que la población es pequeña la muestra fue igual a ella, con esa secuencia se aplicó un muestro sensorial.

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1 Variable independiente: engagement laboral

Para Sandoval y Schaufeli (2004), el engagement suele enfocarse desde un punto de vista psicológico, que significa que los colaboradores de la empresa mantiene un estado mental favorable en relación a las actividades que se realizan en el trabajo, el estado mental de los colaboradores se caracteriza por ser dedicado, realizar actividades con energía y absorber la cultura de la organización.

2.3.2 Variable dependiente: productividad laboral

Alles (2008), la productividad suele ser el conjunto de actos los cuales son generados por las distintas personas que trabajan en una empresa. La productividad es la capacidad que suelen tener los trabajadores para producir bienes o servicios dentro de una empresa las cuales se encuentran trazados y enfocados con diversos grados de eficiencia y eficacia

Operacionalización variable independiente

Tabla 1

Variable Engagement

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento	Escala
Engagement laboral	Vigor	Niveles de energía	<p>En mi trabajo me siento lleno de energía.</p> <p>Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.</p> <p>Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.</p> <p>Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.</p> <p>Soy muy persistente en mi trabajo.</p> <p>Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.</p>	Encuesta / Cuestionario	Likert
	Dedicación	Significado del trabajo	<p>Mi trabajo está lleno de significado y propósito.</p> <p>Estoy entusiasmado con mi trabajo.</p> <p>Mi trabajo me inspira.</p> <p>Estoy orgulloso del trabajo que hago.</p> <p>Mi trabajo es retador.</p>		
	Absorción	Concentración	<p>El tiempo vuela cuando estoy trabajando.</p> <p>Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.</p> <p>Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.</p> <p>Estoy inmerso en mi trabajo</p> <p>Me “dejo llevar” por mi trabajo.</p> <p>Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.</p>		

Fuente: Adaptado del cuestionario UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES)

Operacionalización variable dependiente

Tabla 2

Variable Productividad

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / Instrumento	Escala
productividad laboral	Conocimientos	Nivel de conocimiento	La empresa se preocupa por facilitarme los conocimientos teóricos para cumplir con efectividad las actividades laborales de mi puesto de trabajo	Encuesta / Cuestionario	Likert
		Nivel de actualización de conocimientos	Cuento con el conocimiento necesario para lograr maximizar los resultados de la empresa, haciendo el menor uso de recursos		
		Nivel conocimiento de procedimientos	La empresa capacita de manera continua al personal con el fin de actualizar los conocimientos para el desarrollo de las actividades laborales		
		Nivel de habilidades	La empresa provee un manual de procedimientos que garantiza la forma correcta de desarrollar las actividades de mi puesto laboral		
	Valores	Nivel de puntualidad	Cuento con las habilidades necesarias para ejecutar y manejar con efectividad la maquinaria o activos de la empresa		
		Nivel de compromiso	Soy puntual con la entrega de trabajos encomendados		
		Nivel de relaciones personales	Me preocupo por gestionar mí tiempo con el fin de cumplir los objetivos organizacionales dentro del plazo solicitado. Aunque no me soliciten puedo trabajar hora extras con el fin de incrementar la productividad labora		
	Relaciones	Nivel de clima laboral	Las relaciones personales con los demás miembros del equipo permiten una correcta coordinación de las actividades dentro de la empresa		
		Nivel de relaciones con jefaturas inmediatas	El clima laboral entre áreas permite una comunicación fluida y una orientación al logro de objetivos		

Fuente: elaboración propia

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

En relación a las técnicas de recopilación de datos, en el actual trabajo de investigación se utilizará la herramienta de investigación de campo, el cual ha sido denominada encuesta.

Del Cid et al. (2007), suele indicar que la encuesta es una las herramientas más usuales con el fin de encontrar datos cuantitativos en una realidad objeto de estudio, dicha encuesta permitirá encontrar el grado de las dimensiones de una constante.

2.4.1 Instrumento de recolección de datos

Según Del Cid et al. (2007), expresa que el cuestionario es un conjunto de preguntas que se relacionan entre sí, las preguntas pueden ser de tipo cerradas o abiertas y guardan una relación entre sí.

Para el actual trabajo de investigación se utilizó 02 cuestionarios, para la variable independiente se utilizó el cuestionario UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES) y para la variable dependiente se utilizó un cuestionario de 11 preguntas la cual fue elaboración propia.

Sé aplico la encuesta piloto, obteniendo un alfa de Cronbach de ,862.

Tabla 3 Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	11

Fuente: Tabulación al 10% del total de la muestra

Malhotra (2004) sostiene que la prueba piloto es el adecuado uso de aplicación de las interrogantes las cuales pueden formar parte del cuestionario las cuales se encuentran enfocadas a una diminuta muestra de elementos con la finalidad de poder identificar problemas e inconsistencias con la redacción de interrogantes del cuestionario.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Con el fin de reunir información de la variable engagement y productividad, se realizó una encuesta validada por el juicio de expertos que permitió determinar la fiabilidad de la encuesta, la cual estuvo conformado por profesores y especialistas en Administración. En función al tipo de escala de medición utilizado en la investigación fue con medición en escala de Likert.

Según García, Aguilera & Castillo (2011), la escala de Likert suele ser una técnica que permite calcular actitudes y valores a través del uso de preguntas, donde cada una de ellas suele tener un valor igualitario; a través del cual los sujetos suelen dar respuesta a dichas interrogantes teniendo a bien señalar si se encuentran de acuerdo o en desacuerdo; mayormente en este tipo de escalas suele implementarse cinco rangos de respuesta, pero pueden ser tres, siete a más.

Puntuación de los ítems en la escala de Likert

PUNTUACIÓN	DENOMINACIÓN	INICIAL
1	Totalmente en desacuerdo	TD
2	Desacuerdo	D
3	Indiferente	I
4	De acuerdo	A
5	Totalmente de acuerdo	TA

Fuente: elaboración propia

2.6. Aspectos éticos

Noroña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) recomienda que los investigadores deben tener en cuenta algunos aspectos éticos en el momento del diseño de estudio y a la hora de la recolección de datos de la investigación cuantitativa. A continuación se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos. (p .270-272)

Consentimiento informado

Para el trabajo de investigación que se realizará, a cada sujeto participante se le mantendrá informado de los derechos y responsabilidades que la investigación involucra, donde asumirán la condición de informantes.

Confidencialidad

Al personal administrativo, y en general de la muestra se les informará de la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Observación participante

Para la aplicación de los instrumentos. El investigador actuará con responsabilidad ética, manteniendo una mirada crítica para todos los efectos y consecuencias que se obtendrán de los sujetos participantes de la investigación-

2.7. Criterios de Rigor científico.

Noroña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) afirma que los criterios de rigor científico conllevan a mejores resultados cuando cuenta con la presencia de los participantes, al momento de recoger los datos, el investigador debe estar presentes durante todo el proceso de investigación, desde los ajustes del diseño hasta la elaboración del informe final. A continuación se tomó los siguientes criterios de rigor científicos. (p. 264-270)

Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad

Se caracteriza por los resultados de las variables estudiadas, dicho resultados son reconocidos como auténticos por los participantes. Las variables son observadas

en su propio escenario luego se procede a especificar la discusión mediante el proceso de triangulación.

Transferibilidad Aplicabilidad

Se caracteriza por los resultados obtenidos de la investigación cuantitativa, ya que no son generalización sino transferidos. Para ello se realiza la discreción detalla del contexto de los participantes, por muestras teóricas y la recolección de datos.

Relevancia

Los resultados permiten evaluar el logro de los objetivos para saber si se obtuvo los conocimientos sobre las variables de estudio. Se procede a la búsqueda y comprensión de nuevas teorías y conceptos sobre las variables estudiadas de esa manera poder justificar los resultados obtenidos.

Confirmabilidad y Neutralidad

Se caracteriza por autenticidad de los resultados obtenidos, dichos resultados fueron probados con la teoría aplicada, los hallazgos de la investigación fue comparada con los antecedentes de contexto internacional, nacional y local de los últimos 5 años de antigüedad.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

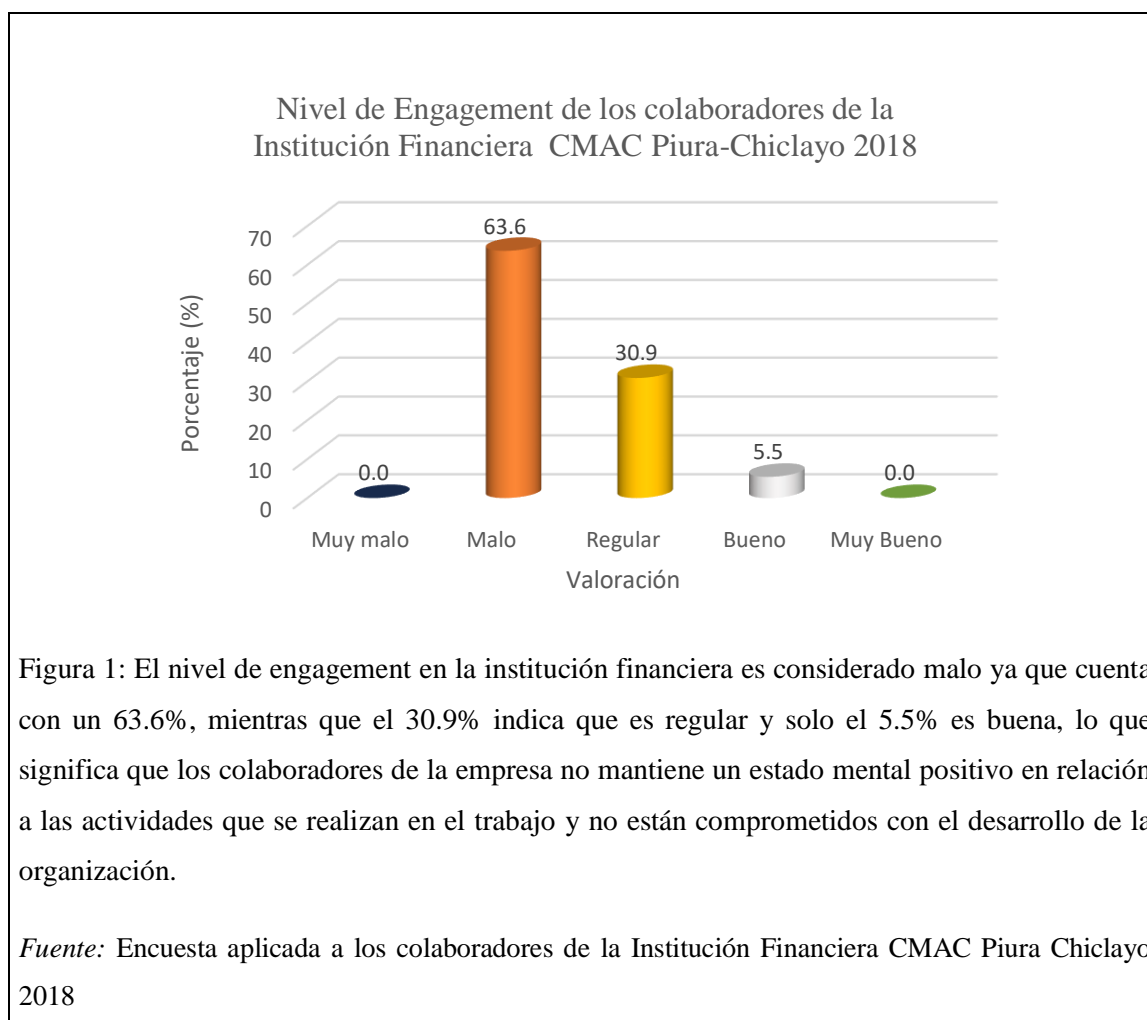
3.1. Análisis del nivel de Engagement de CMAC Piura-Chiclayo 2018

Tabla 4

Nivel de Engagement de los colaboradores de la empresa CMAC Piura-Chiclayo 2018

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	35	63.6	63.6	63.6
Regular	17	30.9	30.9	94.5
Bueno	3	5.5	5.5	100.0
Muy Bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018



3.1.1 Análisis del nivel de Engagement por dimensiones de CMAC Piura-Chiclayo 2018

Tabla 5

Nivel de Engagement, según el vigor de los colaboradores, en la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	3	5.5	5.5	5.5
Malo	37	67.3	67.3	72.7
Regular	13	23.6	23.6	96.4
Bueno	2	3.6	3.6	100.0
Muy bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

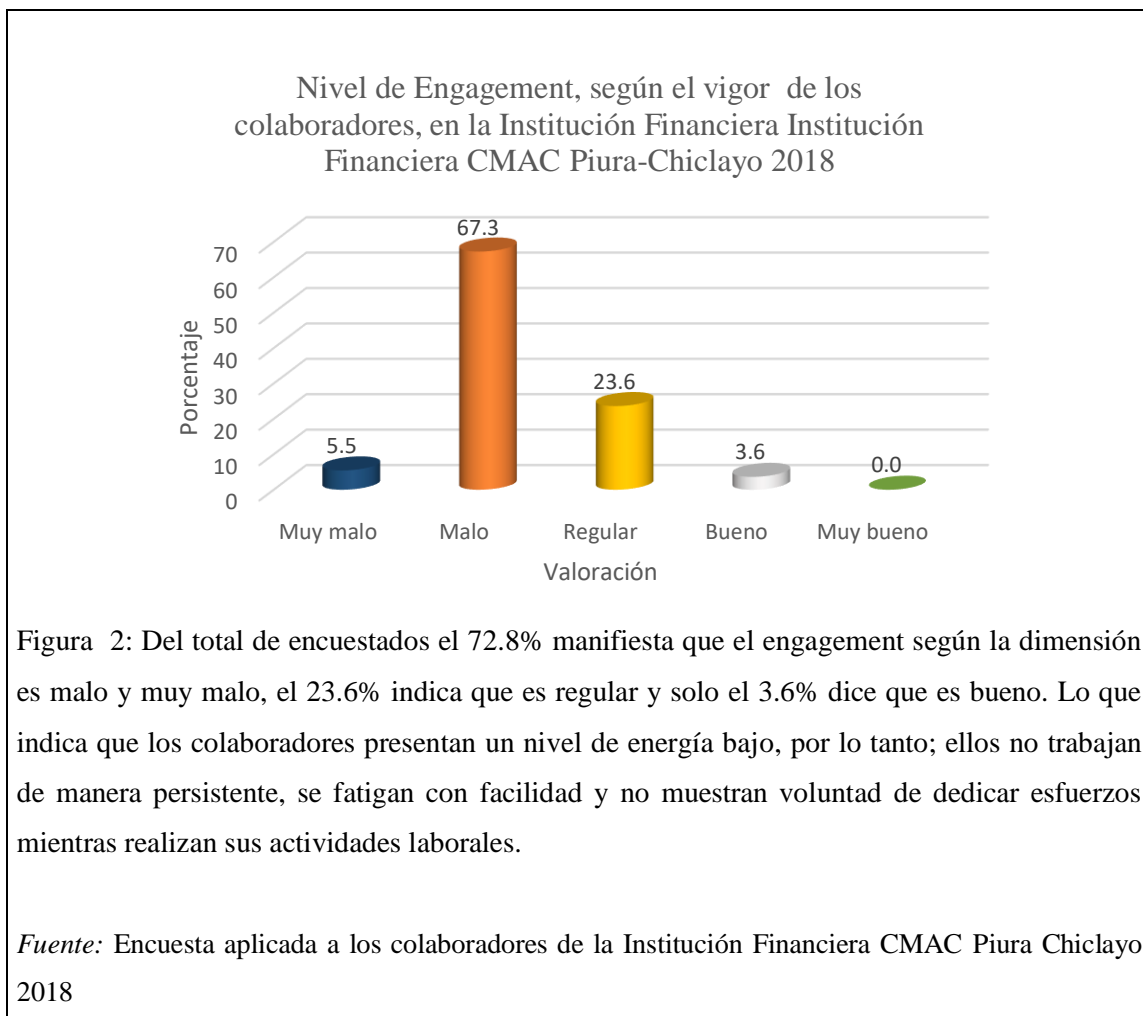


Tabla 6

Nivel de Engagement, según la dedicación de los colaboradores, en la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	9	16.4	16.4	16.4
Malo	35	63.6	63.6	80.0
Regular	9	16.4	16.4	96.4
Bueno	2	3.6	3.6	100.0
Muy bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

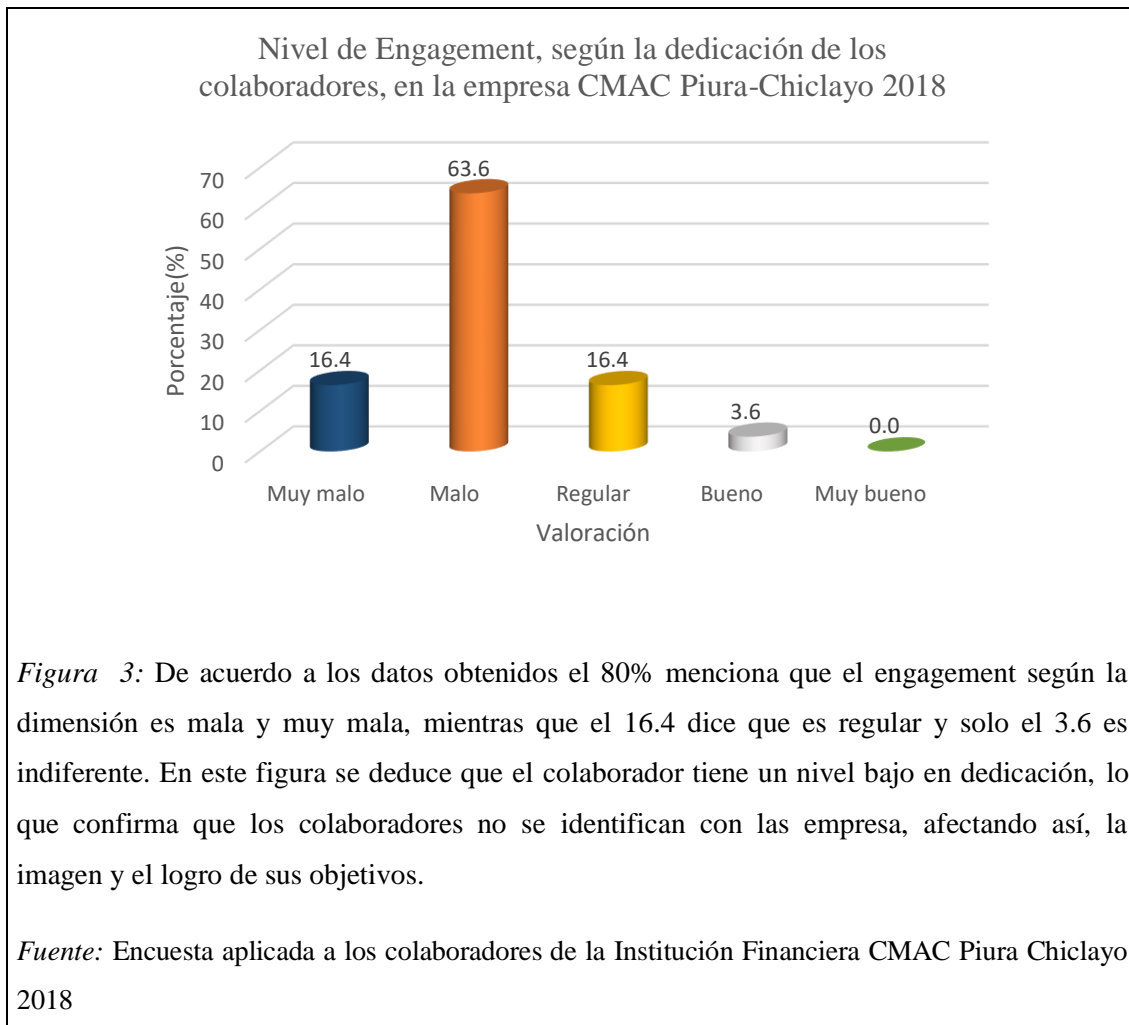
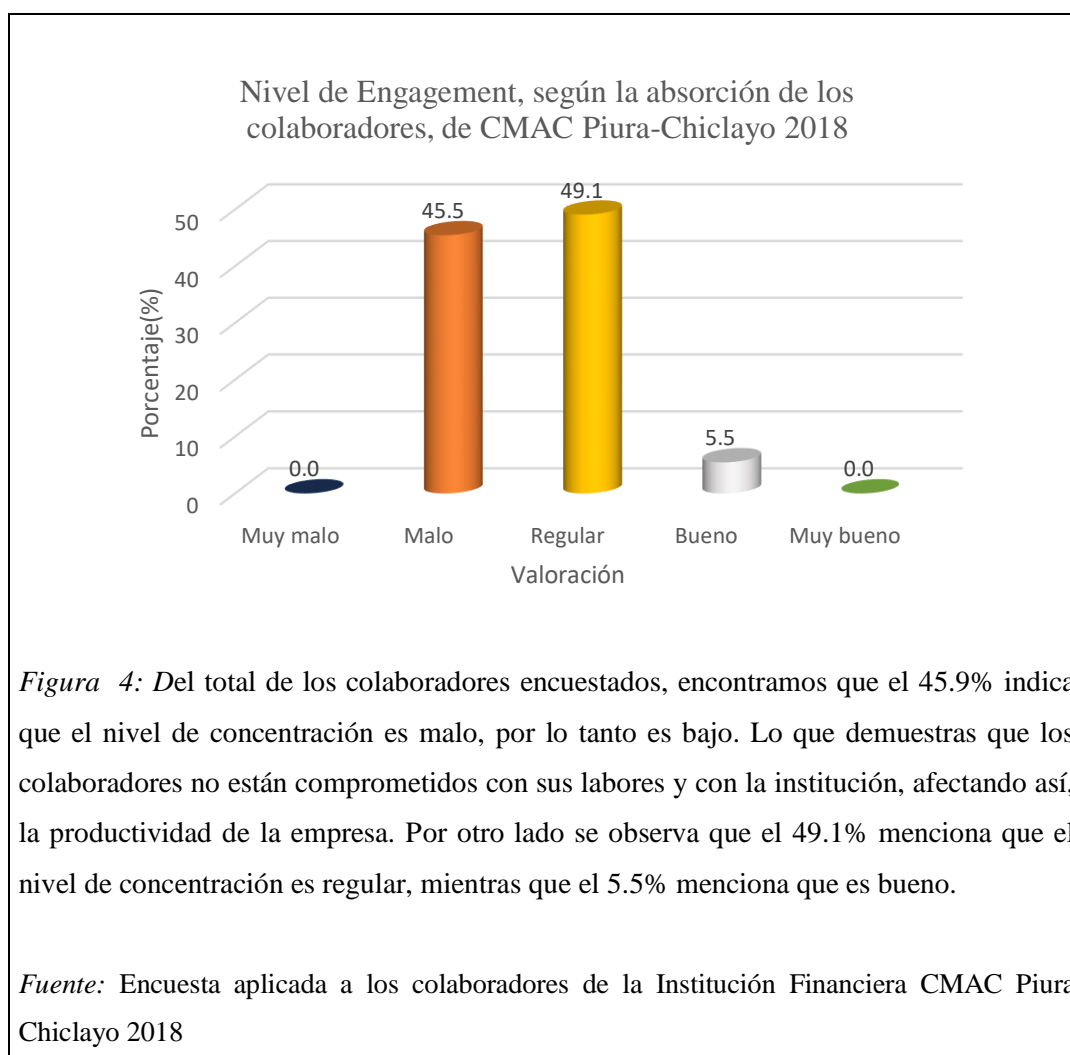


Tabla 7

Nivel de Engagement, según la absorción de los colaboradores, en la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	25	45.5	45.5	45.5
Regular	27	49.1	49.1	94.5
Bueno	3	5.5	5.5	100.0
Muy bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018



3.1.2 Resumen del nivel de Engagement por dimensiones de CMAC Piura-Chiclayo 2018

Tabla 8

Nivel de Engagement de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018

Valoración	Dimensión Vigor	Dimensión dedicación	Dimensión absorción
Muy malo	5.5	16.4	0.0
Malo	67.3	63.6	45.5
Regular	23.6	16.4	49.1
Bueno	3.6	3.6	5.5
Muy bueno	0.0	0.0	0.0
Total	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

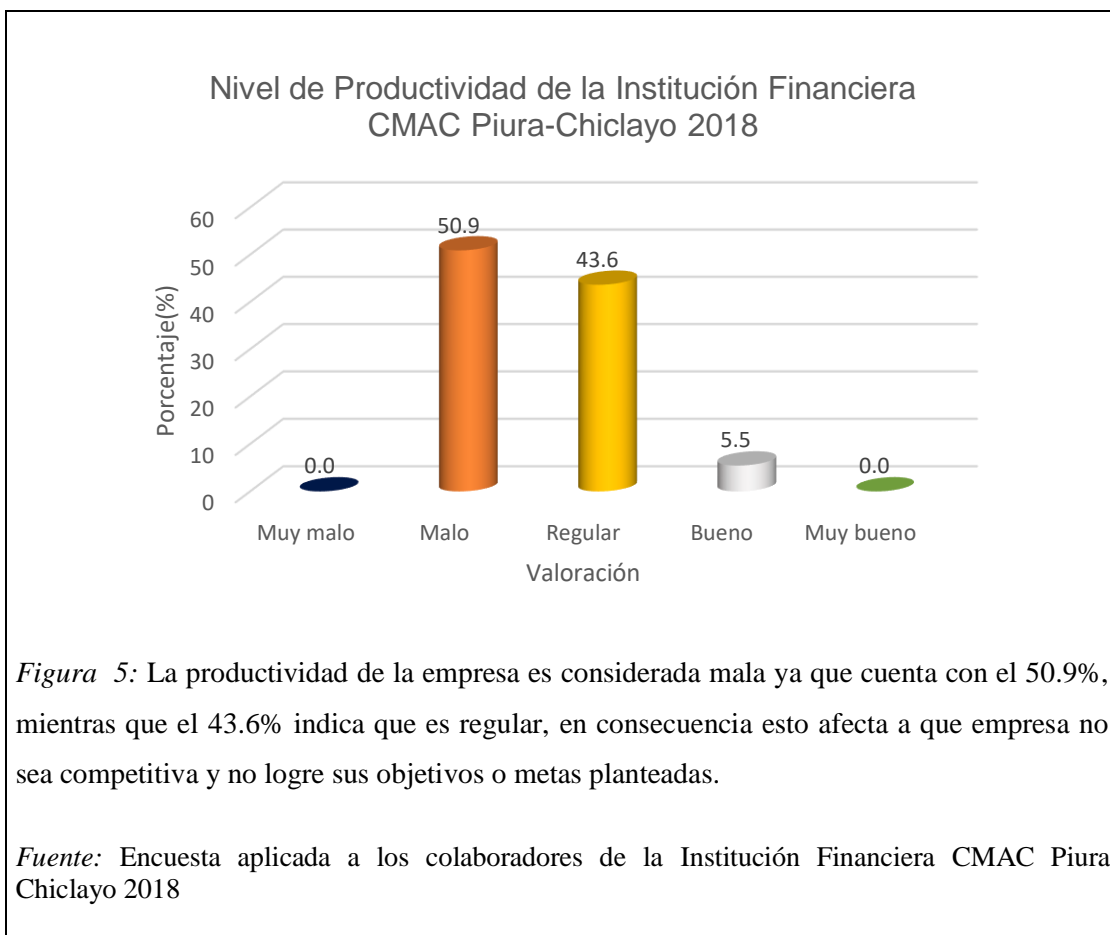
3.1.3 Análisis del nivel de Productividad CMAC Piura-Chiclayo 2018

Tabla 9

Nivel de Productividad de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	28	50.9	50.9	50.9
Regular	24	43.6	43.6	94.5
Bueno	3	5.5	5.5	100.0
Muy bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018



3.1.4 Análisis del nivel de Productividad por dimensiones de CMAC Piura-Chiclayo 2018

Tabla 10

Nivel de Productividad, según el Conocimiento de los colaboradores, en la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	15	27.3	27.3	27.3
Regular	27	49.1	49.1	76.4
Bueno	13	23.6	23.6	100.0
Muy bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

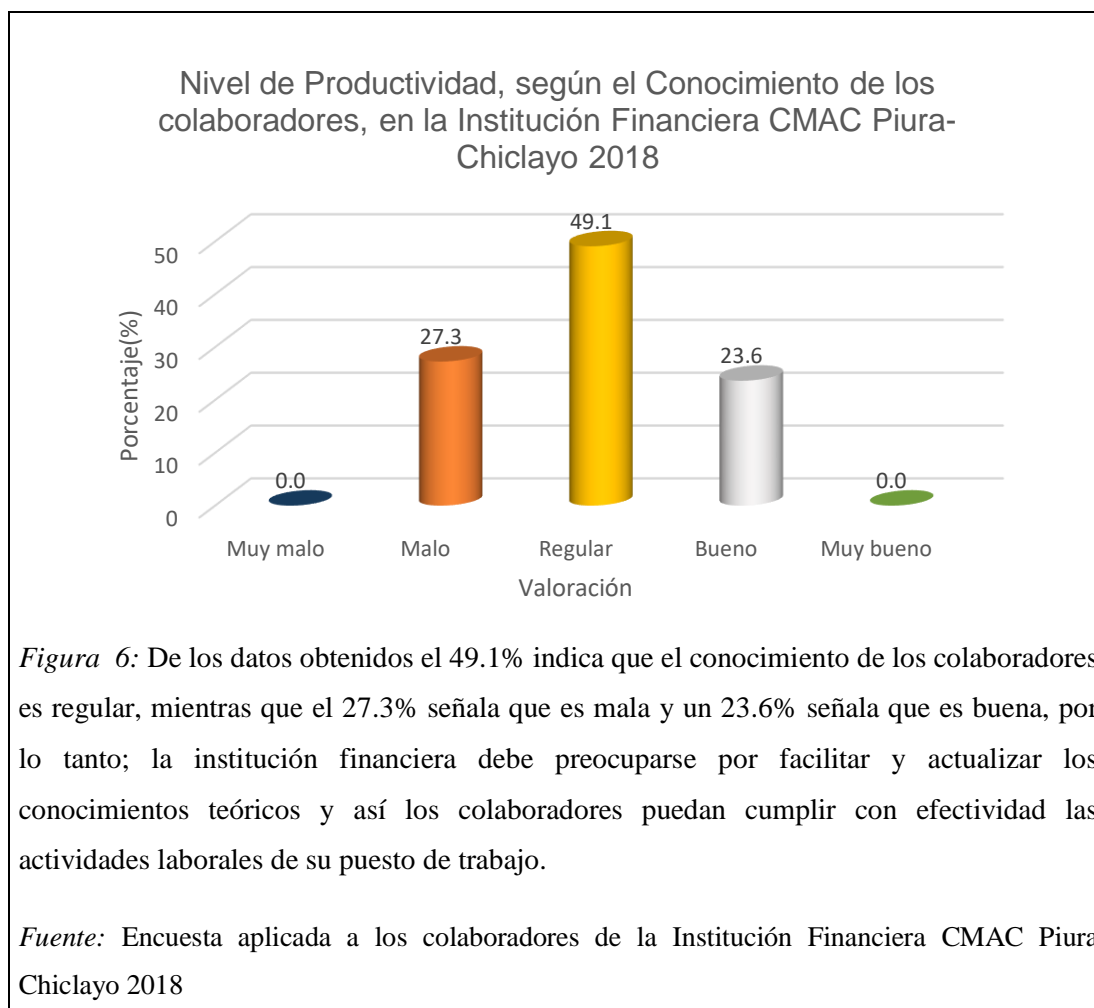


Figura 6: De los datos obtenidos el 49.1% indica que el conocimiento de los colaboradores es regular, mientras que el 27.3% señala que es mala y un 23.6% señala que es buena, por lo tanto; la institución financiera debe preocuparse por facilitar y actualizar los conocimientos teóricos y así los colaboradores puedan cumplir con efectividad las actividades laborales de su puesto de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 11

Nivel de Productividad, según los valores de los colaboradores, en la institución financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	1	1.8	1.8	1.8
Malo	34	61.8	61.8	63.6
Regular	17	30.9	30.9	94.5
Bueno	3	5.5	5.5	100.0
Muy Bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

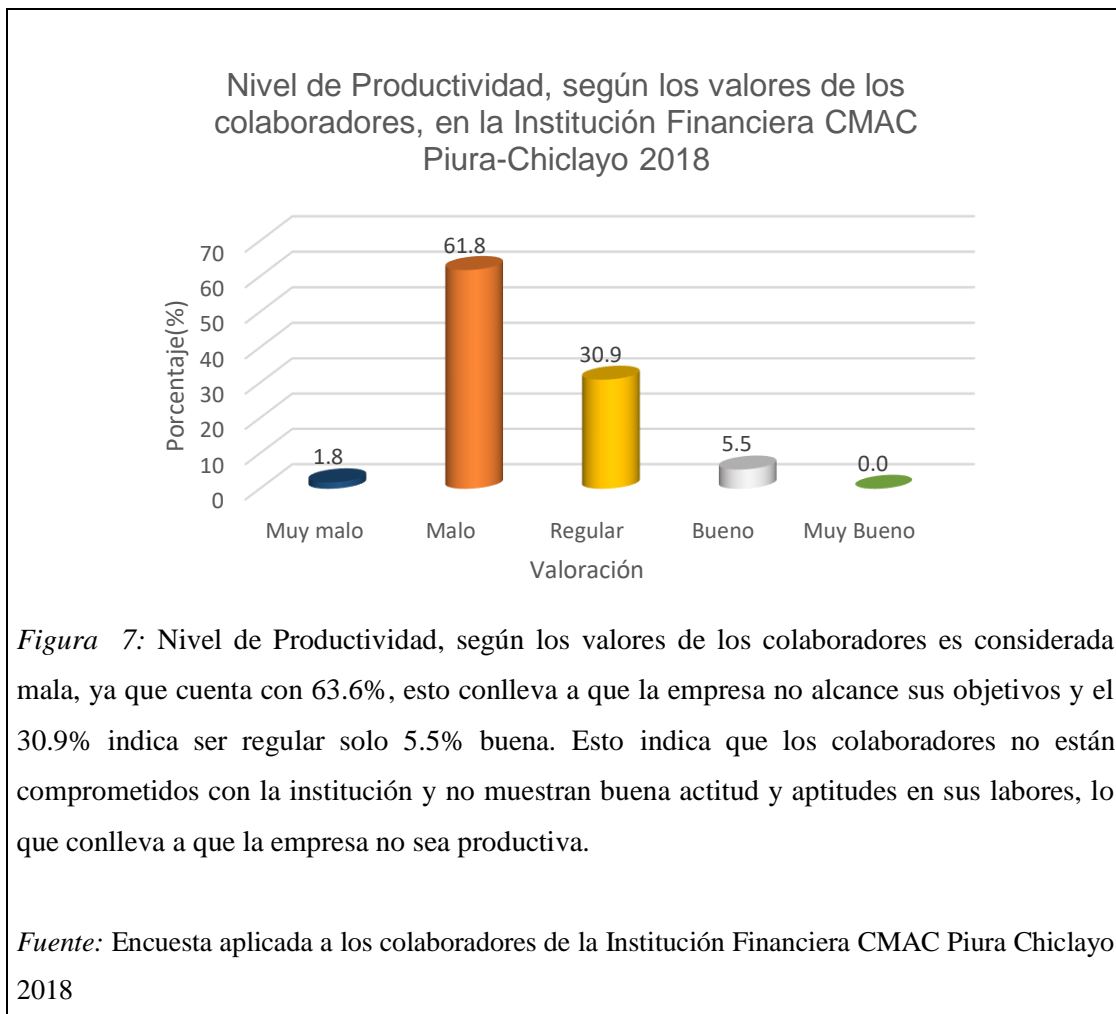
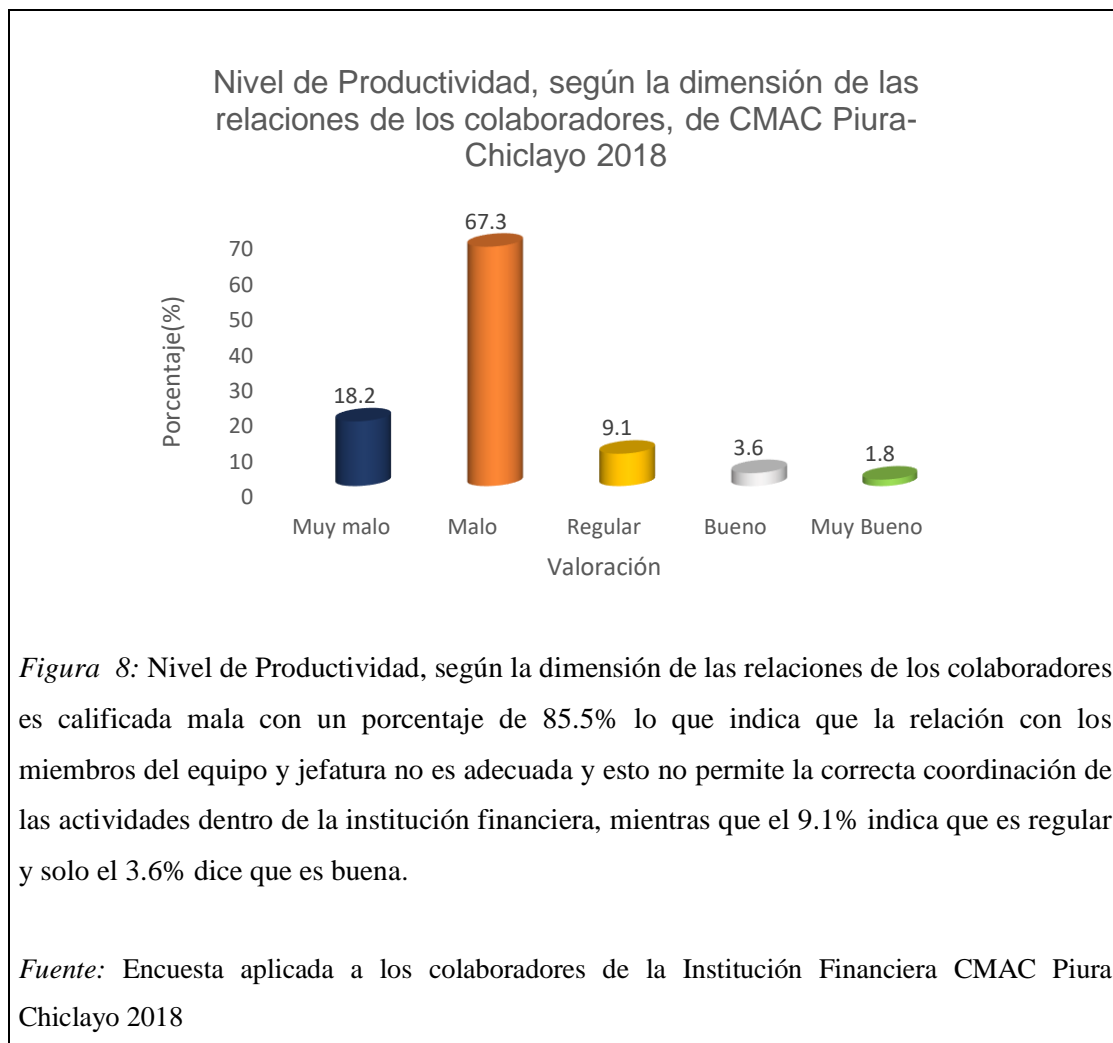


Tabla 12

Nivel de Productividad, según dimensión de las relaciones de los colaboradores, en la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	10	18.2	18.2	18.2
Malo	37	67.3	67.3	85.5
Regular	5	9.1	9.1	94.5
Bueno	2	3.6	3.6	98.2
Muy Bueno	1	1.8	1.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018



3.1.5 Resumen del nivel de productividad por dimensiones de CMAC Piura-Chiclayo 2018

Tabla 13

Nivel de productividad de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018

Valoración	Dimensión Conocimiento	Dimensión Valores	Dimensión Relaciones
Muy malo	0.0	1.8	18.2
Malo	27.3	61.8	67.3
Regular	49.1	30.9	9.1
Bueno	23.6	5.5	3.6
Muy bueno	0.0	0.0	1.8
Total	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

3.1.6 Análisis del nivel de engagement por indicadores de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018

Tabla 14

Distribución de la población según edad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-25	7	12.7	12.7	12.7
26-33	24	43.6	43.6	56.4
34-41	18	32.7	32.7	89.1
41-48	5	9.1	9.1	98.2
más de 49	1	1.8	1.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

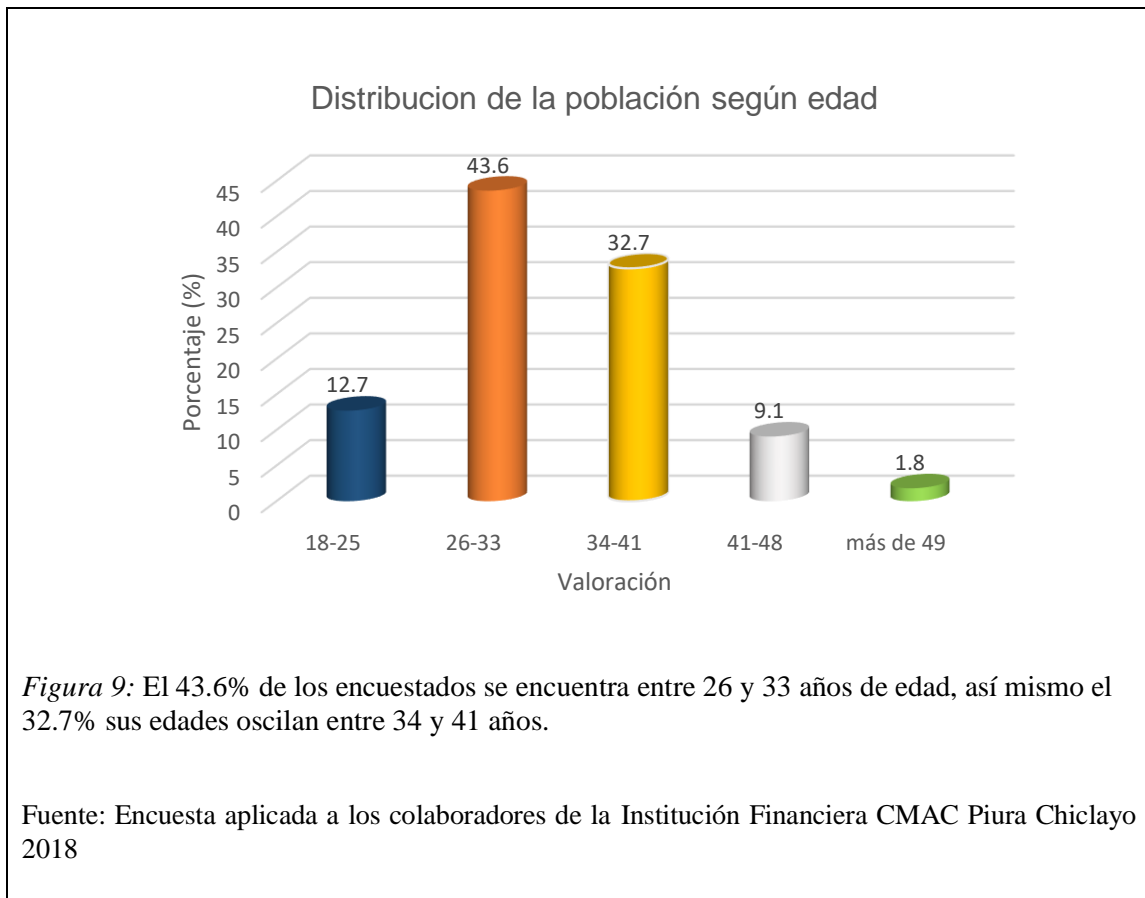


Figura 9: El 43.6% de los encuestados se encuentra entre 26 y 33 años de edad, así mismo el 32.7% sus edades oscilan entre 34 y 41 años.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 15

Distribución de la población según género

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
femenino	27	49.1	49.1	49
masculino	28	50.9	50.9	100
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

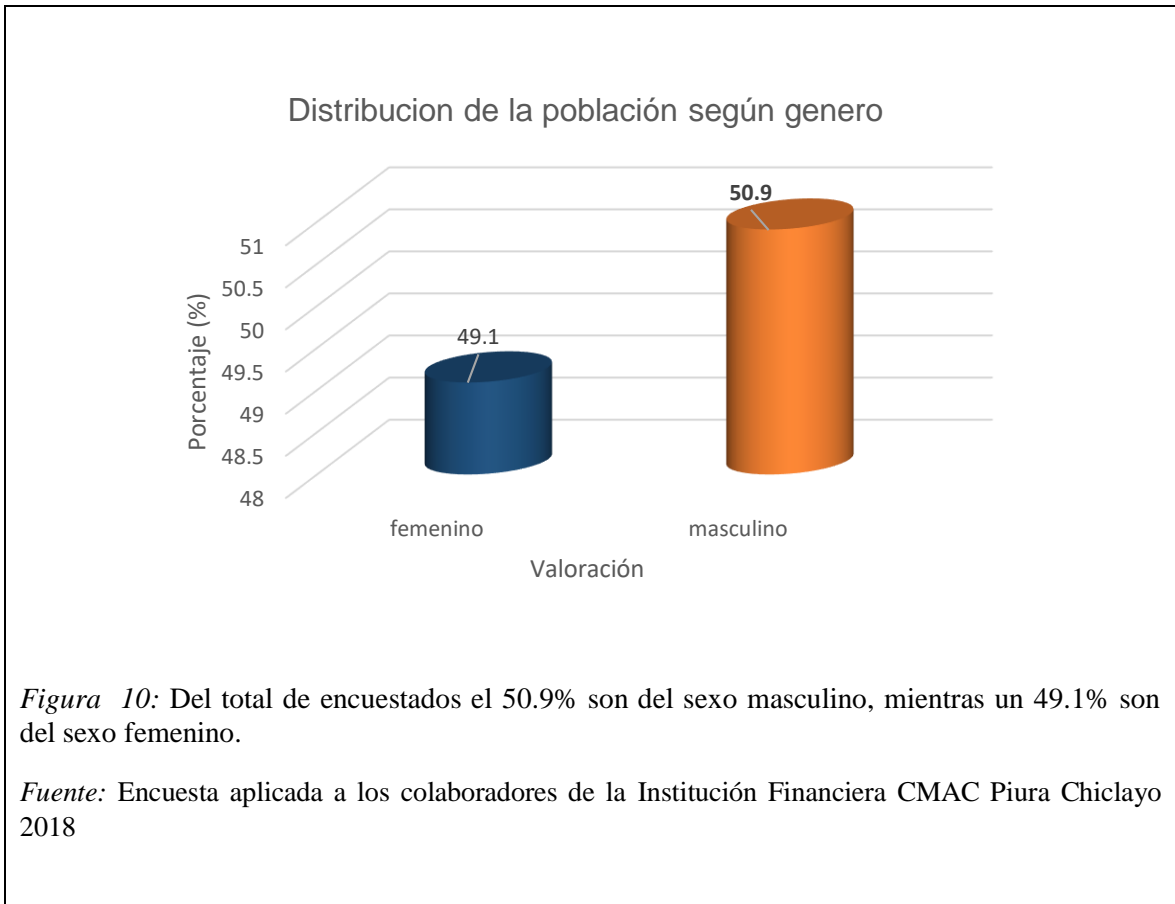


Figura 10: Del total de encuestados el 50.9% son del sexo masculino, mientras un 49.1% son del sexo femenino.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 16

Energía en el trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	34.5	34.5	34.5
En desacuerdo	33	60.0	60.0	94.5
Indiferente	1	1.8	1.8	96.4
De acuerdo	2	3.6	3.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

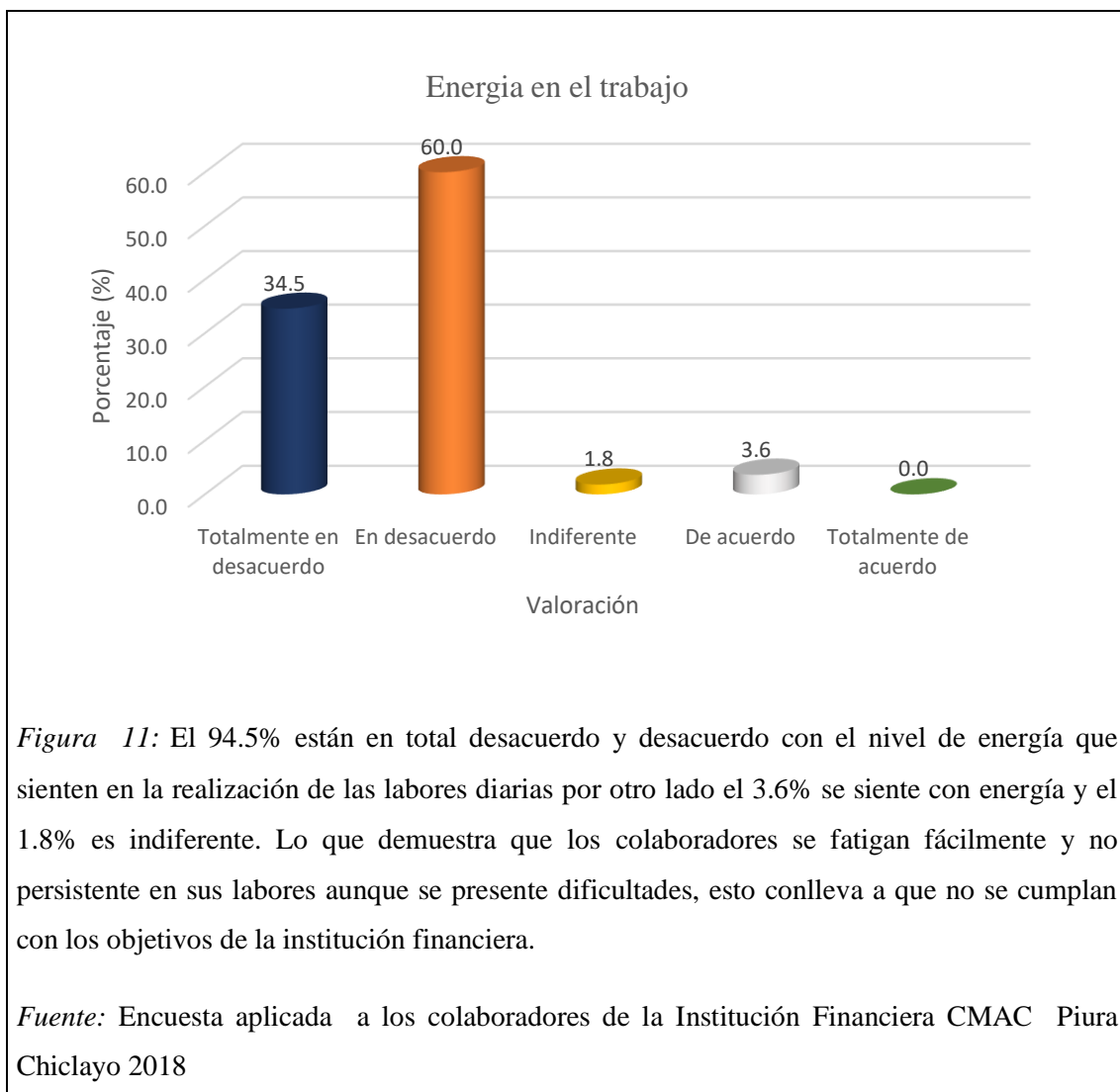


Figura 11: El 94.5% están en total desacuerdo y desacuerdo con el nivel de energía que sienten en la realización de las labores diarias por otro lado el 3.6% se siente con energía y el 1.8% es indiferente. Lo que demuestra que los colaboradores se fatigan fácilmente y no persistente en sus labores aunque se presente dificultades, esto conlleva a que no se cumplan con los objetivos de la institución financiera.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 17

Fuerza y vigorosidad en el trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	34.5	34.5	34.5
En desacuerdo	34	61.8	61.8	96.4
Indiferente	0	.0	0.0	0.0
De acuerdo	2	3.6	3.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

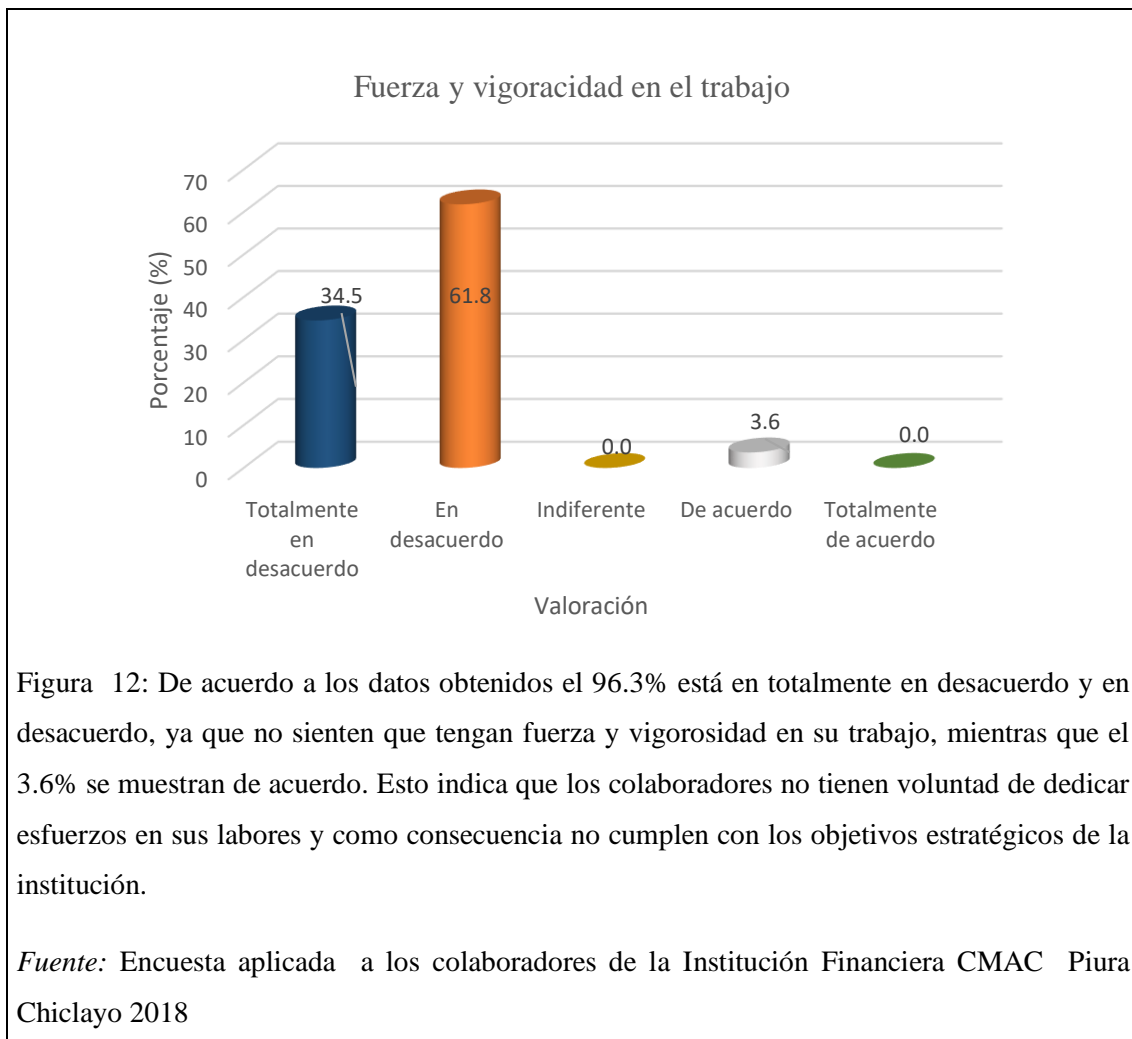


Figura 12: De acuerdo a los datos obtenidos el 96.3% está en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, ya que no sienten que tengan fuerza y vigorosidad en su trabajo, mientras que el 3.6% se muestran de acuerdo. Esto indica que los colaboradores no tienen voluntad de dedicar esfuerzos en sus labores y como consecuencia no cumplen con los objetivos estratégicos de la institución.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 18

Ganas de trabajar

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	25.5	25.5	25.5
En desacuerdo	34	61.8	61.8	87.3
Indiferente	4	7.3	7.3	94.5
De acuerdo	2	3.6	3.6	98.2
Totalmente de acuerdo	1	1.8	1.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

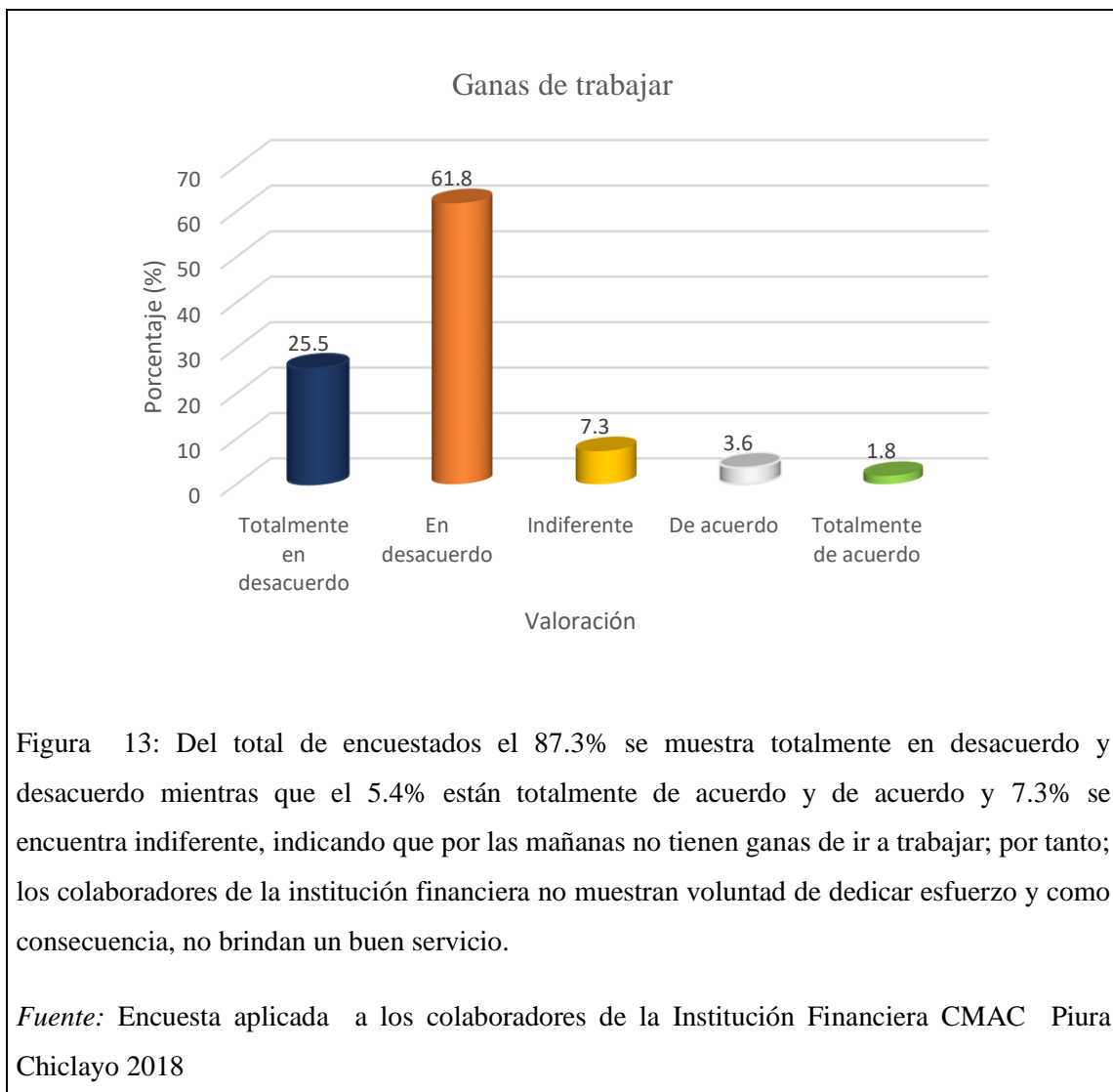


Figura 13: Del total de encuestados el 87.3% se muestra totalmente en desacuerdo y desacuerdo mientras que el 5.4% están totalmente de acuerdo y de acuerdo y 7.3% se encuentra indiferente, indicando que por las mañanas no tienen ganas de ir a trabajar; por tanto; los colaboradores de la institución financiera no muestran voluntad de dedicar esfuerzo y como consecuencia, no brindan un buen servicio.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 19

Indicador de nivel de energía

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	16.4	16.4	16.4
En desacuerdo	27	49.1	49.1	65.5
Indiferente	6	10.9	10.9	76.4
De acuerdo	13	23.6	23.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

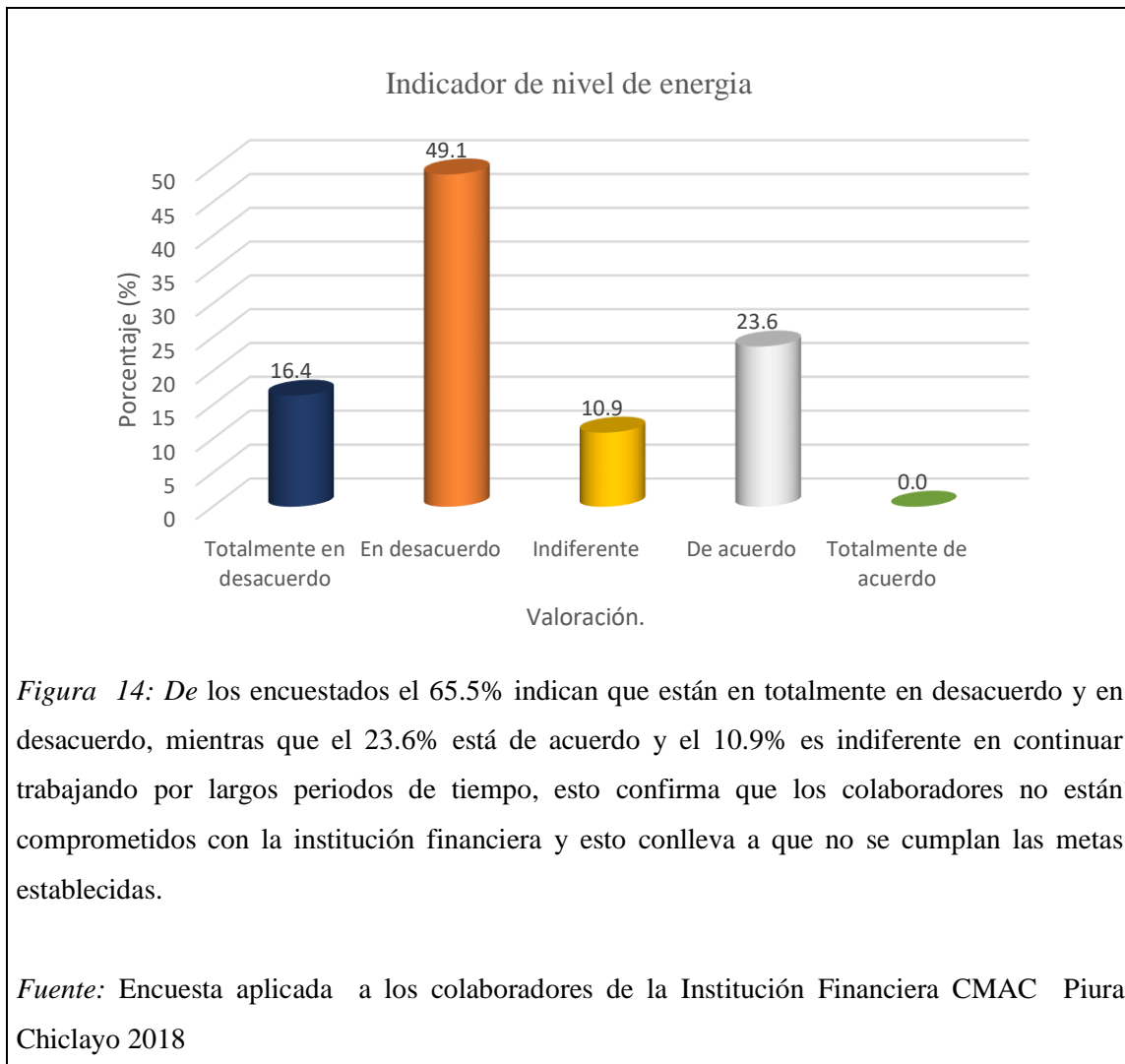


Tabla 20

Persistencia en el trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	40.0	40.0	40.0
En desacuerdo	30	54.5	54.5	94.5
Indiferente	2	3.6	3.6	98.2
De acuerdo	1	1.8	1.8	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

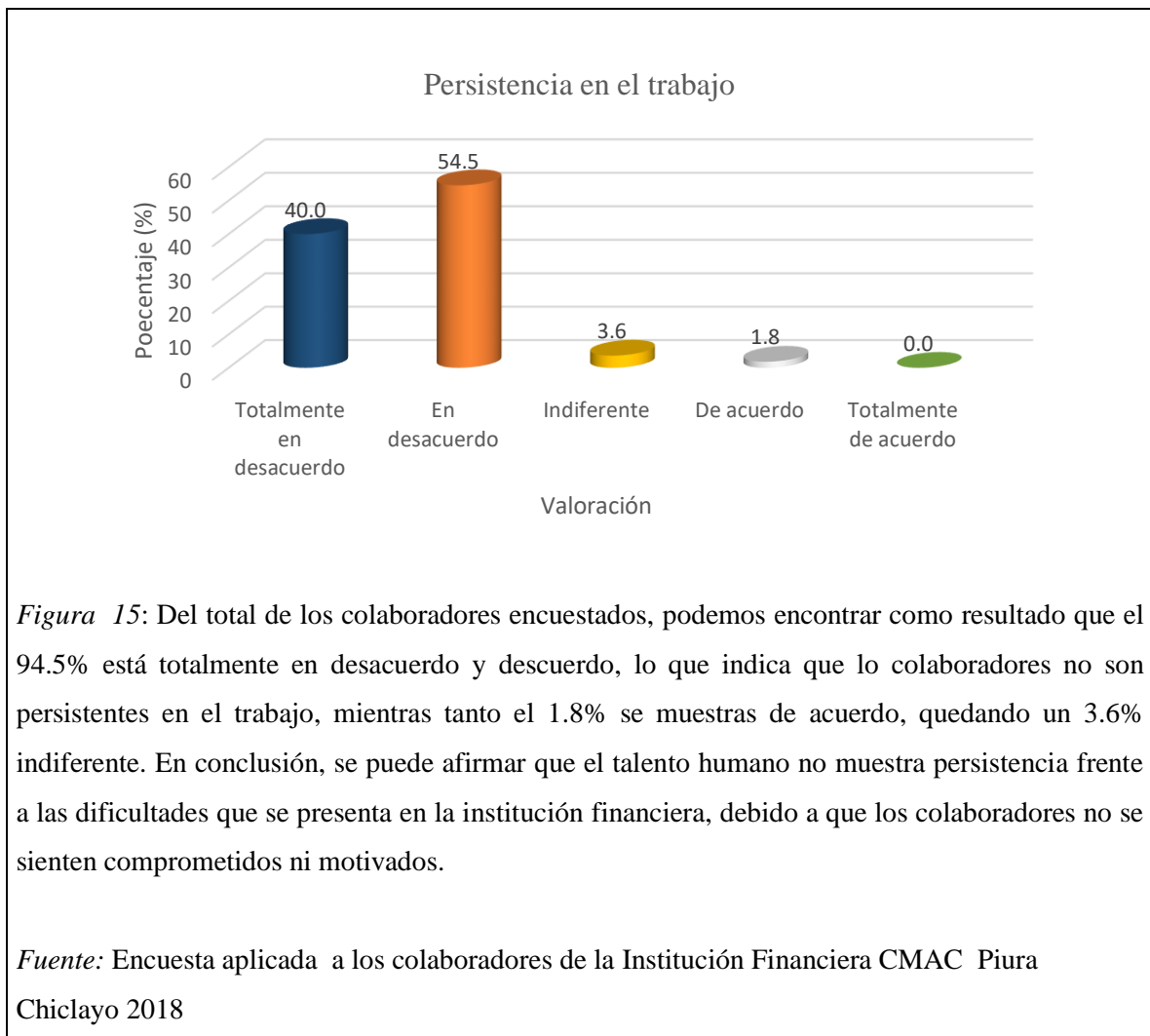


Figura 15: Del total de los colaboradores encuestados, podemos encontrar como resultado que el 94.5% está totalmente en desacuerdo y desacuerdo, lo que indica que los colaboradores no son persistentes en el trabajo, mientras tanto el 1.8% se muestra de acuerdo, quedando un 3.6% indiferente. En conclusión, se puede afirmar que el talento humano no muestra persistencia frente a las dificultades que se presenta en la institución financiera, debido a que los colaboradores no se sienten comprometidos ni motivados.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 21

Obstáculo en el trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	36.4	36.4	36.4
En desacuerdo	31	56.4	56.4	92.7
Indiferente	1	1.8	1.8	94.5
De acuerdo	3	5.5	5.5	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

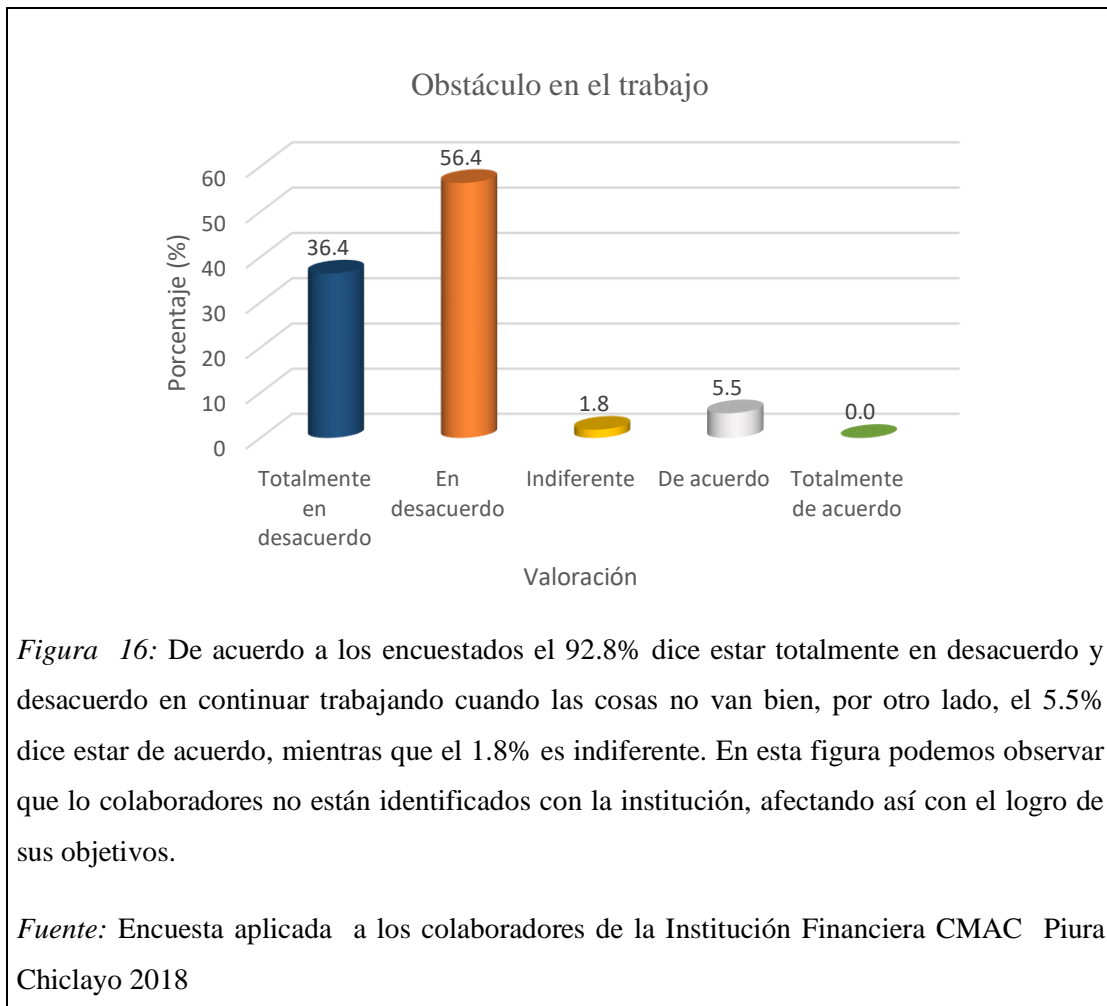


Tabla 22

Significado y propósito del trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	40.0	40.0	40.0
En desacuerdo	27	49.1	49.1	89.1
Indiferente	4	7.3	7.3	96.4
De acuerdo	2	3.6	3.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

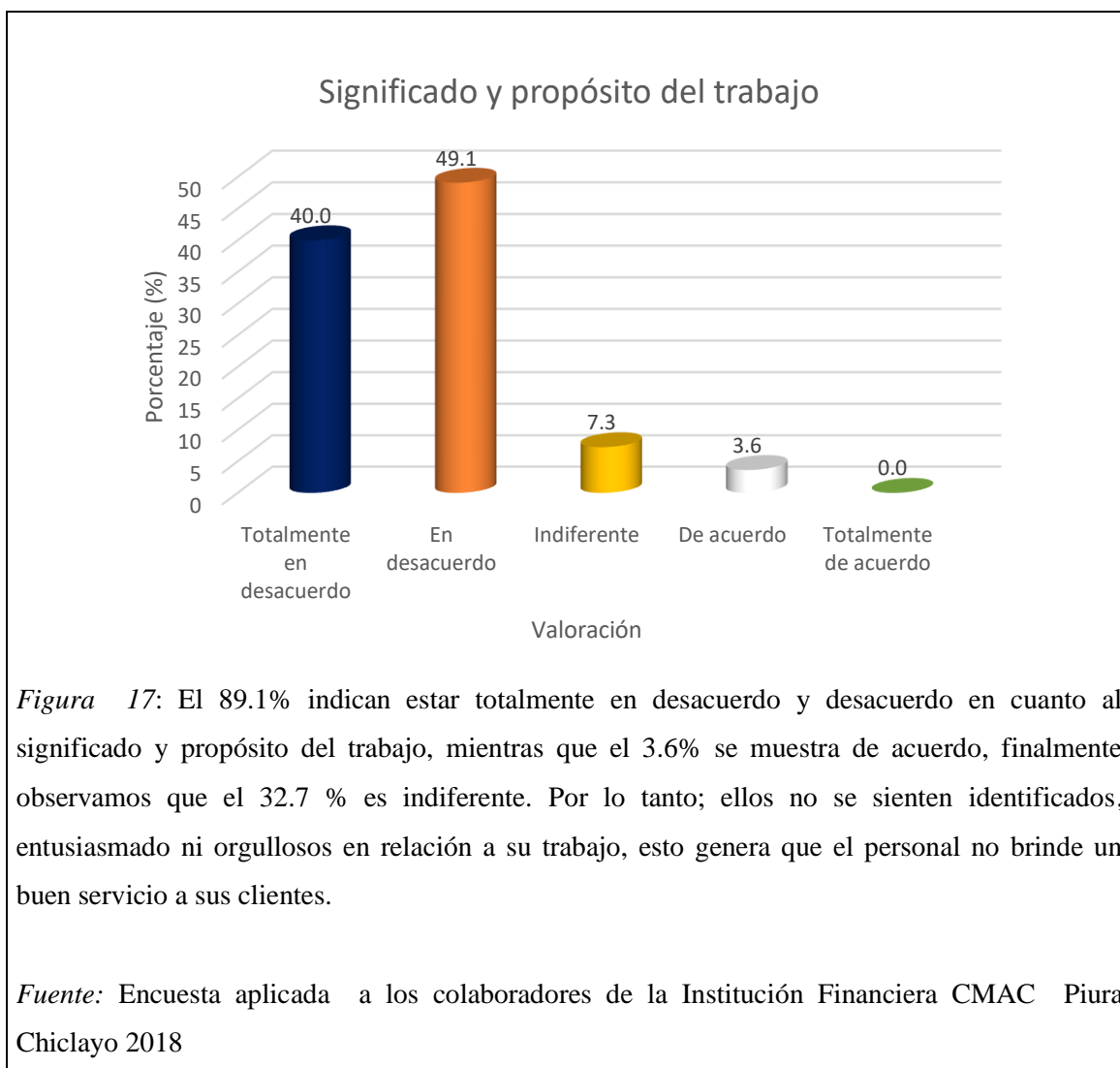


Tabla 23

Entusiasmo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	34.5	34.5	34.5
En desacuerdo	28	50.9	50.9	85.5
Indiferente	7	12.7	12.7	98.2
De acuerdo	1	1.8	1.8	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

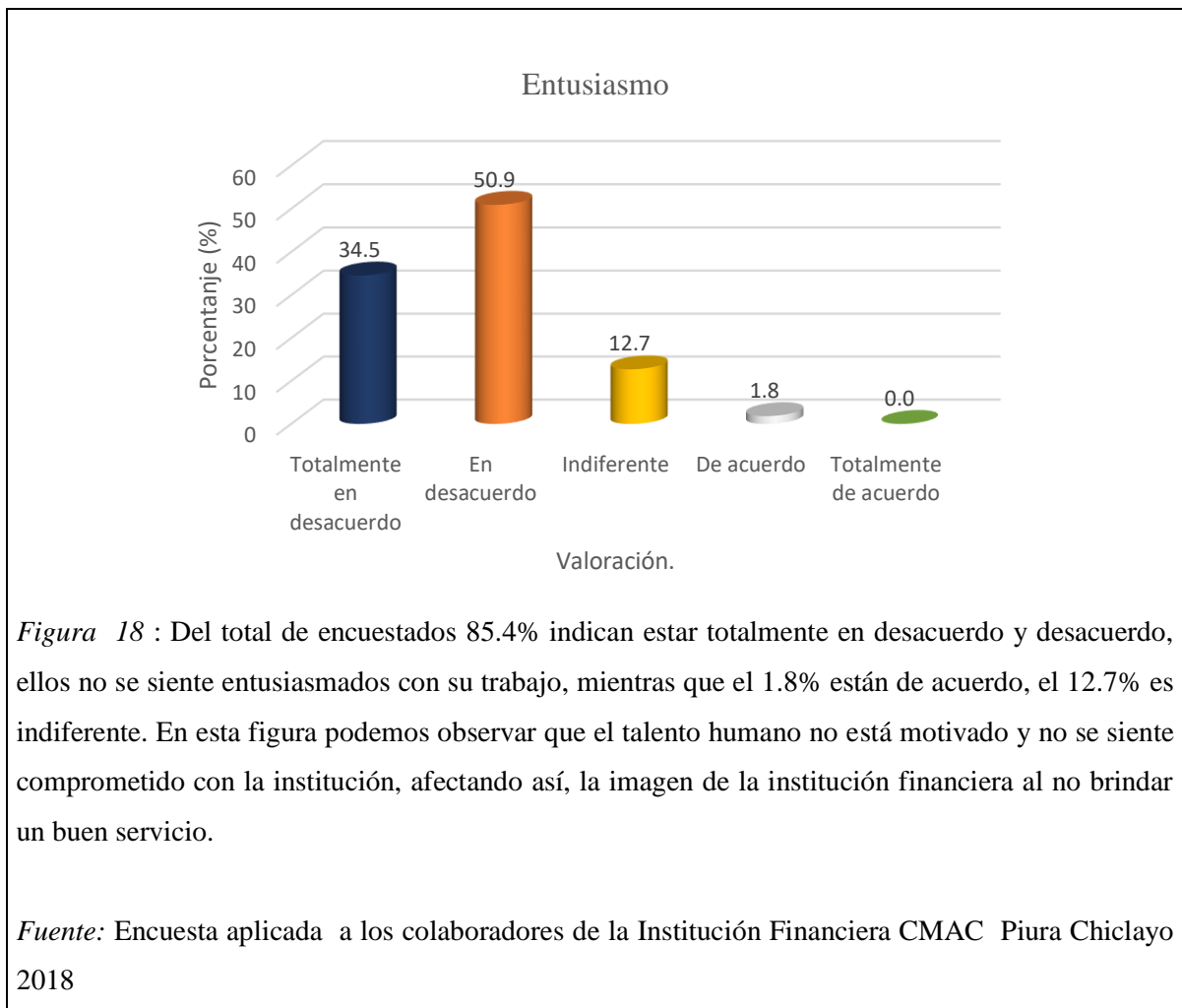


Tabla 24

Inspiración

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	27.3	27.3	27.3
En desacuerdo	33	60.0	60.0	87.3
Indiferente	5	9.1	9.1	96.4
De acuerdo	2	3.6	3.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

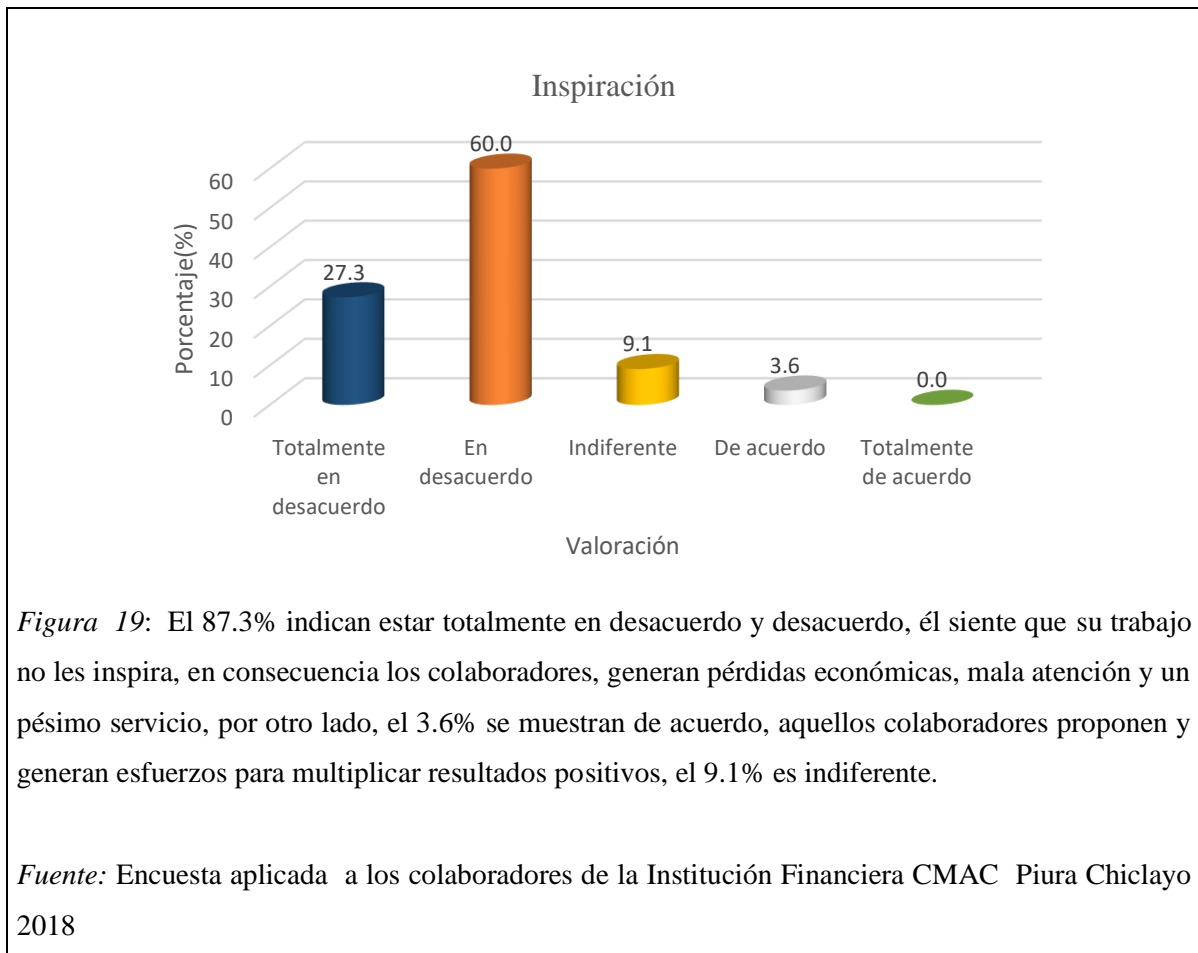


Figura 19: El 87.3% indican estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo, él siente que su trabajo no les inspira, en consecuencia los colaboradores, generan pérdidas económicas, mala atención y un pésimo servicio, por otro lado, el 3.6% se muestran de acuerdo, aquellos colaboradores proponen y generan esfuerzos para multiplicar resultados positivos, el 9.1% es indiferente.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 25

Orgullo por el trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	34.5	34.5	34.5
En desacuerdo	32	58.2	58.2	92.7
Indiferente	2	3.6	3.6	96.4
De acuerdo	2	3.6	3.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

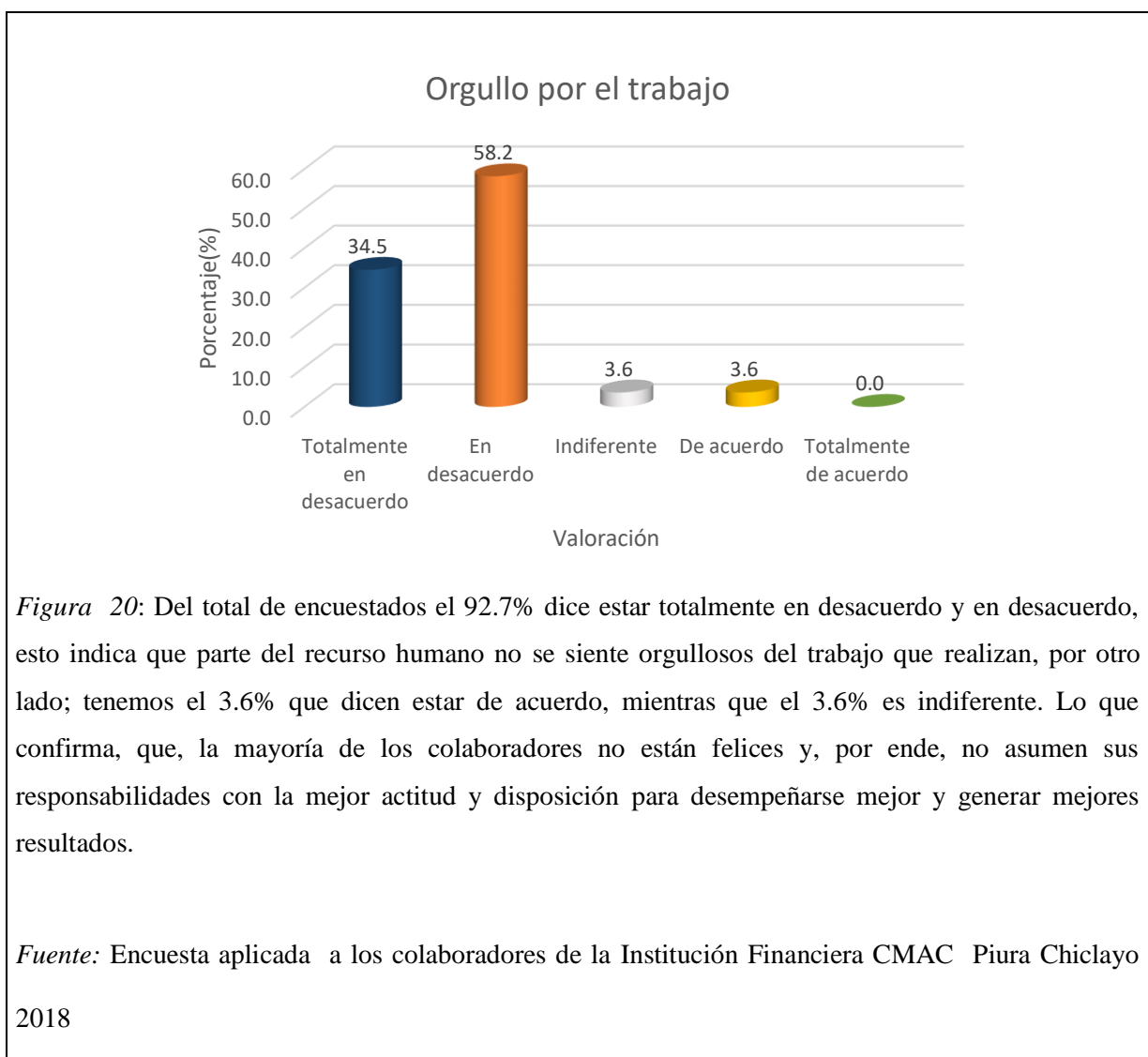


Figura 20: Del total de encuestados el 92.7% dice estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, esto indica que parte del recurso humano no se siente orgullosos del trabajo que realizan, por otro lado; tenemos el 3.6% que dicen estar de acuerdo, mientras que el 3.6% es indiferente. Lo que confirma, que, la mayoría de los colaboradores no están felices y, por ende, no asumen sus responsabilidades con la mejor actitud y disposición para desempeñarse mejor y generar mejores resultados.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 26

Trabajo retador

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	24	43.6	43.6	43.6
En desacuerdo	26	47.3	47.3	90.9
Indiferente	4	7.3	7.3	98.2
De acuerdo	1	1.8	1.8	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

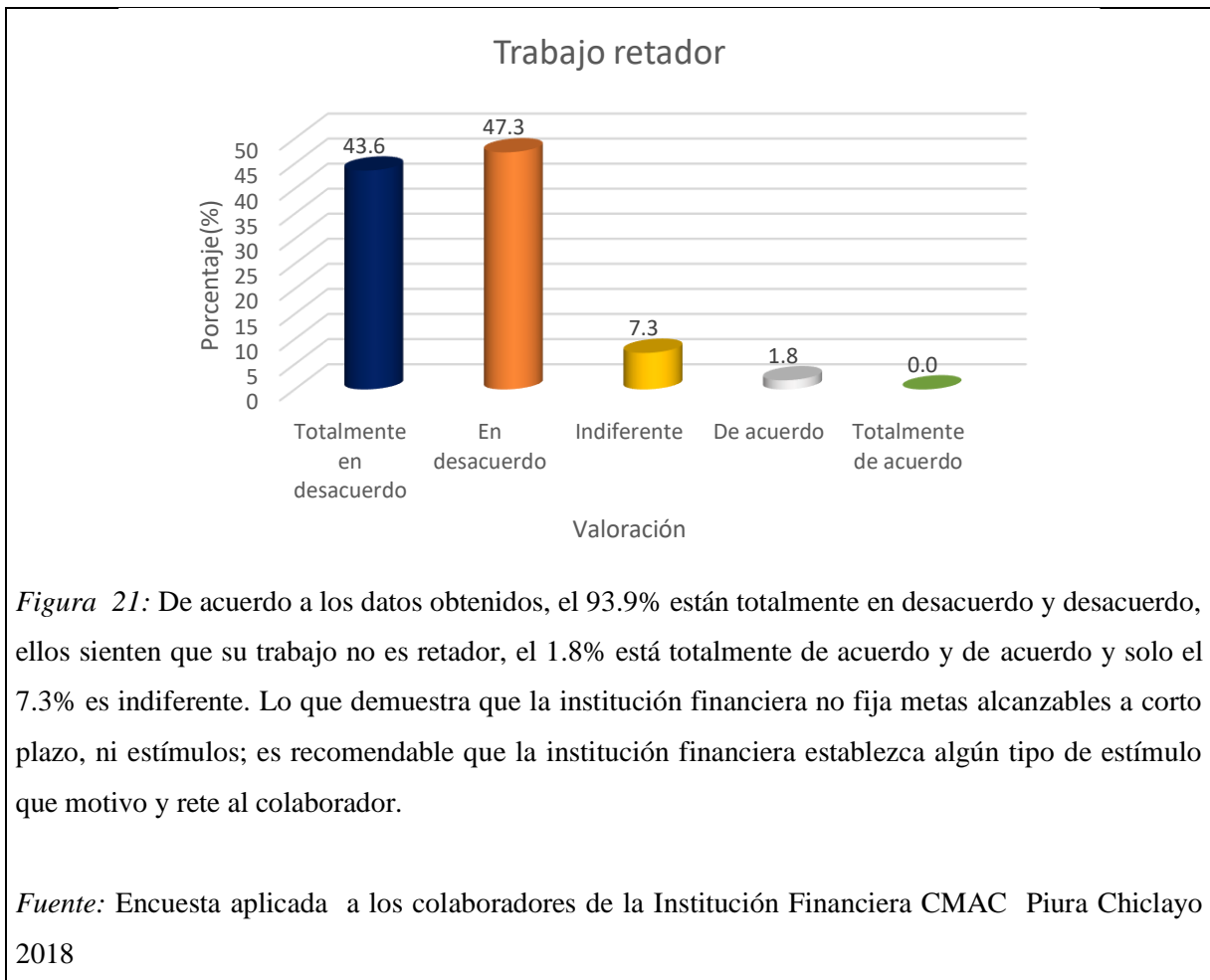


Figura 21: De acuerdo a los datos obtenidos, el 93.9% están totalmente en desacuerdo y desacuerdo, ellos sienten que su trabajo no es retador, el 1.8% está totalmente de acuerdo y de acuerdo y solo el 7.3% es indiferente. Lo que demuestra que la institución financiera no fija metas alcanzables a corto plazo, ni estímulos; es recomendable que la institución financiera establezca algún tipo de estímulo que motive y rete al colaborador.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 27

El tiempo vuela

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	23	41.8	41.8	41.8
En desacuerdo	25	45.5	45.5	87.3
Indiferente	6	10.9	10.9	98.2
De acuerdo	1	1.8	1.8	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

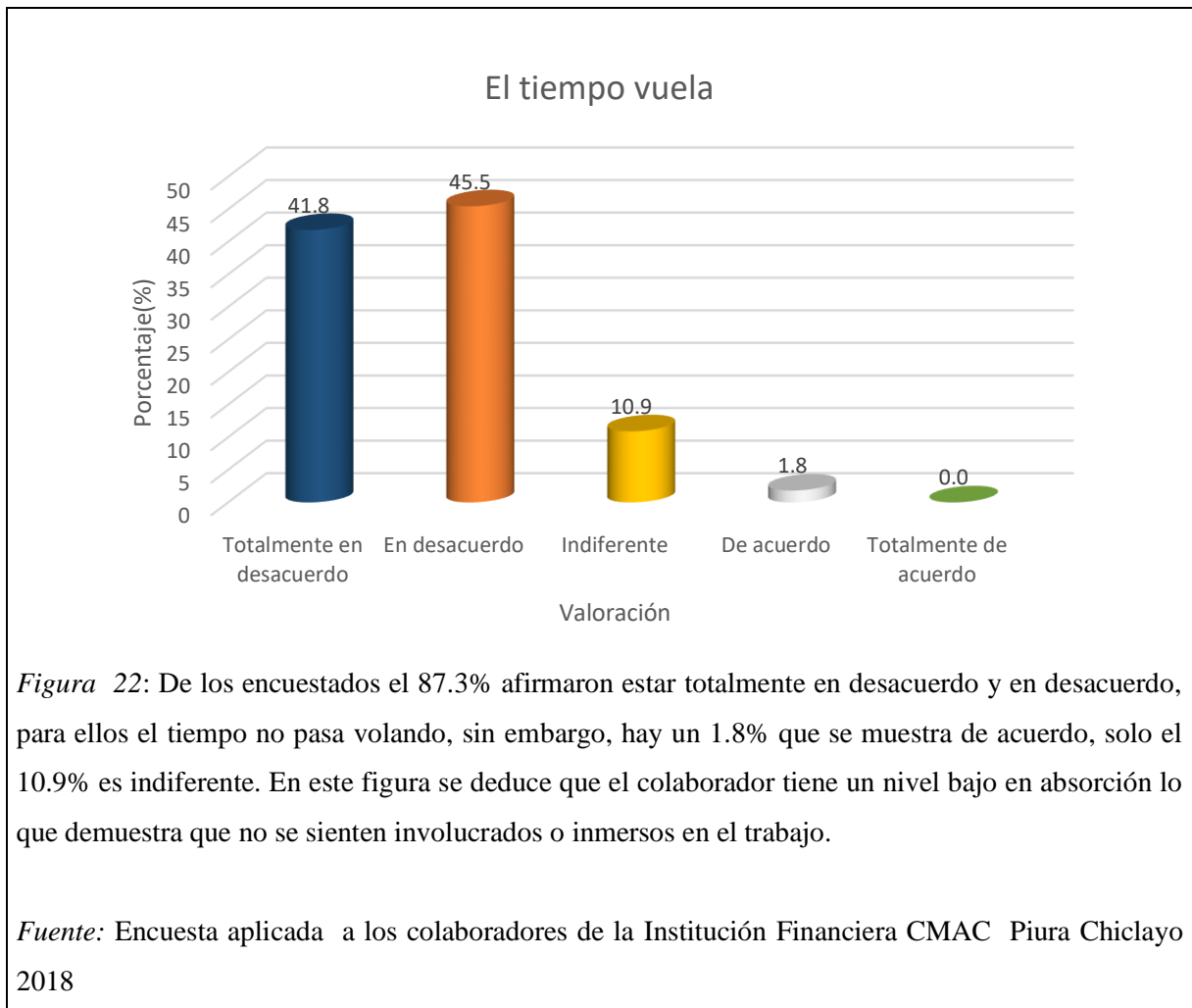


Figura 22: De los encuestados el 87.3% afirmaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, para ellos el tiempo no pasa volando, sin embargo, hay un 1.8% que se muestra de acuerdo, solo el 10.9% es indiferente. En este figura se deduce que el colaborador tiene un nivel bajo en absorción lo que demuestra que no se sienten involucrados o inmersos en el trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 28

Nivel de concentración

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	10.9	10.9	10.9
En desacuerdo	33	60.0	60.0	70.9
Indiferente	5	9.1	9.1	80.0
De acuerdo	9	16.4	16.4	96.4
Totalmente de acuerdo	2	3.6	3.6	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

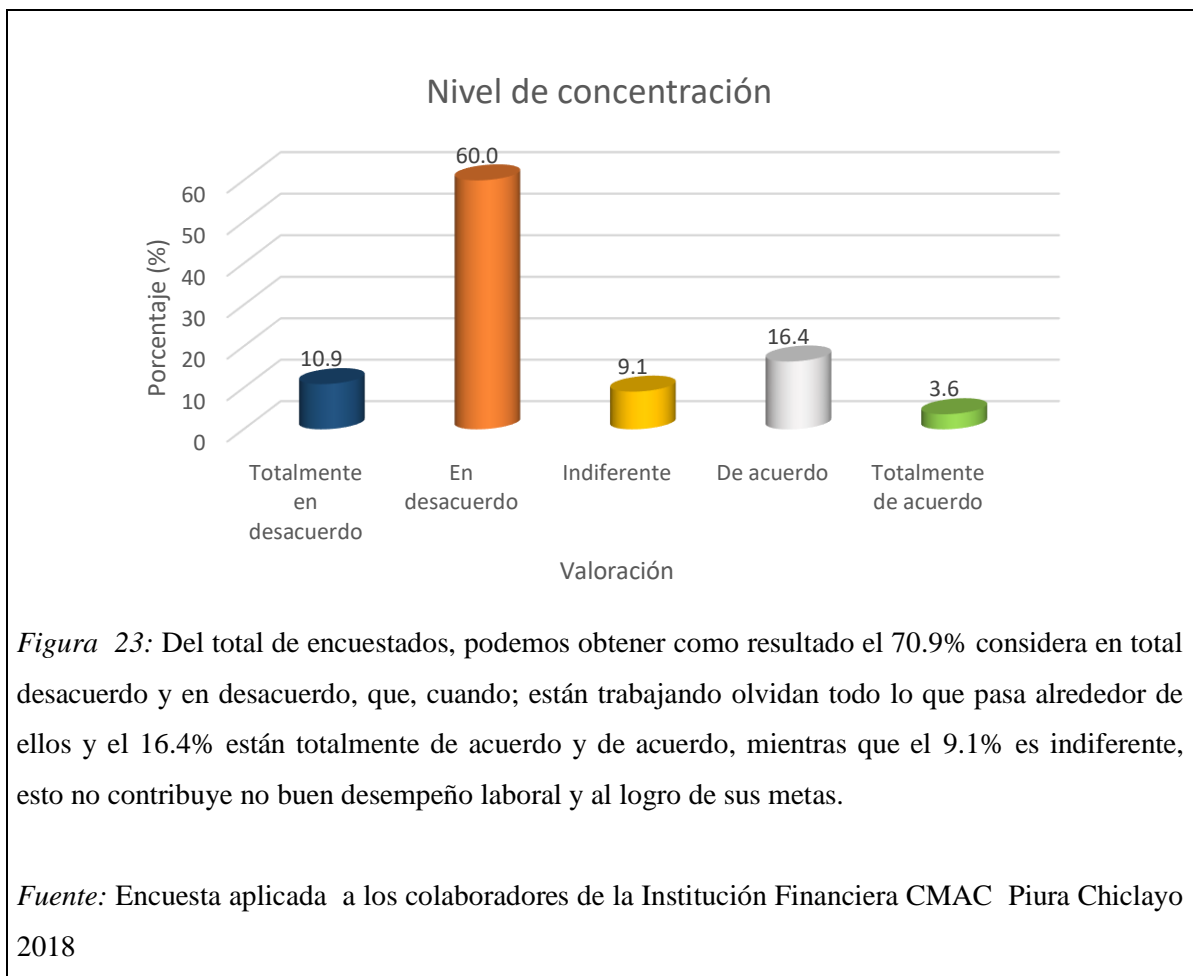


Figura 23: Del total de encuestados, podemos obtener como resultado el 70.9% considera en total desacuerdo y en desacuerdo, que, cuando; están trabajando olvidan todo lo que pasa alrededor de ellos y el 16.4% están totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 9.1% es indiferente, esto no contribuye no buen desempeño laboral y al logro de sus metas.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 29

Concentración en mi trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	14.5	14.5	14.5
En desacuerdo	34	61.8	61.8	76.4
Indiferente	7	12.7	12.7	89.1
De acuerdo	6	10.9	10.9	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

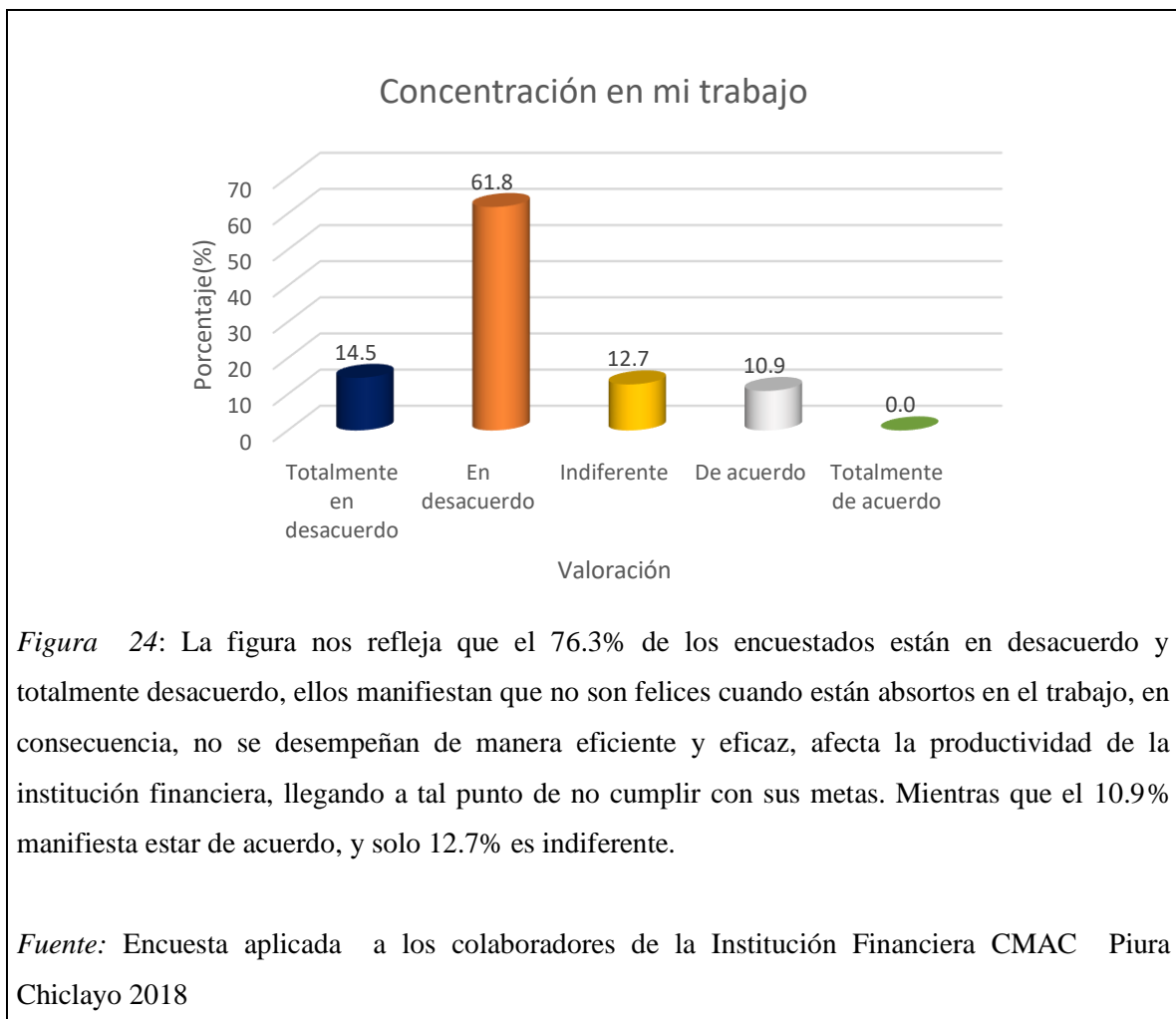


Figura 24: La figura nos refleja que el 76.3% de los encuestados están en desacuerdo y totalmente desacuerdo, ellos manifiestan que no son felices cuando están absortos en el trabajo, en consecuencia, no se desempeñan de manera eficiente y eficaz, afecta la productividad de la institución financiera, llegando a tal punto de no cumplir con sus metas. Mientras que el 10.9% manifiesta estar de acuerdo, y solo 12.7% es indiferente.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 30

Inmerso en el trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	30.9	30.9	30.9
En desacuerdo	35	63.6	63.6	94.5
Indiferente	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	3	5.5	5.5	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

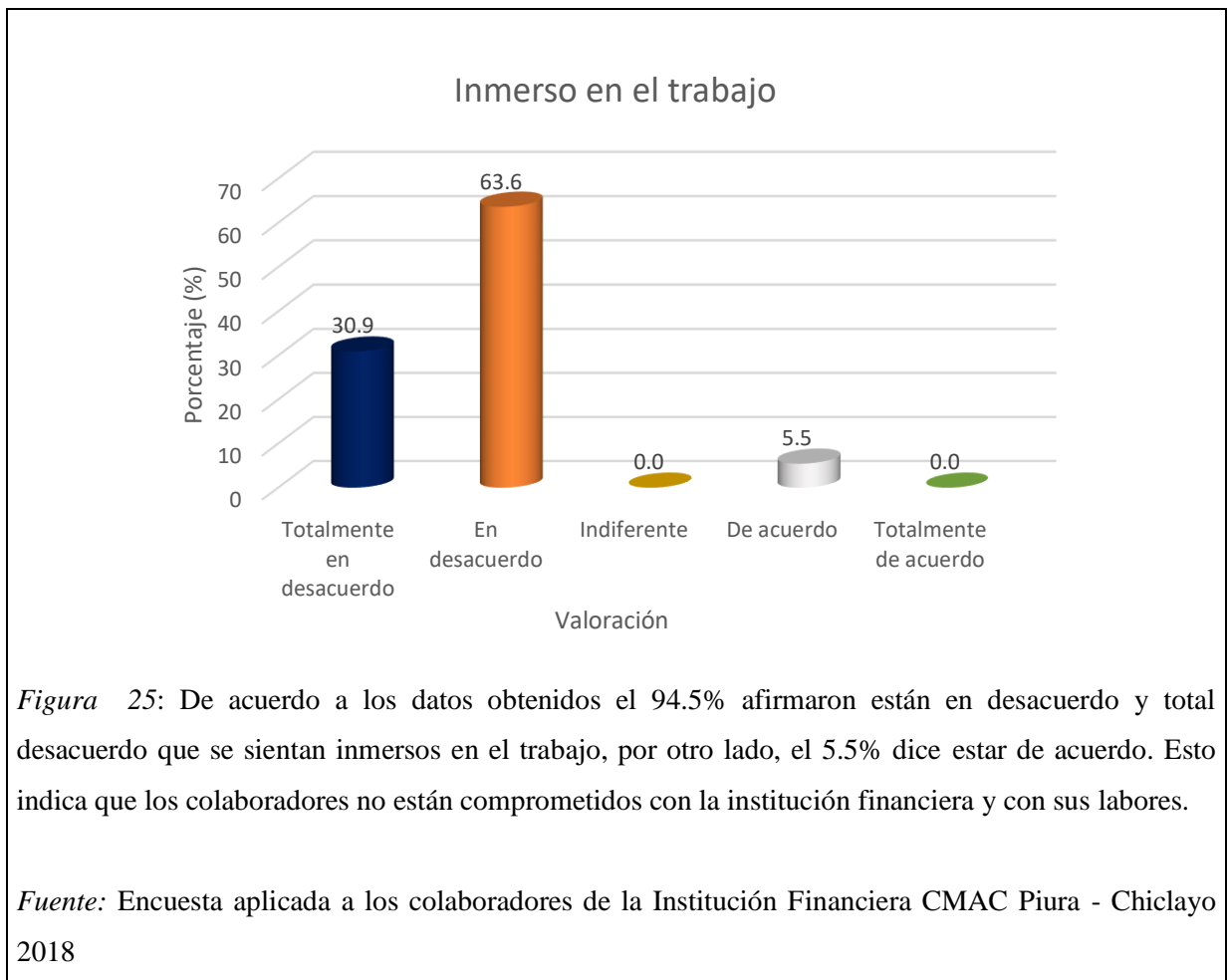


Figura 25: De acuerdo a los datos obtenidos el 94.5% afirmaron están en desacuerdo y total desacuerdo que se sientan inmersos en el trabajo, por otro lado, el 5.5% dice estar de acuerdo. Esto indica que los colaboradores no están comprometidos con la institución financiera y con sus labores.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

Tabla 31

Me “dejo llevar” por mi trabajo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.8	1.8	1.8
En desacuerdo	36	65.5	65.5	67.3
Indiferente	12	21.8	21.8	89.1
De acuerdo	5	9.1	9.1	98.2
Totalmente de acuerdo	1	1.8	1.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

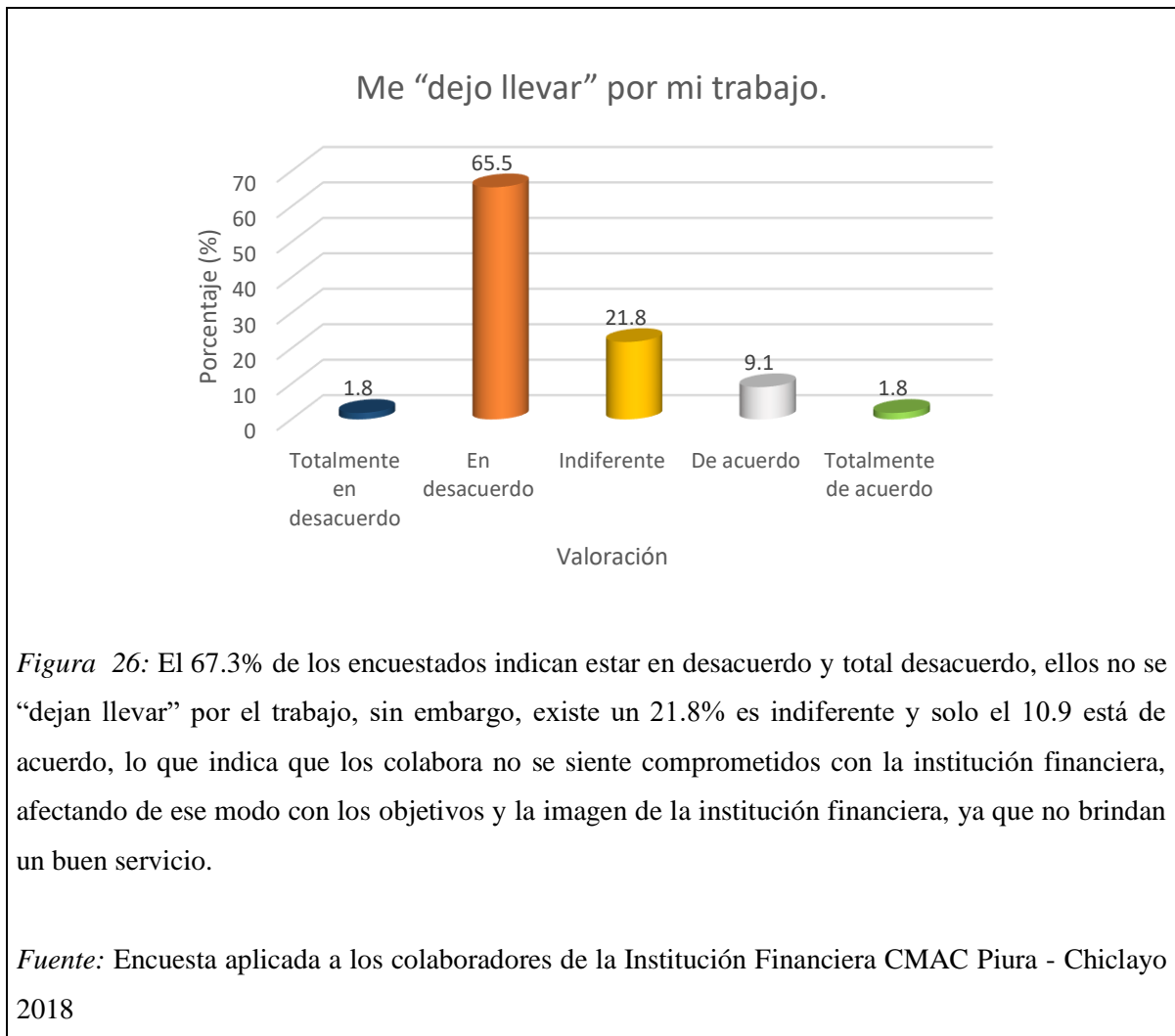


Figura 26: El 67.3% de los encuestados indican estar en desacuerdo y total desacuerdo, ellos no se “dejan llevar” por el trabajo, sin embargo, existe un 21.8% es indiferente y solo el 10.9 está de acuerdo, lo que indica que los colabora no se siente comprometidos con la institución financiera, afectando de ese modo con los objetivos y la imagen de la institución financiera, ya que no brindan un buen servicio.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

Tabla 32

Desconexión en el trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	7.3	7.3	7.3
En desacuerdo	21	38.2	38.2	45.5
Indiferente	15	27.3	27.3	72.7
De acuerdo	13	23.6	23.6	96.4
Totalmente de acuerdo	2	3.6	3.6	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

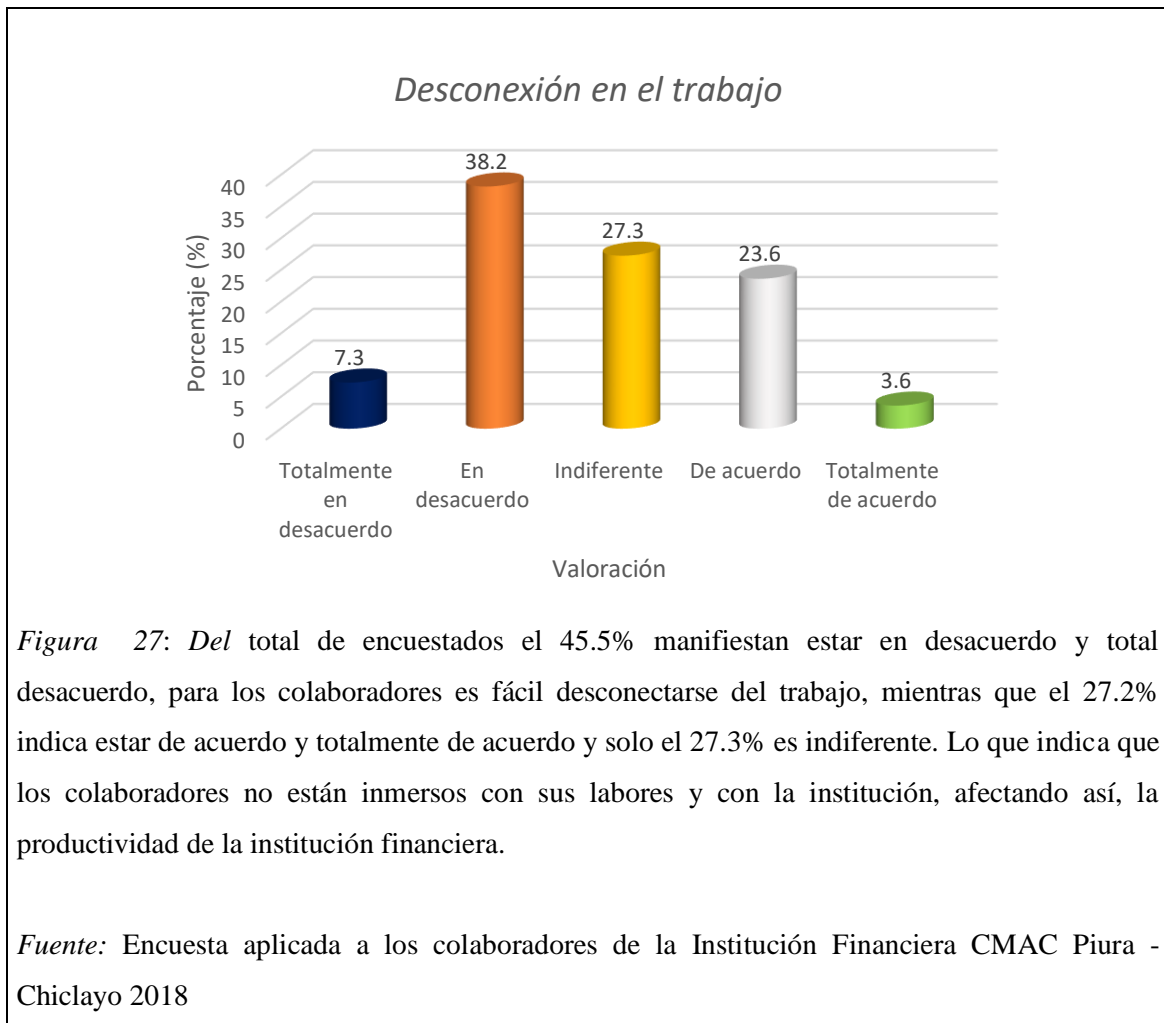


Figura 27: Del total de encuestados el 45.5% manifiestan estar en desacuerdo y total desacuerdo, para los colaboradores es fácil desconectarse del trabajo, mientras que el 27.2% indica estar de acuerdo y totalmente de acuerdo y solo el 27.3% es indiferente. Lo que indica que los colaboradores no están inmersos con sus labores y con la institución, afectando así, la productividad de la institución financiera.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

3.1.7 Análisis del nivel de productividad por indicadores de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 20183.2. Discusión de resultados

Tabla 33

conocimientos teóricos brindados a los colaboradores por la institución financiera CMAC Piura

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	21.8	21.8	21.8
En desacuerdo	4	7.3	7.3	29.1
Indiferente	4	7.3	7.3	36.4
De acuerdo	33	60.0	60.0	96.4
Totalmente de acuerdo	2	3.6	3.6	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

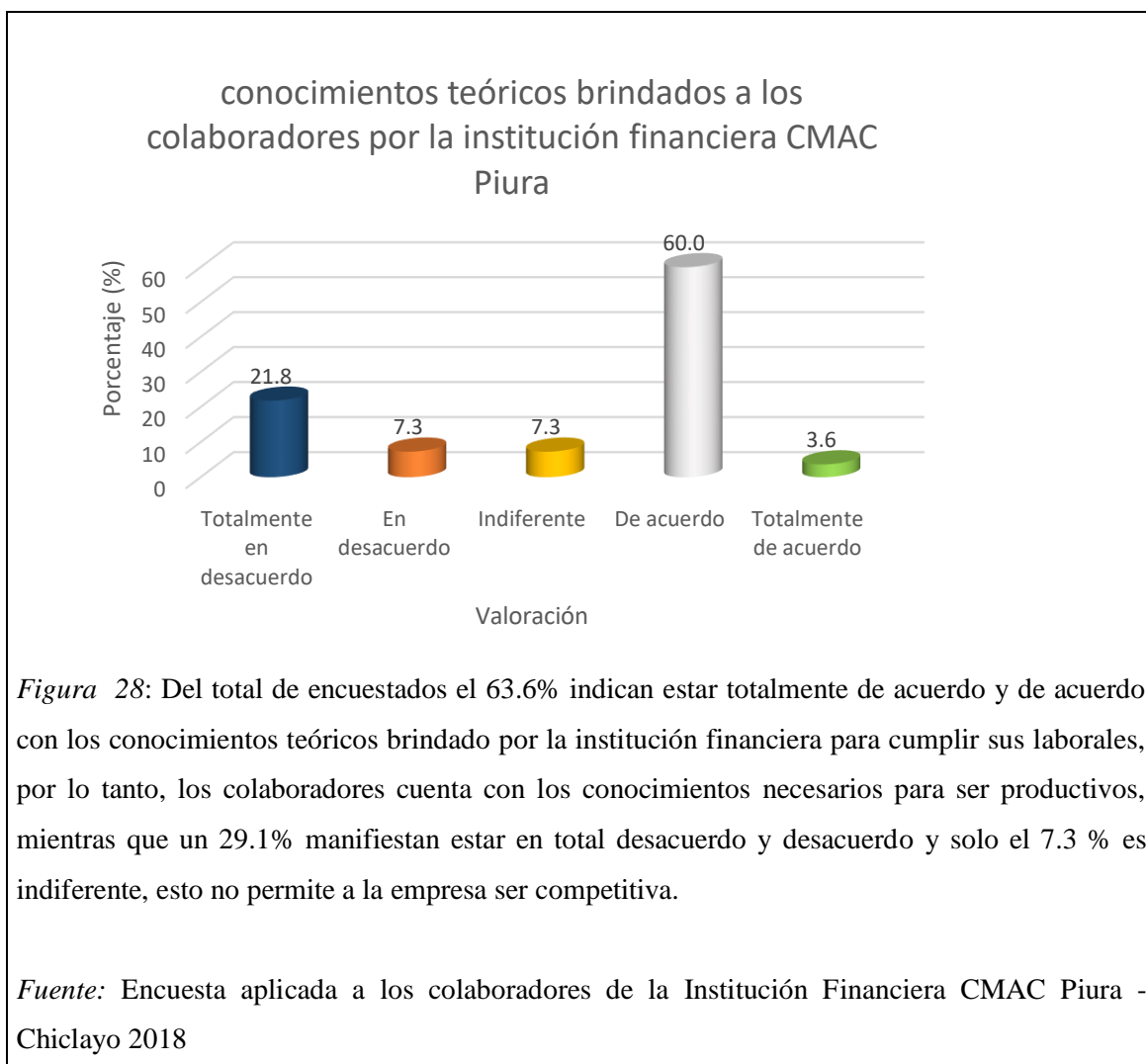


Tabla 34

Conocimientos necesarios de los colaboradores de CMAC Piura para ser eficientes

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	29.1	29.1	29.1
En desacuerdo	5	9.1	9.1	38.2
Indiferente	7	12.7	12.7	50.9
De acuerdo	27	49.1	49.1	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

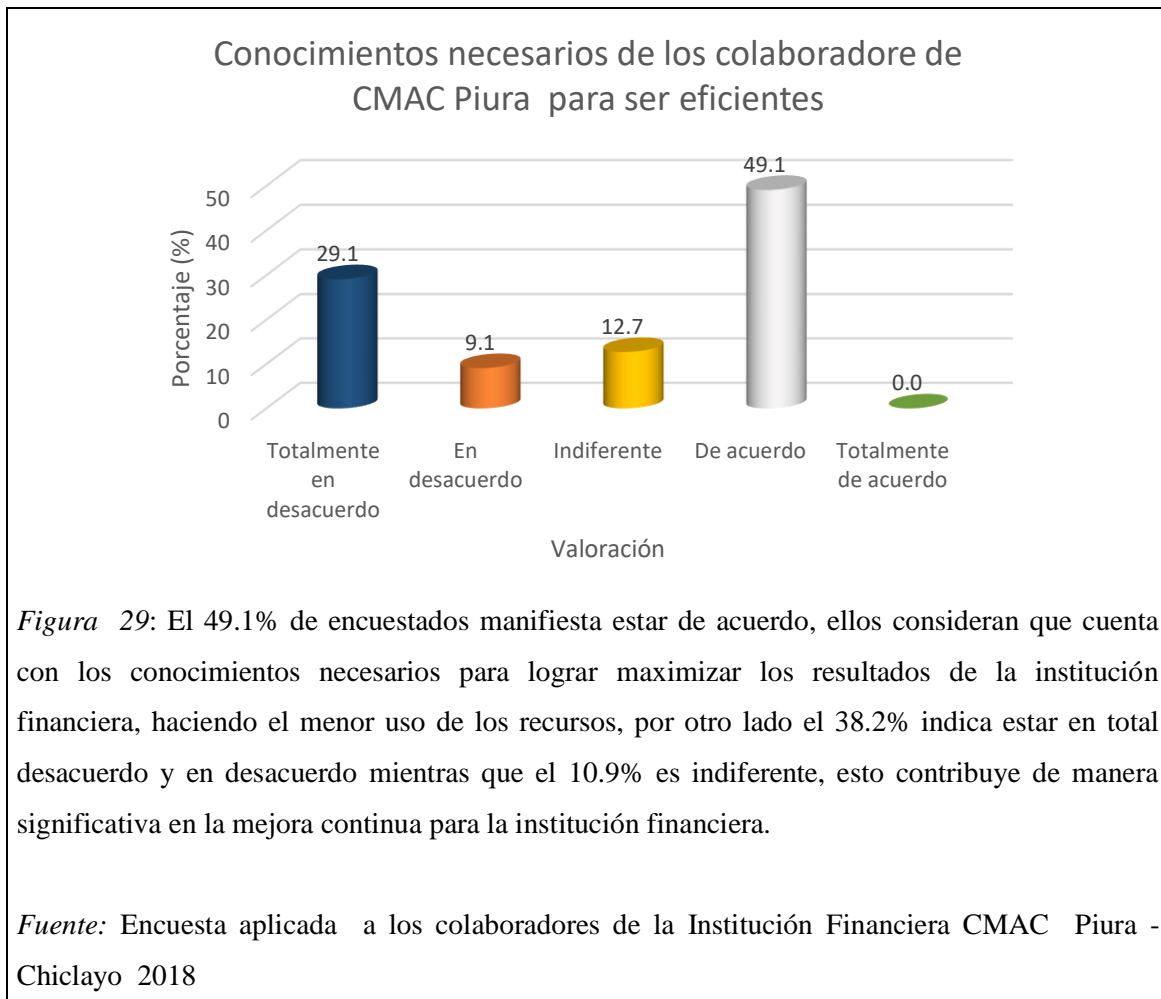


Tabla 35

Capacitación frecuente para la actualización de conocimientos de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	24	43.6	43.6	43.6
En desacuerdo	18	32.7	32.7	76.4
Indiferente	7	12.7	12.7	89.1
De acuerdo	6	10.9	10.9	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

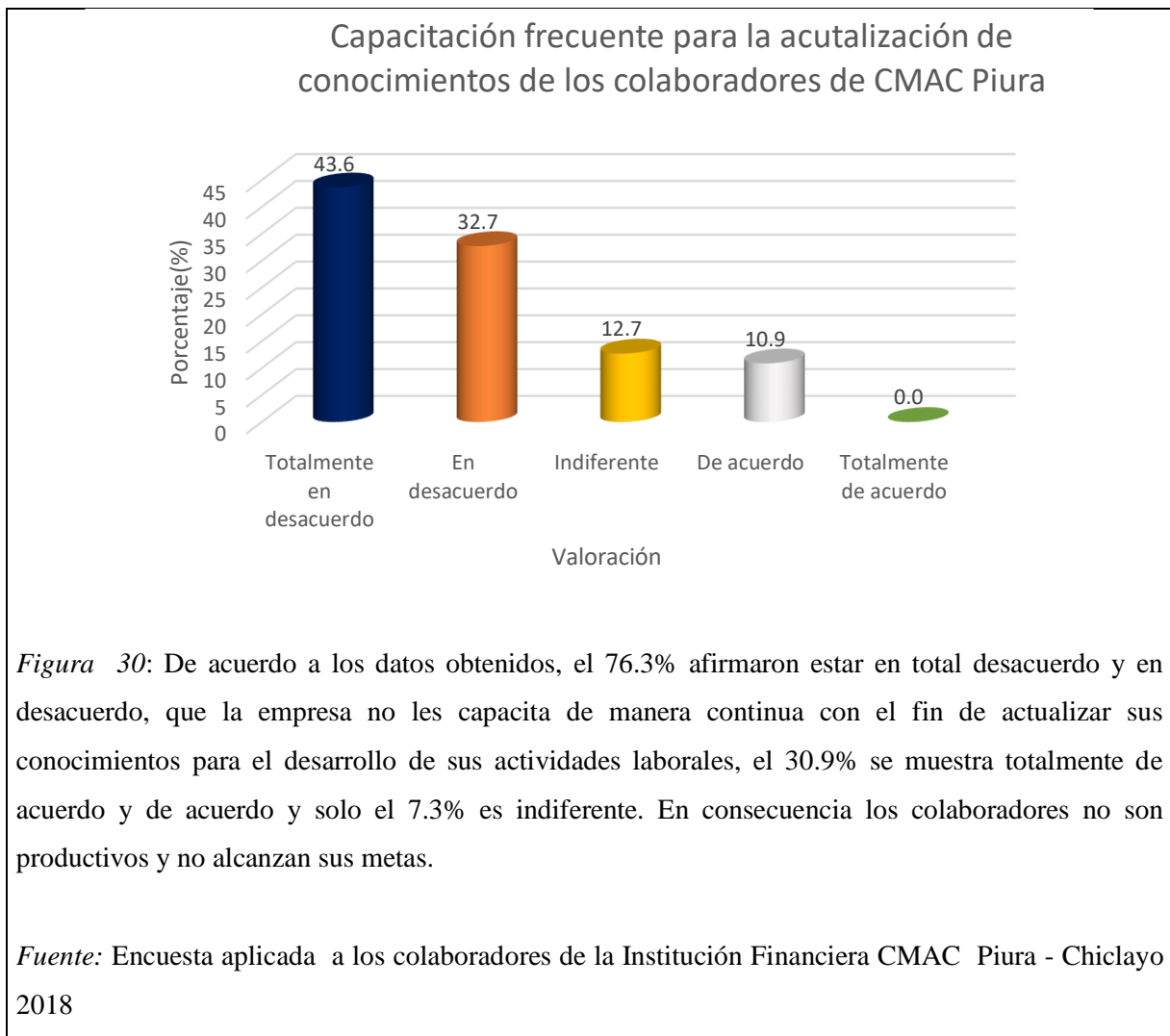


Tabla 36

Manual de procedimientos para el desarrollo correcto de las actividades

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	18.2	18.2	18.2
En desacuerdo	8	14.5	14.5	32.7
Indiferente	3	5.5	5.5	38.2
De acuerdo	32	58.2	58.2	96.4
Totalmente de acuerdo	2	3.6	3.6	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

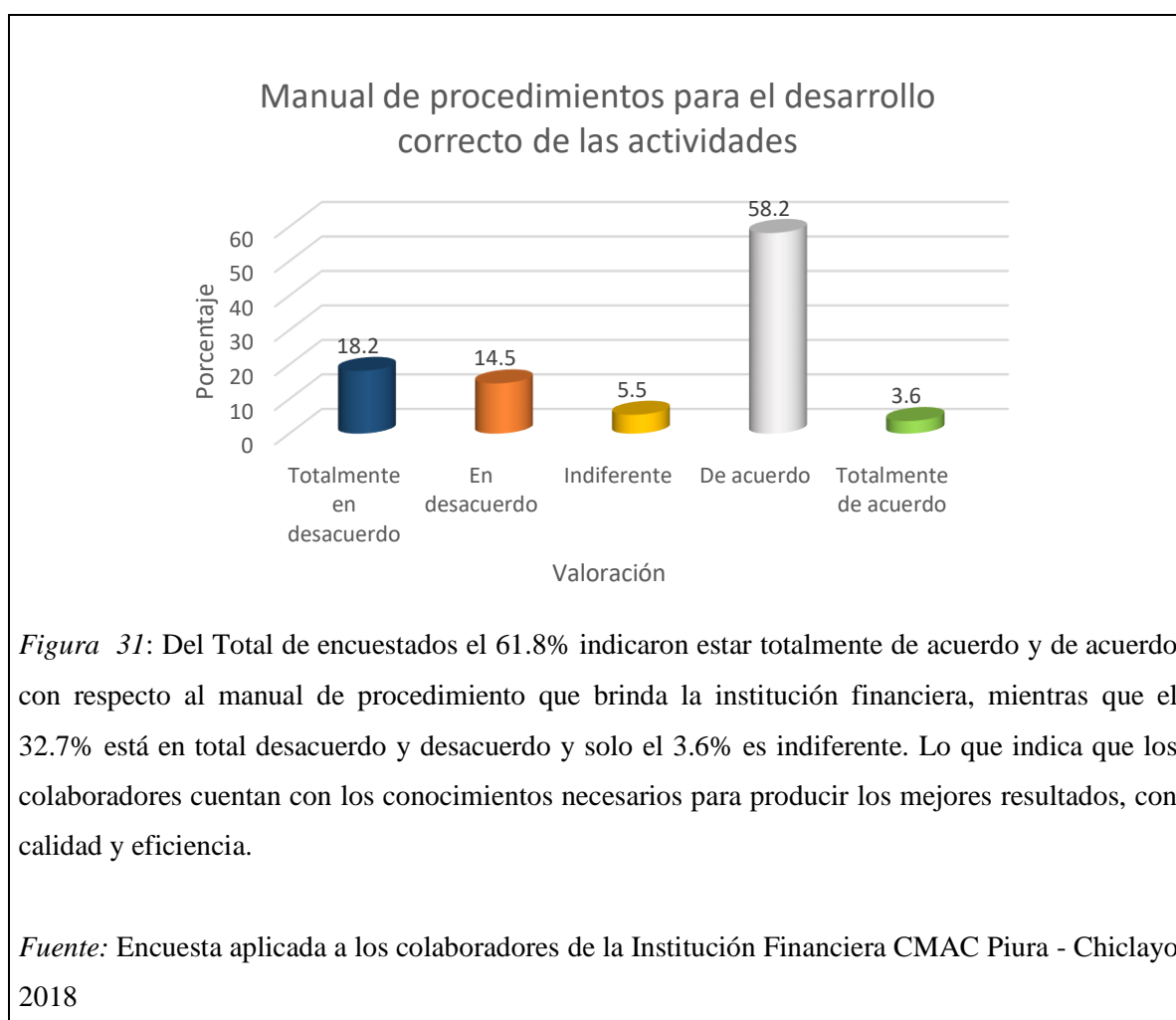


Figura 31: Del Total de encuestados el 61.8% indicaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con respecto al manual de procedimiento que brinda la institución financiera, mientras que el 32.7% está en total desacuerdo y desacuerdo y solo el 3.6% es indiferente. Lo que indica que los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios para producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

Tabla 37

Habilidades de los colaboradores para el manejo efectivo de los activos de la empresa

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	23.6	23.6	23.6
En desacuerdo	21	38.2	38.2	61.8
Indiferente	10	18.2	18.2	80.0
De acuerdo	9	16.4	16.4	96.4
Totalmente de acuerdo	2	3.6	3.6	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

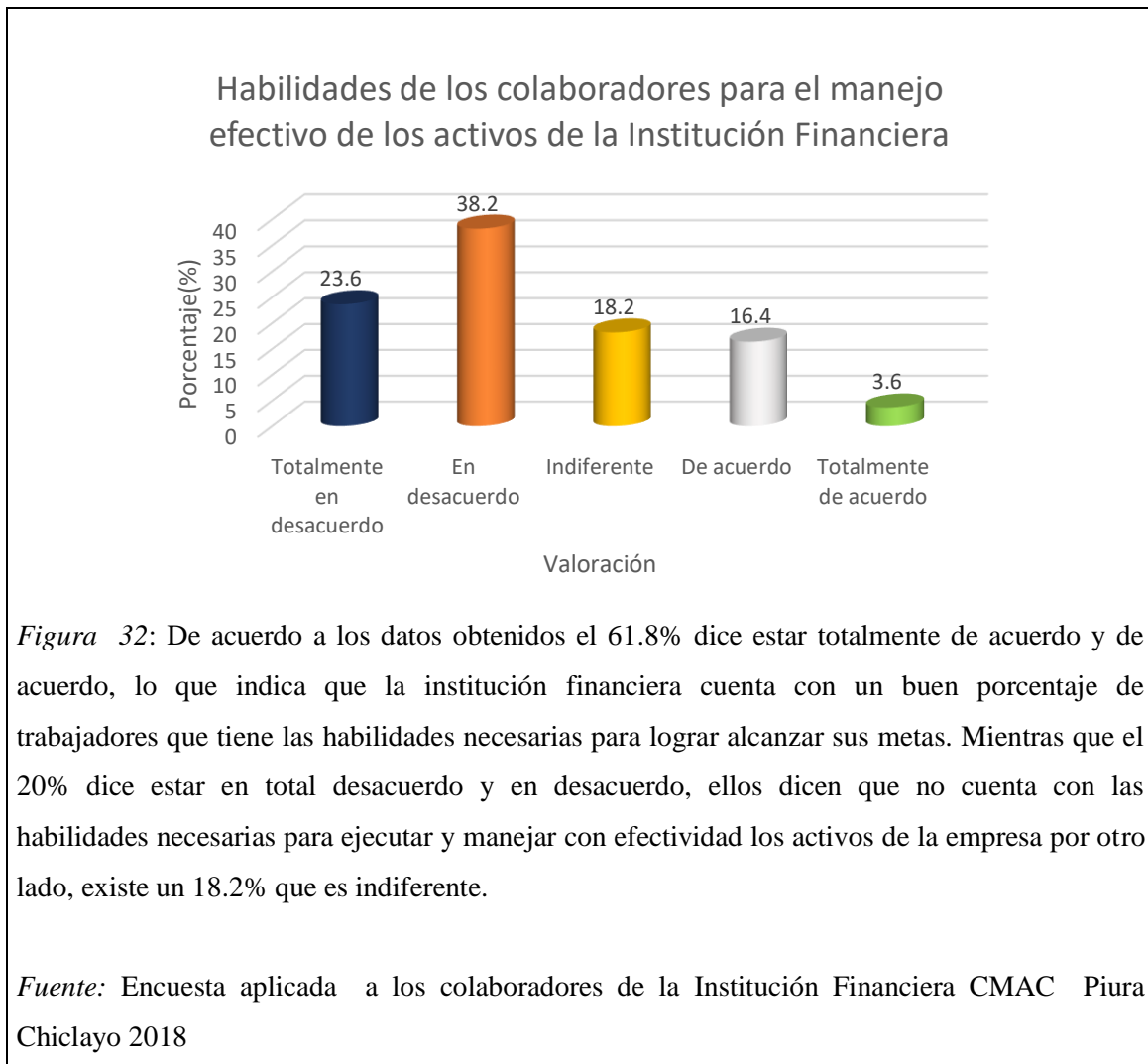


Tabla 38

Puntualidad de los colaboradores en la entrega de los trabajos encomendados

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	12.7	12.7	12.7
En desacuerdo	33	60.0	60.0	72.7
Indiferente	11	20.0	20.0	92.7
De acuerdo	2	3.6	3.6	96.4
Totalmente de acuerdo	2	3.6	3.6	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

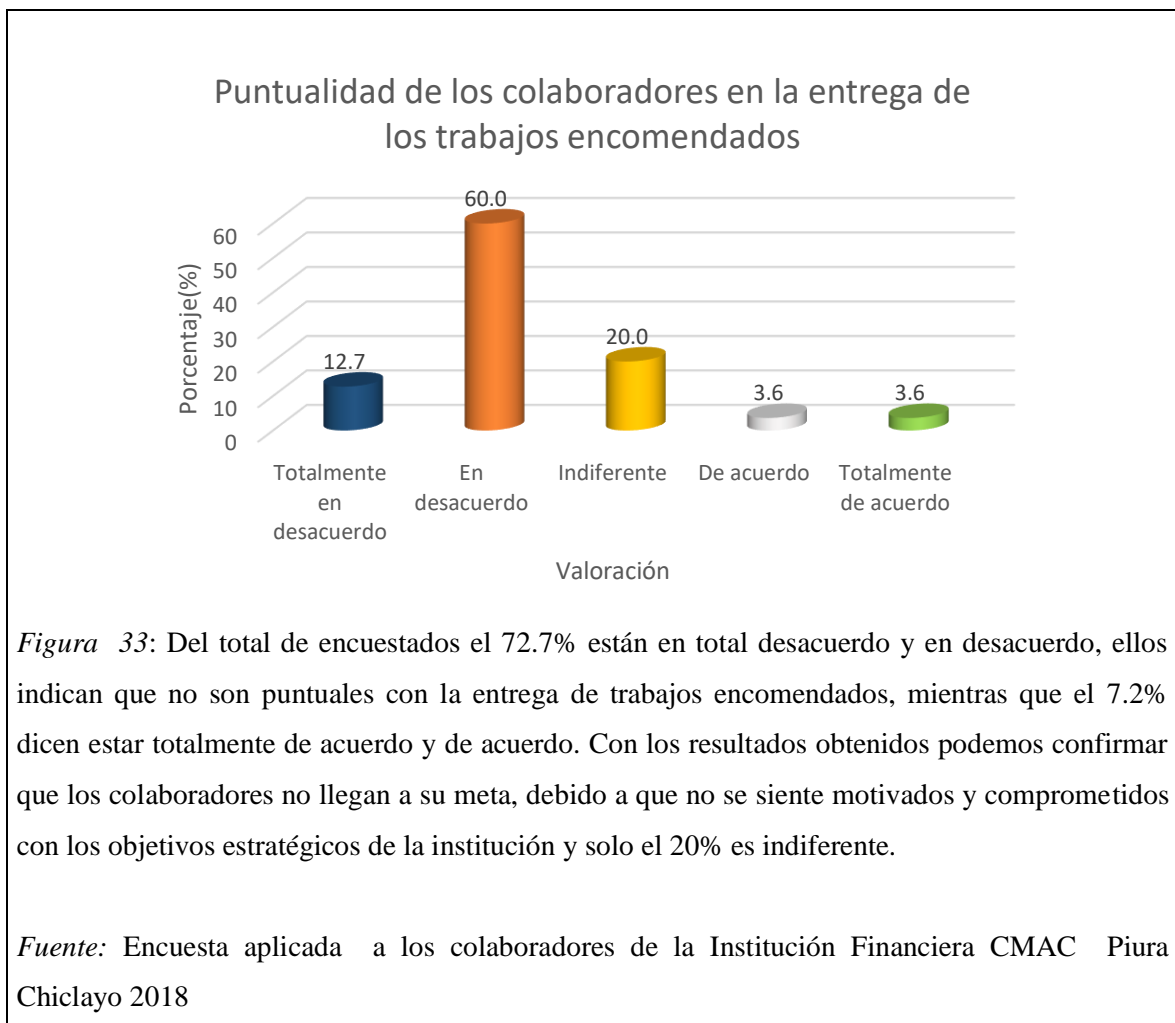


Figura 33: Del total de encuestados el 72.7% están en total desacuerdo y en desacuerdo, ellos indican que no son puntuales con la entrega de trabajos encomendados, mientras que el 7.2% dicen estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. Con los resultados obtenidos podemos confirmar que los colaboradores no llegan a su meta, debido a que no se sienten motivados y comprometidos con los objetivos estratégicos de la institución y solo el 20% es indiferente.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 39

Nivel de compromiso según la dimensión de valores de la institución financiera CMAC Piura-Chiclayo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	23.6	23.6	23.6
En desacuerdo	27	49.1	49.1	72.7
Indiferente	10	18.2	18.2	90.9
De acuerdo	4	7.3	7.3	98.2
Totalmente de acuerdo	1	1.8	1.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

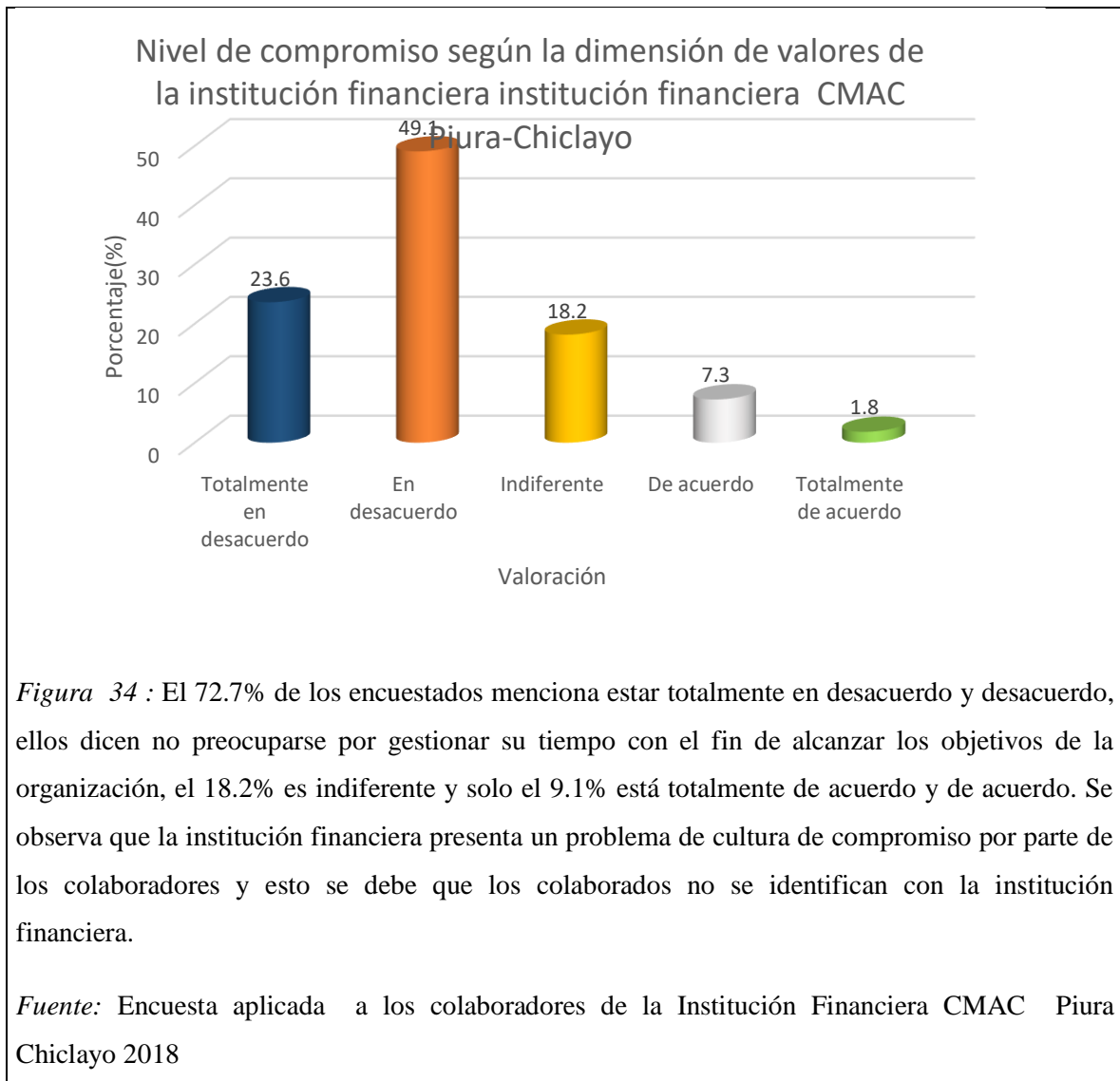


Tabla 40

Trabajo de horas extras de los colaboradores para mejorar la productividad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	27.3	27.3	27.3
En desacuerdo	27	49.1	49.1	76.4
Indiferente	8	14.5	14.5	90.9
De acuerdo	2	3.6	3.6	94.5
Totalmente de acuerdo	3	5.5	5.5	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

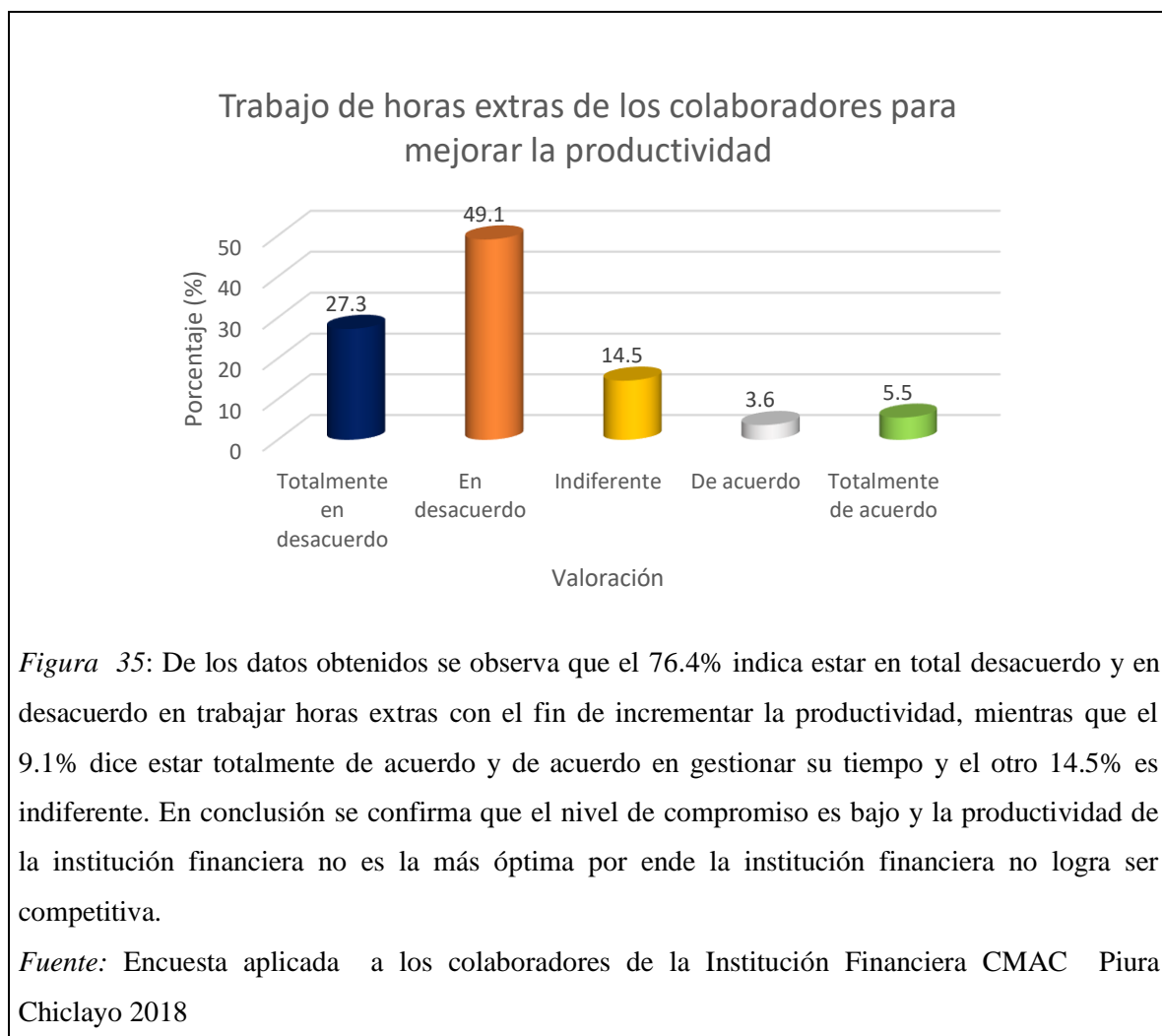


Figura 35: De los datos obtenidos se observa que el 76.4% indica estar en total desacuerdo y en desacuerdo en trabajar horas extras con el fin de incrementar la productividad, mientras que el 9.1% dice estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en gestionar su tiempo y el otro 14.5% es indiferente. En conclusión se confirma que el nivel de compromiso es bajo y la productividad de la institución financiera no es la más óptima por ende la institución financiera no logra ser competitiva.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 41

Nivel de relaciones personales con los demás miembros del equipo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	29.1	29.1	29.1
En desacuerdo	32	58.2	58.2	87.3
Indiferente	4	7.3	7.3	94.5
De acuerdo	2	3.6	3.6	98.2
Totalmente de acuerdo	1	1.8	1.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

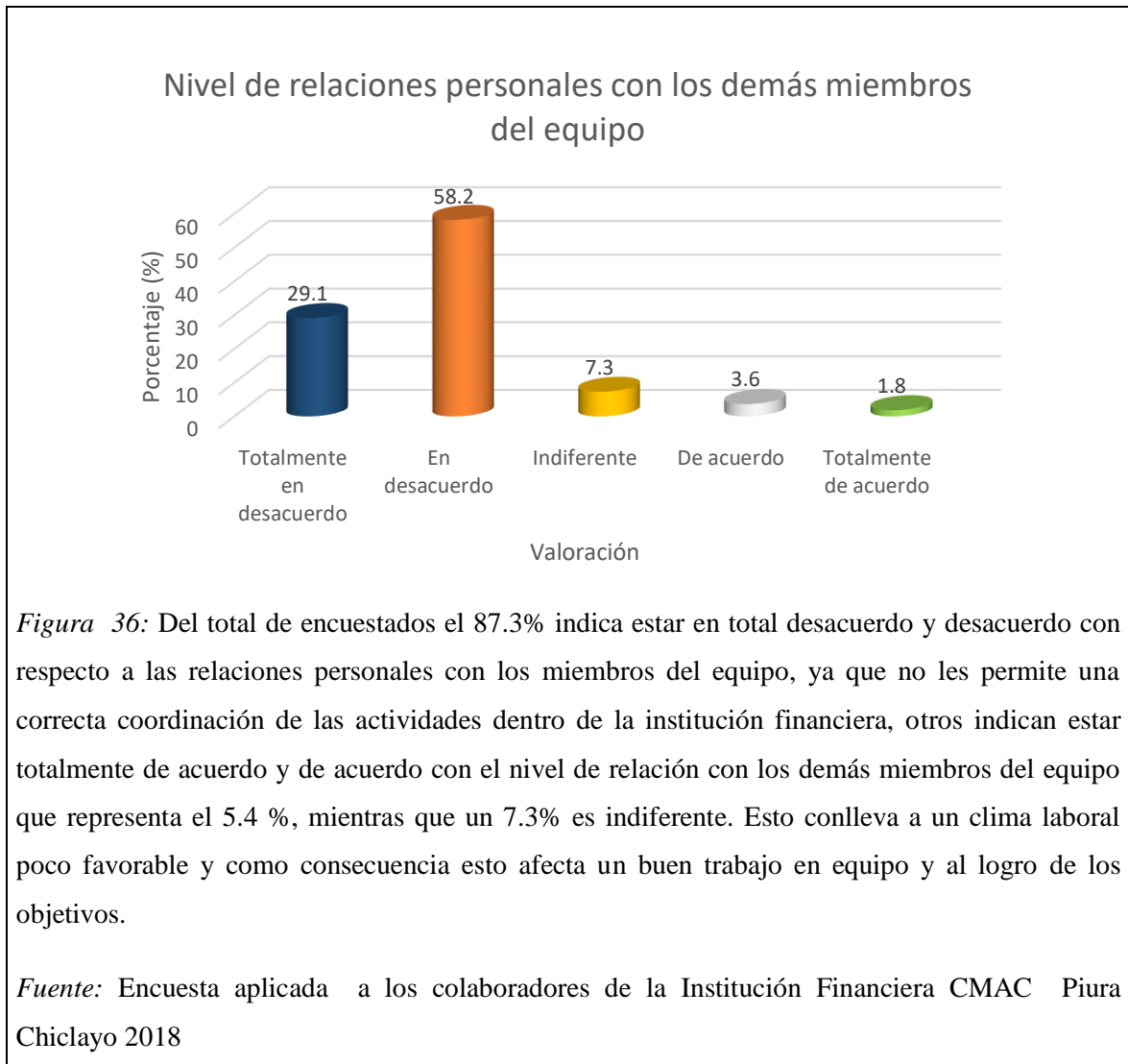


Tabla 42

Clima laboral entre áreas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	24	43.6	43.6	43.6
En desacuerdo	23	41.8	41.8	85.5
Indiferente	5	9.1	9.1	94.5
De acuerdo	3	5.5	5.5	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

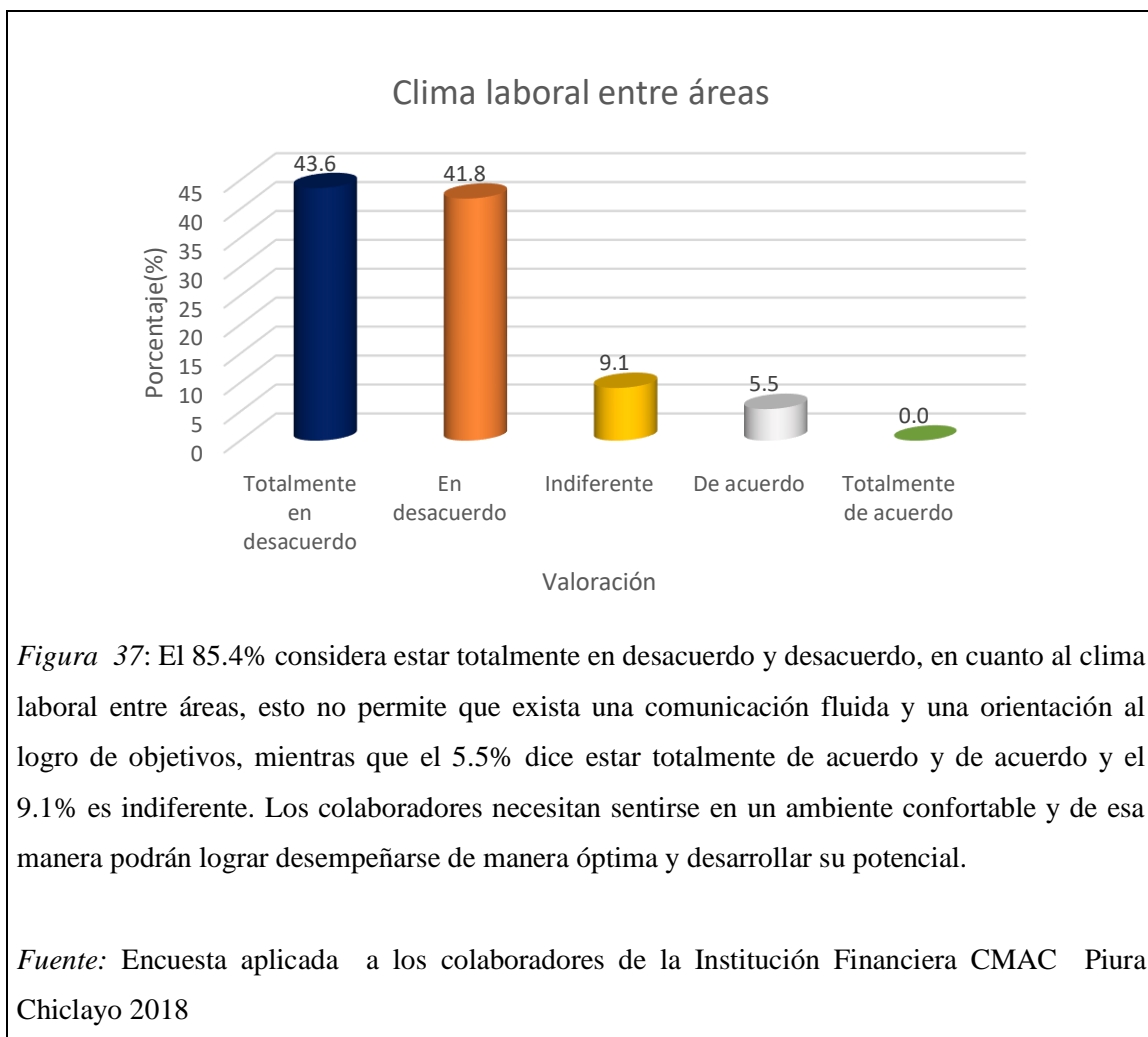


Figura 37: El 85.4% considera estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo, en cuanto al clima laboral entre áreas, esto no permite que exista una comunicación fluida y una orientación al logro de objetivos, mientras que el 5.5% dice estar totalmente de acuerdo y de acuerdo y el 9.1% es indiferente. Los colaboradores necesitan sentirse en un ambiente confortable y de esa manera podrán lograr desempeñarse de manera óptima y desarrollar su potencial.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

Tabla 43

Relación con la jefatura inmediata

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	36.4	36.4	36.4
En desacuerdo	26	47.3	47.3	83.6
Indiferente	6	10.9	10.9	94.5
De acuerdo	3	5.5	5.5	100.0
Totalmente en desacuerdo	1	1.8	1.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018

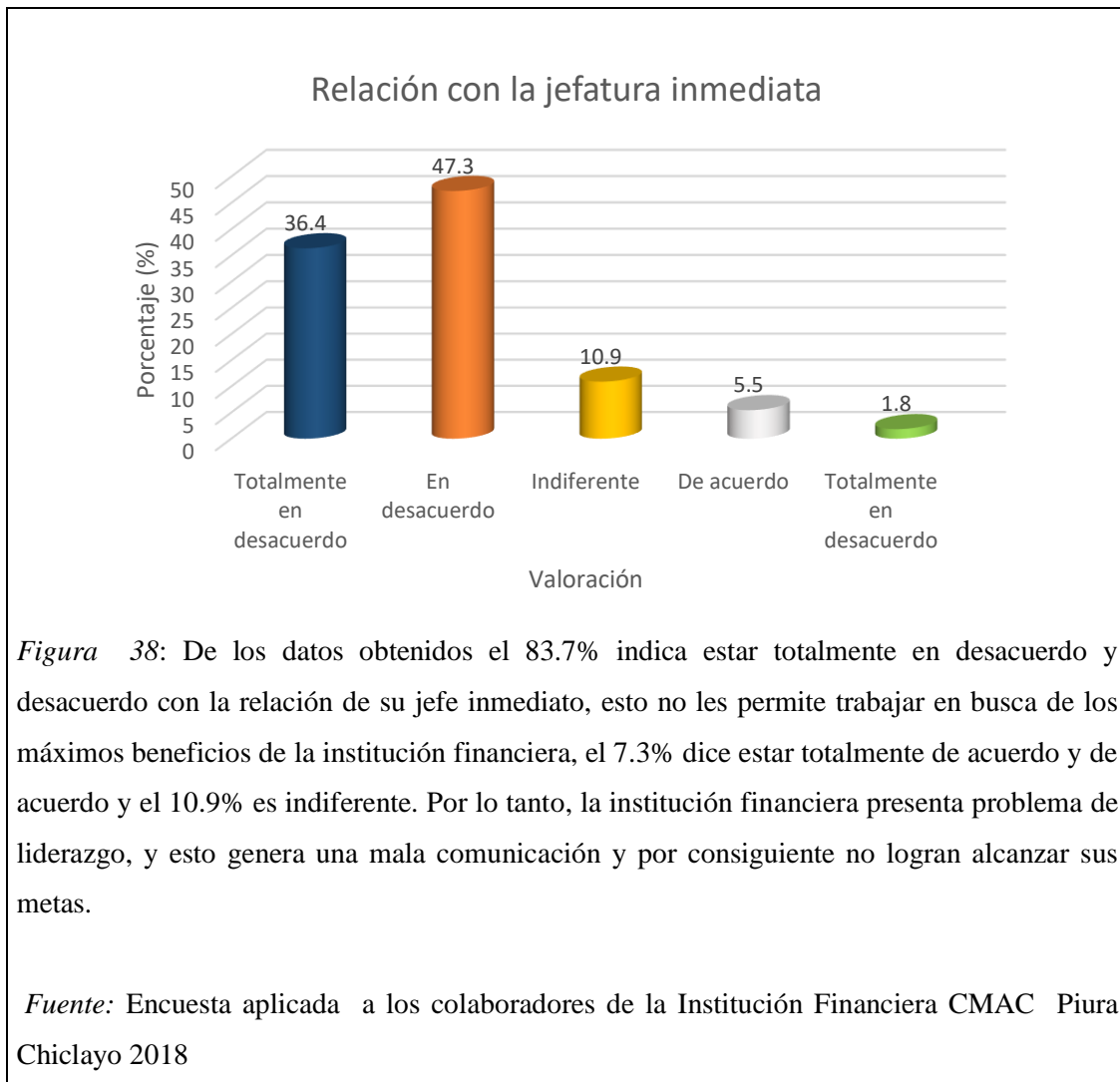


Figura 38: De los datos obtenidos el 83.7% indica estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo con la relación de su jefe inmediato, esto no les permite trabajar en busca de los máximos beneficios de la institución financiera, el 7.3% dice estar totalmente de acuerdo y de acuerdo y el 10.9% es indiferente. Por lo tanto, la institución financiera presenta problema de liderazgo, y esto genera una mala comunicación y por consiguiente no logran alcanzar sus metas.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo 2018

3.2. Discusión de los resultados

Uno de los resultados encontrados con respecto al nivel de engagement de los colaboradores de una institución financiera presento en la tabla 1 que el 63.6% lo consideran malo, mientras que el 30.9% indica que es regular y solo el 5.5% que es bueno, lo que significa que los colaboradores de una institución financiera no mantienen un estado mental positivo en relación a las actividades que se realizan en el trabajo, haciendo que la organización obtenga resultados más bajos de los que podría alcanzar. En cuanto al nivel de engagement, según la dimensión vigor presentado en la figura 1 es valorado como malo ya que cuenta con un 72.8%, así mismo; el 23.6 % lo evalúa como regular, lo que indica que los colaboradores presentan un nivel de energía bajo con poca persistencia en la realización eficiente, constante y voluntaria de las labores, de igual manera se fatigan con facilidad. Así mismo en la figura 2; el 80% de los encuestados indican que la dimensión dedicación es mala; mientras que el 16.4% dice que es regular, aspecto que confirma el hecho de que los colaboradores de una institución financiera no se identifican ni están comprometidos con la institución financiera, afectando así la imagen y el logro de sus objetivos organizacionales. Por otro lado en la figura 3; la dimensión absorción es baja, (El 45.9% considera que es malo) y demuestra el deteriorado grado de pertenencia de los colaboradores hacia sus operaciones, dejando a la vista la falta de motivación y compromiso que los empleados presentan y que se reflejan en su nivel de productividad. También se observó que el 49.1% menciona que el nivel de concentración es regular.

A diferencia con el estudio realizado por Reyes (2015) En su tesis titulada *Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla*”; podemos ver como la CMAC Piura-Chiclayo carece de Engagement corporativo, dejando a simple vista la falta de implicación de los colaboradores con la empresa, aspecto que le impide ganar competitividad. En la tesis mencionada, el autor concluye que el nivel de engagement laboral que presentan los colaboradores de la empresa es alto, este indicador se traduce en que los colaboradores se sienten comprometidos con la empresa y desarrollan con entusiasmo todas las operaciones laborales.

Sandoval y Schaufeli (2004), manifiesta que los colaboradores que presente un engagement laboral alto, se caracterizan por realizar las actividades laborales con un alto grado de cumplimiento y vitalidad, además demuestran ser esforzados en las labores que realizan. También se caracterizan por mantener un nivel alto de concentración que permite realizar trabajos con mayor desempeño laboral.

Si CMAC PIURA-CHICLAYO desea mejorar su nivel de Engagement, debe tener en cuenta de una manera mas profunda las necesidades de sus colaboradores, trazando estrategias y políticas retributivas que motiven y que hagan que el colaborador se sienta no como un empleado que trabaja por dinero, sino como parte de una familia que lucha unida para cumplir los objetivos trazados, porque el compromiso que puedan mostrar los colaboradores con la empresa, significa y asegura que los objetivos y metas organizacionales se logren bajo criterios de efectividad y eficiencia.

De los datos obtenidos el 50.9% indica que el nivel de productividad es valorado malo y el 43.6% regular. En otro resultado encontramos que la dimensión de valores de los colaboradores es calificada mala, con porcentajes del 63.6%, y el 30.9% indica ser regular. Estos resultados reafirman que los colaboradores no están comprometidos con la institución, están desmotivados y no cumplen a cabalidad sus funciones, lo que conlleva a que la institución financiera no sea totalmente productiva y mantenga bajos niveles de competitividad.

Alva y Juárez (2014). En su tesis titulada *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del Distrito de Trujillo”* destaca que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores. En su investigación, el nivel de satisfacción laboral que presentaron los colaboradores fue medio y el nivel de productividad también fue medio, encontrándose así factores determinantes como lo fueron el hecho de que los colaboradores no tenían una orientación específica hacia el cumplimiento de objetivos, y que la empresa no aplicaba actividades de capacitación para mejorar las habilidades y competencias del talento humano, entre otros.

Así mismo; Alles (2008), manifiesta que la productividad suele ser el conjunto de actos los cuales son generados por las distintas personas que trabajan en una empresa. La productividad es la capacidad que suelen tener los trabajadores para producir bienes o servicios dentro de una empresa las cuales se encuentran trazados y enfocados con diversos grados de eficiencia y eficacia.

Esta coincidencia se da debido a que las empresas no orientan sus esfuerzos al mantenimiento de un nivel adecuado de relaciones interpersonales con la finalidad de poder garantizar una productividad elevada. Los colaboradores necesitan sentirse en un ambiente confortable para desempeñarse de manera óptima, desarrollar su potencial y sentirse comprometidos con la institución.

De acuerdo a los hallazgos encontrados se ha comprobado que el nivel de Engagement influye directamente – de manera positiva o negativa - en la productividad. Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario diseñar un plan de Engagement para la institución financiera CMAC PIURA-CHICLAYO, caracterizada por un bajo nivel de motivación y compromiso del talento humano, lo que afecta la productividad de la institución financiera y la generación de valor hacia el cliente.

Para que CMAC PIURA-CHICLAYO pueda mejorar su productividad y generar valor al cliente, es de vital importancia que genere sentido de pertenencia e incentive a cada uno de sus colaboradores, creando un ambiente organizacional idóneo y aplicando programas e instructivos motivacionales para corregir y resolver los aspectos negativos presentados de manera interna y potencializar los aspectos positivos, e inculcar al recurso humano la culturas, valores y principios corporativos.

Por tal razón, se propone la implementación de talleres personalizados que abarquen temas que permitan impulsar a la Institución a través del crecimiento personal y profesional de sus colaboradores. Algunos de estos son: desarrollo personal, liderazgo, autoestima y taller de convivencia extramuros.

3.3. Propuesta

A continuación se detallado la propuesta y su presupuesto.

DISEÑAR UN PLAN DE ENGAGEMENT LABORAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CMAC PIURA- CHICLAYO 2018.

Autor:

Aracely Xiomara Vinces Cayotopa

Asesora

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Chiclayo - Perú 2018

INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy, la preocupación de las empresas antes de obtener capital financiero es el capital intelectual, considerando los colaboradores de la organización lo más importante que tiene la empresa para tal fin han surgido una serie de formas para comprometer al colaborador, fidelizarlo, mantenerlo siempre motivado y comprometidos.

En la institución financiera CMAC Piura Chiclayo se ha observado que el clima laboral no es el óptimo, el personal está desmotivado, y no se siente comprometido con la Institución y no cumplen a cabalidad sus funciones, lo que conlleva a que la empresa no sea totalmente productiva y mantenga bajos niveles de competitividad. Esto quizá se deba a que la institución no orienta sus esfuerzos al mantenimiento de un nivel adecuado de relaciones interpersonales con la finalidad de poder garantizar una productividad elevada. Los colaboradores necesitan sentirse en un ambiente confortable para desempeñarse de manera óptima, desarrollar su potencial y sentirse comprometidos con la institución.

El objetivo principal de esta propuesta es proponer un plan de engagement laboral para el mejoramiento de la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura- Chiclayo. Para ello se propone desarrollar un taller de desarrollo personal con el fin de mejorar el autoconocimiento y fortificar la autoestima. Así mismo desarrollar un taller de liderazgo para mejorar el clima laboral y el trabajo en equipo. Por otro lado se propone realizar un taller de convivencia extramuros para eliminar barreras jerárquicas y personales y mejorar el trabajo en equipo, la integración y el compromiso y desarrollar un taller de autoestima a fin de mejorar la confianza, seguridad, estados de ánimos y el desempeño individual.

3.3.1 Objetivos.

3.3.1.1 Objetivo general

Proponer un plan de engagement laboral para el mejoramiento de la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.

3.3.1.2 Objetivo específicos

Desarrollar un taller de liderazgo para mejorar el clima laboral y el trabajo en equipo.

Desarrollar un taller de desarrollo personal con el fin de mejorar el autoconocimiento y fortificar la autoestima.

Desarrollar un taller de autoestima a fin de mejorar la confianza, seguridad, estados de ánimos y el desempeño individual.

Realizar un taller de convivencia extramuros para eliminar barreras jerárquicas y personales y mejorar el trabajo en equipo, la integración y el compromiso.

3.3.2 Base teórica

3.3.2.1 Engagement Laboral

Para (Sandoval y Schaufeli (2004), el engagement se enfoca desde un punto de vista psicológico, que significa que los colaboradores de la empresa mantiene un estado mental favorable en relación a las actividades que se realizan en el trabajo, el estado mental de los colaboradores se caracteriza por ser dedicado, realizar actividades con energía y absorber la cultura de la organización.

3.3.2.2 Factores que propician el engagement

Schaufeli y Salanova (2007), han propuesto que los posibles factores que respaldan el engagement incluyen:

Los recursos materiales y mobiliarios, así como también las herramientas que provee la empresa, un trabajador siente mayor

compromiso laboral cuando cuenta con todas la herramientas necesarias que le permiten desarrollar un trabajo de calidad.

Las experiencias positivas que se pueden encontrar en el hogar, las mismas que se relacionan directamente con el grado de satisfacción laboral que encuentran los colaboradores. Este grado satisfacción se encuentra relacionado con el nivel de satisfacción de la remuneración salarial.

La motivación, es otro factor que propicia el engagement, el nivel de motivación que presenta los colaboradores genera mayor implicación en el trabajo diario.

El liderazgo, según el estilo de liderazgo que prevalezca en la organización se puede afirmar que se puede incrementar el engagement laboral. El nivel de engagement en una organización tiene una estrecha vinculación con la forma como los lideres motivan a sus empleados.

Características del trabajo, los colaboradores se sienten más comprometidos con la organización cuando encuentran tareas que generen e inspiren retos que se encuentren de acuerdo al nivel de habilidades y competencias que tienen los colaboradores. Las tareas que generan engagement en los colaboradores se caracterizan por tener ciertas márgenes de autonomía en la toma de decisiones.

Emociones positivas, los colaboradores que se encuentran comprometidos con la organización, presentan emociones positivas en las actividades diarias de su quehacer laboral. Los trabajadores se caracterizan por tener gratitud hacia el trabajo, trabajar con alegría y entusiasmo, evitando los desánimos y evitando conflictos laborales con los demás miembros del equipo.

3.3.3 Diseño de la propuesta

Diseño de la propuesta para la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo

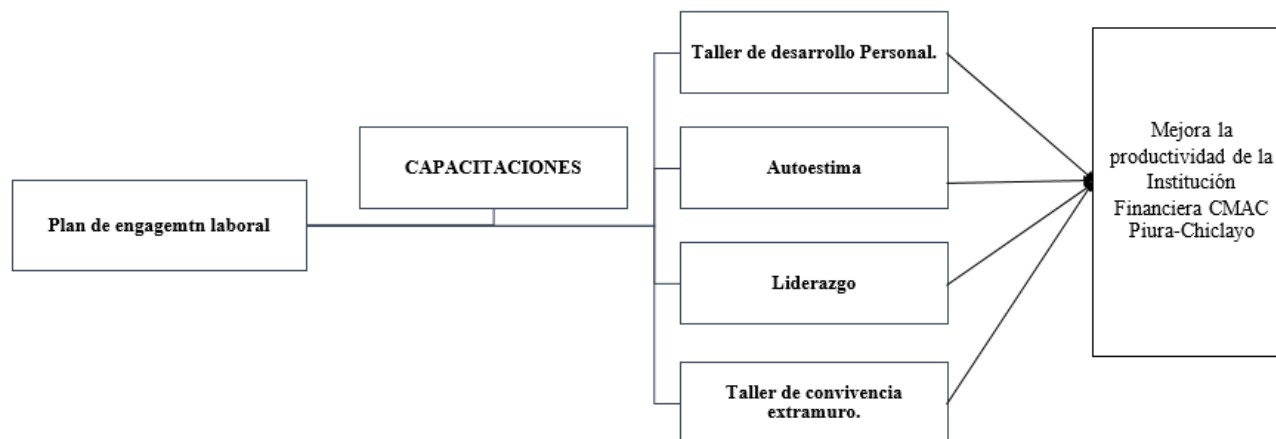


Figura 39: La propuesta tiene un costo de S/.36,176.20 anual, los talleres se desarrollarán cada tres meses durante un año, se contara con la participación de los 55 colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

3.3.4 Desarrollo de la propuesta

3.3.4.1 Taller de Liderazgo

a) Objetivo

Implementar un taller de liderazgo para mejorar el clima laboral y el trabajo en equipo en las áreas de créditos y operaciones de la CMAC-Chiclayo.

b) Política

El taller es obligatoria para los trabajadores de las áreas de créditos y operaciones de la CMAC-Chiclayo.

c) Estrategias

Implementar talleres para la formación de colaboradores líderes, en las áreas de créditos y operaciones de la CMAC-Chiclayo.

d) Actividades a ejecutarse

Seleccionar y contratar facilitador.

Planificar talleres (contenidos y materiales).

Desarrollar talleres según programación:

- Como dirigir personas
- Empowerment
- Trabajo en equipo
- Toma de decisiones
- Coaching

e) Recomendaciones

Se recomienda evaluación permanente y capacitaciones cada 3 meses La evaluación se hará mediante indicadores (Indicador del Crecimiento de Metas -A cargo de la institución), dado que lo funcionarios deberán aplicar los conocimientos adquiridos en la gestión de su área.

Lugar: OFICINA CMAC PIURA

Tabla 44*Costo del taller*

Descripción	Recursos	Costo mensual	Periodo
Contrato de un especialista	Contrato	S/. 1,000	
	Refrigerio (sándwich de pollo+ café)	S/. 130.00	Cada 3 meses
Total		S/. 1,130.00	

Fuente: Elaboración propia

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Total
Certificados	7	2	S/. 14.00
Papel Bond	50	0.024	S/. 1.20
Lapiceros	7	1	S/. 7.00
Total			S/. 22.20

*Fuente: Elaboración propia***Total gastos S/.1,152.2**

Recursos	Humanos y financieros
Hora y Día	La duración es de 08 horas los cuales se darán los días lunes de cada semana durante un mes de 7:00-9:00 pm
Responsables	Administrador y facilitador <ul style="list-style-type: none"> – Jefe de créditos y subjefes. – Gerente Regional.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> – Administrador. – Supervisor de operaciones(4)
Logro	<ul style="list-style-type: none"> – Mejora desempeño individual. – Mejora el trabajo en equipo. – Mejora el clima laboral. – Mejora la productividad

Fuente: Elaboración propia

3.3.4.2 Taller de Desarrollo Personal

a) Objetivo

Desarrollar un taller de desarrollo personal con el fin de mejorar el autoconocimiento y fortificar la autoestima.

b) Política

Todos los trabajadores del área de crédito y operaciones deben tener un Plan de Desarrollo Personal

c) Estrategias

Cada trabajador elabora e implementa su Plan de Desarrollo Personal con la Asesoría de un Facilitador

d) Actividades a ejecutarse

- Seleccionar y contratar un Experto en Desarrollo Personal.
- Trabajador realiza diagnóstico y elaborara un plan de desarrollo personal. Con asesoría de Experto.
- Trabajador implementa plan de Desarrollo personal con ayuda de Facilitador.
- Trabajador y experto evalúan avance de plan de desarrollo personal.
- Retroalimentación y corrección de avances de plan de desarrollo personal

e) Recomendaciones

Se recomienda hacer un seguimiento y evaluación de plan de vida, se realizará la tercera semana de cada mes, de lunes a viernes (7:00 a 10:00 pm) para evaluar y sugerir mejoras a cada uno de ellos, a quienes citara en grupos de 12 por día. Lugar: OFICINA CMAC PIURA

Tabla 45*Costo del taller*

Descripción	Recursos	Costo	Periodo
Contrato de un especialista	Contrato	S/. 1,200	Cada 3 meses
	Refrigerio (Empanadas+café)	S/. 288.00	
Total		S/. 1,488.00	

Fuente: Elaboración propia

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Total
Certificados	49	2 S/.	98.00
Papel Bond	500	0.024 S/.	12.00
Lapiceros	49	1 S/.	49.00
Folders	49	1 S/.	49.00
Total			S/. 208.00

*Fuente: Elaboración propia***Total de gastos S/.1,696.00**

Recursos	Humanos y financieros
Hora y Día	La duración es de 15 horas mensuales de lunes a viernes de 7:00-10:00
Responsables	Administrador y facilitador
Participantes	Todo los colaboradores (48)
Logro	<ul style="list-style-type: none"> - Ayuda el autoconocimiento y fortifica la autoestima - Ayuda Autogestionar y a gestionar el tiempo y recursos. - Desarrolla habilidades y talentos

Fuente: Elaboración propia

3.3.4.3 Taller de Autoestima

a) Objetivo

Desarrollar un taller de autoestima a fin de mejorar la confianza, seguridad, estados de ánimos y el desempeño individual.

b) Política

La capacitación es obligatoria y la Institución financiera CMAC Piura-Chiclayo asume el costo de la misma.

c) Estrategias

Desarrollar taller de autoestima dividido en dos grupos (3 horas por grupo) a cargo de experto.

d) Actividades a ejecutarse

- Seleccionar y contratar especialista en autoestima.
- Elaboración del plan de capacitación por el especialista y selección del grupo
- Implementación del taller.
- Evaluación y retroalimentación.

e) Recomendaciones

Se recomienda capacitar cada 03 meses para obtener mejores resultados. Lugar: OFICINA CMAC PIURA

Tabla 46*Costo del taller*

Actividad	Recursos	Costo	Periodo
Contrato de un especialista	Contrato	S/. 950	Cada 3 meses
	Refrigerio (sándwich de asado + café)	S/. 385.00	
	Total	S/. 1,335.00	

Fuente: Elaboración propia

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Total
Certificados	49	2 S/.	98.00
Papel Bond	200	0.024 S/.	4.80
Lapiceros	49	1 S/.	49.00
Folders	49	1 S/.	49.00
Total			S/. 200.80

*Fuente: Elaboración propia***Total de gastos S/. 1,535.85**

Recursos	Humanos y financieros
Hora y Día	La duración es de 6 horas mensuales los días martes y miércoles de 7:00-10:00
Responsables	Administrador y facilitador
Participantes	Todo los colaboradores (48)
Logro	<ul style="list-style-type: none"> – Eleva autoestima y el colaborador expresa conducta y actitud positiva. – Mejora la confianza y seguridad. – Mejora el estado de ánimo

Fuente: Elaboración propia

3.3.4.4 Taller de convivencia extramuros

a) Objetivo

Realizar un taller de convivencia extramuros para eliminar barreras jerárquicas y personales y mejorar el trabajo en equipo, la integración y el compromiso.

b) Justificación

Permitirá eliminar barreras jerárquicas y personales y mejorar el trabajo en equipo, la integración y el compromiso. Con la implementación de este taller se obtendrá colaboradores entusiasta, con mejor disposición y voluntad para trabajar.

c) Estrategias

Desarrollar el taller para todos los colaboradores (jefes, subjefes, Administrador, subordinados y supervisores) cada tres meses solo los fines de semana. La metodología será a través de dinámicas grupales.

d) Actividades a ejecutarse

- Contratar especialista en desarrollo organizacional
- Contratar centro recreacional
- Aplicar test de entrada
- Implementación del taller
- Evaluación y retroalimentación.

e) Recomendaciones

Se recomienda la evaluación mediante un test de inicio y un test final y los resultados obtenidos informar a los colaboradores y a la vez servirá para hacer retroalimentación.

Tabla 47*Costo del taller*

Descripción	Recursos	Costo	Periodo
Contrato de un especialista	Contrato	S/. 2,000.00	
	Cena (pollo a la parrilla con papas+gaseosa)	S/. 660.00	Cada 3 meses
Centro recreacional (El tambo)		S/. 1,500.00	
	Total	S/. 4,660.00	

Fuente: Elaboración propia

Recursos	Humanos y financieros
Hora y Día	La duración es de 4 horas cada 03 meses, los días sábado de 3:00-7:00
Responsables	Administrador y facilitador
Participantes	Todo los colaboradores (55)
Logro	<ul style="list-style-type: none"> - Disminuir los niveles de estrés - Elevar los niveles de energía de los colaboradores - Mejorar el ambiente laboral - Aumentar la identidad hacia la institución - Mejorar las relaciones interpersonales - Promover compañerismo

Fuente: Elaboración propia

3.3.5 Cronograma de actividades de la propuesta

A continuación se detalla las etapas de la investigación.

Tabla 48

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	PERIODO ANUAL											
	EN	FE	MA	AB	MA	JU	JU	AG	SE	OB	NO	DC
contrato de especialista de temas en Liderazgo			x			x			x			x
contrato de especialista de temas de desarrollo personal			x			x			x			x
contrato de especialista de temas de autoestima			x			x			x			x
contrato de especialista de temas convivencia extramuros			x			x			x			x

Fuente: elaboración propia

Actividad	Duración	Dirigido	Responsable	Costo por Taller
Taller de temas en Liderazgo	8 horas	Jefe de créditos y subjeses. Gerente Regional. Administrador. Supervisor de operaciones(4)	Administrador y facilitador	S/. 1,152.20
Taller de desarrollo personal	15 horas	Todos los colaboradores(48)	Administrador y facilitador	S/. 1,696.00
Taller de autoestima	6 horas	Todos los colaboradores(48)	Administrador y facilitador	S/. 1,535.85
Taller de convivencia extramuros	4 horas	Todos los colaboradores(55)	Administrador y facilitador	S/. 4,660.00
Total				S/. 9,044.05

Fuente: elaboración propia

3.3.6 Presupuesto para la aplicación de la propuesta

A continuación se presenta el detalle del presupuesto a implementar de la propuesta de plan de engagement laboral para el mejoramiento de la productividad de los colaboradores de la Institución financiera CMAC Piura- Chiclayo.

Tabla 49

Gastos	Costo por Taller	Costo (anual)
Taller de temas en Liderazgo	S/. 1,152.20	S/. 4,608.80
Taller de desarrollo personal	S/. 1,696.00	S/. 6,784.00
Taller de autoestima	S/. 1,535.85	S/. 6,143.40
Taller de convivencia extramuros	S/. 4,660.00	S/. 18,640.00
Total	S/. 9,044.05	S/. 36,176.20

Fuente: elaboración propia

3.3.7 Beneficio de la propuesta

Beneficio de la propuesta si se implementa, en el siguiente cuadro se detalla los aportes en cada taller, en teoría y porcentaje. El porcentaje se tomó en cuenta de acuerdo a la relevancia de cada tema.

Tabla 50

PROPUESTA	MEJORA	MEJORA PARA LA PRODUCTIVIDAD	COSTO (ANUAL)
Liderazgo	Mejora el trabajo en equipo. Mejora el clima laboral. mejora la productividad	30%	S/. 4,608.80
Desarrollo personal	Ayuda el autoconocimiento y fortifica la autoestima Ayuda Autogestionar y a gestionar el tiempo y recursos. Desarrolla habilidades y talentos	20%	S/. 6,784.00
Autoestima	Eleva autoestima y el colaborador expresa conducta y actitud positiva. Mejora la confianza y segura. Mejora el estado de ánimo Mejora desempeño individual.	23%	S/. 6,143.40
Convivencia extramuros	Disminuir los niveles de estrés Eleva los niveles de energía de los colaboradores Aumentar la identidad hacia la institución Mejorar las relaciones interpersonales Promover compañerismo	27%	S/. 18,640.00

Fuente: Elaboración propia

3.3.8 Financiamiento.

El financiamiento de la propuesta será capitalizada por el área de Recursos humanos (sede en Piura), por el monto de S/.36,176.20

3.3.9 Conclusión de la propuesta

El plan de engagement propuesto ha sido diseñado según las la problemática encontradas en la institución las cuales tendrán un costo de S/.36,176.20 anual. Por tal razón, se propone la implementación de talleres personalizados que abarquen temas que permitan impulsar a la Institución a través del crecimiento personal y profesional de sus colaboradores. Para ello, que se propone la ejecución de los talleres que abarcan temas de relevancia en la actualidad para mejorarla productividad, talleres como; desarrollo personal, liderazgo, autoestima y convivencia extramuros.

Con la implementación del taller de liderazgo será de gran influencia para mejorar la productividad, si los jefes tienen la capacidad para dirigir personas elevaran los niveles de engagement, porque sabrán como motivar, como integrarlos, comprometerlos, generando un clima laboral confortable para que de esa manera los colaboradores se sienta feliz y con mucha energía al realizar sus labores.

Del mismo modos el taller de convivencia extramuros será de gran aporte para para romper barreras jerárquicas y personales del mismo modo generar confianza para mejorar el clima laboral y los colaboradores se identifiquen más con la institución y se sienta comprometidos. Otro aporte importante es disminuir los niveles de estrés para elevar los niveles de energía y así los colaboradores no se fatiguen con facilidad.

Así mismo, el taller de desarrollo personal y autoestima ayudara a nivel personal como profesional, un colaborador con altos niveles de autoestima y con un plan de vida establecido se sentirá bien consigo mismo y con la institución por ende su actitud y conducta será positiva, esto será de gran aporte para la institución ya que ellos estarán feliz y realizaran mejor sus labores. La institución debe estar comprometidos con el desarrollo y bienestar de sus colaboradores de ese modo ellos se comprometerán con la institución.

3.3.10 Responsable de la propuesta

El responsable de realizar la propuesta de investigación es el Administrador de la Institución financiera CMAC Piura-Chiclayo, así mismo se encargara de contratar expertos en temas sobre crecimiento personal y profesional, con el fin de mejorar la productividad de la empresa

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se propondrán un plan de engagement basado en implementación de talleres personalizados que abarquen temas que permitan impulsar a la compañía a través del crecimiento personal y profesional de sus colaboradores. Algunos de estos son: desarrollo personal, liderazgo, autoestima y taller de convivencia extramuros.

El nivel de engagement que presentan los colaboradores es bajo, así lo indican el 63.6% de los colaboradores y el 30.9% lo considera regular, aspecto que denota que los colaboradores no mantienen un estado mental positivo en relación a las actividades que realizan en el trabajo.

En cuanto al nivel de productividad, el 50,9% de los encuestados indican que es baja y/o mala, mientras el 43,6 % opinan que es regular, por tal razón, la institución financiera no puede avanzar a su máximo potencial y pierde competitividad en el mercado. De las dos conclusiones anteriores, podemos deducir que el engagement influye significativamente en la productividad de la institución.

El plan de engagement propuesto ha sido diseñado según las la problemática encontradas en la institución las cuales tendrán un costo de S/.36,176.20 anual. Por tal razón, se propone la implementación del taller de liderazgo será de gran influencia para mejorar la productividad, si los jefes tienen la capacidad para dirigir personas elevaran los niveles de engagement. Del mismo modo el taller de convivencia extramuros será de gran aporte para para romper barreras jerárquicas y personales, generar confianza para mejorar el clima laborar. Así mismo, el taller de desarrollo personal y autoestima ayudara a nivel personal como profesional.

4.2. Recomendaciones

Al Administrador de la Institución financiera CMAC Piura- Chiclayo se recomienda los siguientes aspectos a considerar:

La Institución financiera debe establecer el diseño de un plan de engagement, ya que actualmente los colaboradores no se encuentran comprometidos con sus labores, afectando así, la productividad de la institución, por ellos se recomienda dicho plan basado en implementación de talleres personalizados que abarquen temas que permitan impulsar a la compañía a través del crecimiento personal y profesional de sus colaboradores.

Se recomienda la implementación del taller de liderazgo será de gran influencia para mejorar la productividad, si los jefes tienen la capacidad para dirigir personas elevaran los niveles de engagement, porque sabrán como motivar, como integrarlos, comprometerlos, generando un clima laboral confortable para que de esa manera los colaboradores se sienta feliz y con mucha energía al realizar sus labores.

Del mismo modo se recomienda el taller de convivencia extramuros que será de gran aporte para romper barreras jerárquicas y personales, generar confianza para mejorar el clima laboral. Así mismo, el taller de desarrollo personal y autoestima ayudara a nivel personal como profesional.

Aplicar en la empresa las recomendaciones propuestas ayudará en gran medida a mejorar muchos aspectos internos, como; el clima organización, trabajo en equipo, desempeño laboral, disminuir niveles de estrés, mejorara las relaciones interpersonales, aumentará la identidad hacia la institución entre otros beneficios que sin duda alguna optimizará la productividad de los colaboradores y por ende la empresa será más competitiva.

REFERENCIAS

- Acuña, Y. y Ventura, C. (2016). Propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores en la empresa “Cerámicos Lambayeque. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/710/1/TL_AcunaCruzYoselin_VenturaInonanCintya.pdf
- Albán, A. (2016), Síndrome de Burnout y engagement en el personal administrativa de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9992/Albán%20Bartra%20Andrea%20Carolina.pdf?sequence=1>
- Alles, M. (2008). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Buenos Aires: Granica
- Alva y Juárez (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del Distrito de Trujillo. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCIÓN_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (Sexta Edición ed.). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A. Obtenido de https://issuu.com/paundpro/docs/el_proyecto_de_investigacion_fidias
- Bakker, W. S. (01 de noviembre de 2011). UWES – Utrecht Work Engagement Scale. Obtenido de Preliminary Manual: http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Borrego, A. Y. (2015). El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados. Obtenido de Tesis Doctoral: http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engament_en_el_trabajo.pdf?sequence=4
- Bobadilla, M., Callata, C., & Caro, A. (2015). Grado Académico de Magister. Obtenido de "Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa Global": http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/Magali_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bosacker, S., & Bibb, J. (2013). Gallup News. Obtenido de La mayoría de los empleados de la ciudad en EE.UU. no están comprometidos: http://www.gallup.com/opinion/gallup/210707/city-employees-not-engaged.aspx?g_source=EMPLOYEE_ENGAGEMENT&g_medium=topic&g_campaign=tiles

- Britt, M. (1999). Content integration and source separation in learning from multiple texts. In S. R. Goldman, A. C. Graesser, & P. van den Broek (Eds.). *Narrative comprehension, causality, and coherence*:
- Bakker AB, Hanaken JJ, Demerouti E, Xanthopoulou D. Los recursos laborales aumentan la participación en el trabajo, especialmente cuando las demandas de trabajo son altas. *J Educ Psychol.* 2007; 99: 274-284.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A.I. (2014). Burnout y compromiso laboral: el enfoque JD-R. *Revisión Anual de Psicología Organizacional y Comportamiento Organizacional*, 1, 389-411.
- Casuso, J. (2011). Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud. *Disertación doctoral no publicada. Universidad de Málaga, España.*
- Cumpa, M. D. (08 de julio de 2015). Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo-2015. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/799/CUMPA%20ROMERO%20MARIEL%20DAYANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. (Primera Edición). México: Pearson Educación.
- De la Puente, L. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapuerta_rl.pdf?sequence=1
- Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. (Tesis de licenciatura). Universidad de Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1
- Flores C y Fernández M (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729->
- García, A. (2015). Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo Importador de Vehículos Menores, Región Norte 2012. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGRRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20de%20Edici%C3%B3n.pdf

- Malasch, C. y Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout*. San Francisco: Bass.
- Malhotra, N. (2008) *Investigación de Mercados*. 5ª edn. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Mantilla, E. A. (2013). “El compromiso laboral (Engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito-Ecuador 2013”. Obtenido de <http://200.24.220.94/bitstream/33000/1820/1/UDLA-EC-TPO-2013-02.pdf>
- Manzanera, M. d. (01 de julio de 2011). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? (M. Ríos, Entrevistador) *Diario Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/que-tanto-se-comprometen-peruanos-empresa-que-trabajan-2164526>
- MacLeod, D, & Clarke, N. (2014). *Engaging para el éxito: mejorar el desempeño a través del compromiso de los empleados: un informe para el gobierno*. Obtenido de: <http://www.engagementfch.cl/wp-content/uploads/2016/03/EstudioEngagement2014.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3º edición). Lima: Cepredim.
- Orellano Gómez, M. J., & López Morales, v. A. (2013). “Factores asociados al engagement en el personal de enfermería del Hospital Clínico Regional de Valdivia, 2013.”. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/fml864f/doc/fml864f.pdf>
- Perea, J. (2006). *Gestión de Recursos Humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global*. Revista IIPSI.
- Peréz, E. (2015). *El Clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipán Distribuciones S.A.C. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf
- Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en el personal administrativo de Universidades Limeñas. (Tesis de licenciatura)*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/123456789/5747/PEREZ_TAPIA_RAQUEL_MOTIVACION_PERSONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prokopenko, J. (2001). *La gestión de la productividad*. (3 ed.) México: Editorial Pearson
- Reyes, N. J. (enero de 2015). Tesis pre Grado. “Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”. ESCUINTLA. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Recalde, A. (2016). *El engagement en los empleados de la empresa multinacional*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5329/1/T2072-MDTH-Recalde-El%20engagement.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*, (11 ed.) México: Editorial Pearson

- Robbins, S. Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13^o Ed. México: Editorial Pearson Educación.
- Schaufeli, W. B. y Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question,: Burnout and engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Coping & Stress*, 20, 177-196.
- Sandoval, M., & Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los Empleados: un reto emergente para la dirección de Recursos Humanos. Obtenido de: http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf
- Selltiz, C. (1980). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: Rialp.
- Sotelo, M. (2016) Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2368/1/RE_MAEST_ADM_MARTHA.SOTELO_ENGAGEMENT.Y.ESTRES.LABORAL.EN.DOCENTES_DATOS.PDF
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (Mayo de 2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. 2,3. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Vargas, K. (2017). Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer y Allen en los médicos residentes del Hospital Regional Docente "Las Mercedes. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/823/1/TL_VargasPintadoKristel.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CMAC PIURA- CHICLAYO 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
¿De qué manera un plan de engagement laboral contribuye a mejorar la productividad de cada uno de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura- Chiclayo 2018?	General	Si, se implementa un plan de engagement entonces, se mejorara la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura- Chiclayo, 2018.	Engagement laboral	Vigor	Niveles de energía
	Proponer un plan de engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo 2018.			Dedicación	Significado del trabajo
	Específicos			Absorción	Concentración
	-Diagnosticar el nivel de engagement de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.				Nivel de conocimiento
	-Identificar el nivel de productividad actual de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.			Conocimientos	Nivel de actualización de conocimientos
	- Diseñar un plan de engagement laboral para el mejoramiento de la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.		Productividad laboral		Nivel conocimiento de procedimientos
					Nivel de puntualidad
				Valores	Nivel de compromiso
					Nivel de relaciones personales
				Relaciones	Nivel de clima laboral
					Nivel de relaciones con jefaturas inmediatas

Fuente: elaboración propia

Anexo 02: Cuestionario para medir la variable independiente

Estimado colaborador,

Por favor lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo a su percepción, la información que usted nos brinde se mantendrá en absoluta reserva.

Totalmente de acuerdo (TA)

De acuerdo (A)

Indiferente (I)

En desacuerdo (D)

Totalmente en desacuerdo (TD)

ITEM	TA	A	I	D	TD
En mi trabajo me siento lleno de energía.					
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.					
Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.					
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.					
Soy muy persistente en mi trabajo.					
Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.					
Mi trabajo está lleno de significado y propósito.					
Estoy entusiasmado con mi trabajo.					
Mi trabajo me inspira.					
Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
Mi trabajo es retador.					
El tiempo vuela cuando estoy trabajando.					
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.					
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.					
Estoy inmerso en mi trabajo					
Me "dejo llevar" por mi trabajo.					
Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo.					

Anexo 03: Cuestionario para medir la variable dependiente

Estimado colaborador,

Por favor lea las siguiente afirmaciones y responda de acuerdo a su percepción, la información que usted nos brinde se mantendrá en absoluta reserva.

Totalmente de acuerdo (TA)

De acuerdo (A)

Indiferente (I)

En desacuerdo (D)

Totalmente en desacuerdo (TD)

ITEM	TA	A	I	D	TD
La institución financiera Caja Piura se preocupa por facilitarme los conocimientos teóricos para cumplir con efectividad las actividades laborales de mi puesto de trabajo					
Cuento con el conocimiento necesario para lograr maximizar los resultados de la empresa, haciendo el menor uso de recursos					
La empresa capacita de manera continua al personal con el fin de actualizar los conocimientos para el desarrollo de las actividades laborales					
La empresa provee un manual de procedimientos que garantiza la forma correcta de desarrollar las actividades de mi puesto laboral					
Cuento con las habilidades de necesarias para ejecutar y manejar con efectividad la maquinaria o activos de la empresa					
Soy puntual con la entrega de trabajos encomendados					
Me preocupo por gestionar mi tiempo con el fin de cumplir los objetivos organizacionales dentro del plazo solicitado					
Aunque no me soliciten puedo trabajar hora extras con el fin de incrementar la productividad laboral					
Las relaciones personales con los demás miembros del equipo permiten una correcta coordinación de las actividades dentro de la empresa					
El clima laboral entre áreas permite una comunicación fluida y una orientación al logro de objetivos					
Las relaciones con las jefaturas inmediatas permiten trabajar en busca de los máximos beneficios para la empresa					

Anexo 3: Fotos

Frontis de la Institución
CMAC Piura- Chiclayo

Financiera



Figura 40: Imagen de la de la institución financiera CMAC Piura.- Chiclayo.

Fuente: Elaboración propia

Aplicación encuesta a los colaboradores de la Institución financiera CMAC Piura- Chiclayo



Figura 41: imagen de la de la institución financiera CMAC Piura.- Chiclayo encuesta aplicada a los colaboradores

Fuente: Elaboración propia

Aplicación encuesta a los colaboradores de la Institución financiera CMAC Piura- Chiclayo

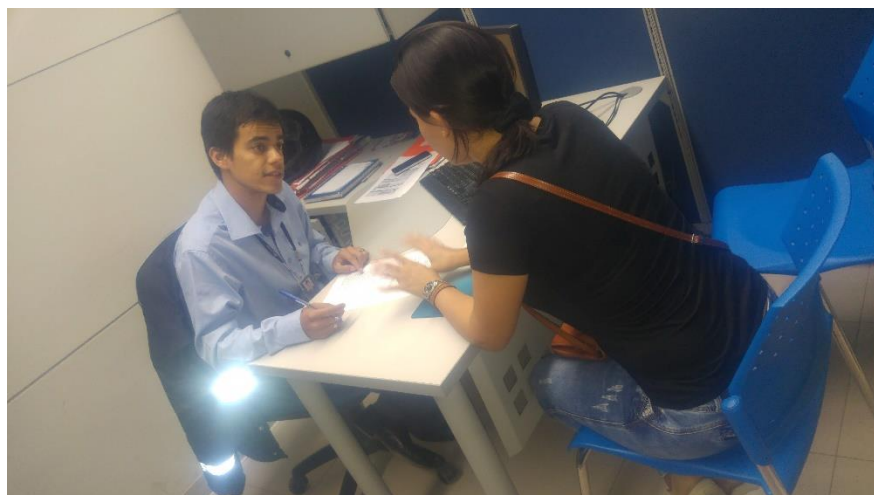


Figura 42: imagen de la de la institución financiera CMAC Piura.- Chiclayo encuesta aplicada a los colaboradores


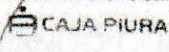
Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rosmery Cieza Rojas
	PROFESIÓN	Lic. Administración de empresas
	ESPECIALIDAD	Mg. en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	12 en CMAC-Piura
	CARGO	Asesora de servicio
“ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CMAC PIURA-CHICLAYO 2018”		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Aracely Xiomara Vines Cayotopa	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u>	
	Determinar de qué manera un plan de engagement laboral mejorara la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo 2018.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Diagnosticar el nivel de engagement de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.	
	Identificar el nivel de productividad actual de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.	
Proponer un plan de engagement laboral para el mejoramiento de la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “7A” 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 11 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	

	<p>contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
PRODUCTIVIDAD LABORAL	
<p>1. La empresa se preocupa por facilitarme los conocimientos teóricos para cumplir con efectividad las actividades laborales de mi puesto de trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Cuento con el conocimiento necesario para lograr maximizar los resultados de la empresa, haciendo el menor uso de recursos.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. La empresa capacita de manera continua al personal con el fin de actualizar los conocimientos para el desarrollo de las actividades laborales.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. La empresa provee un manual de procedimientos que garantiza la forma correcta de desarrollar las actividades de mi puesto laboral.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Cuento con las habilidades de necesarias para ejecutar y manejar con efectividad la maquinaria o activos de la empresa.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Soy puntual con la entrega de trabajos encomendados.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Me preocupo por gestionar mi tiempo con el fin de cumplir los objetivos</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

organizacionales dentro del plazo solicitado	_____
8. Aunque no me soliciten puedo trabajar hora extras con el fin de incrementar la productividad laboral	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
9. Las relaciones personales con los demás miembros del equipo permiten una correcta coordinación de las actividades dentro de la empresa	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
10. El clima laboral entre áreas permite una comunicación fluida y una orientación al logro de objetivos	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
11. Las relaciones con las jefaturas inmediatas permiten trabajar en busca de los máximos beneficios para la empresa	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 Rosmery Cieza Rojas
 Asesor de Finanzas Personales


 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Gerardo Gaspar Deza Malca
	PROFESIÓN	Lic. En Administración
	ESPECIALIDAD	Investigación
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	36
	CARGO	Director de departamento académico
“ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CMAC PIURA-CHICLAYO 2018”		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Aracely Xiomara Vines Cayotopa	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u>	
	Determinar de qué manera un plan de engagement laboral mejorara la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo 2018.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Diagnosticar el nivel de engagement de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.	
	Identificar el nivel de productividad actual de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.	
Proponer un plan de engagement laboral para el mejoramiento de la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- 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 11 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 LABORAL

<p>1. La empresa se preocupa por facilitarme los conocimientos teóricos para cumplir con efectividad las actividades laborales de mi puesto de trabajo.</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Cuento con el conocimiento necesario para lograr maximizar los resultados de la empresa, haciendo el menor uso de recursos.</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. La empresa capacita de manera continua al personal con el fin de actualizar los conocimientos para el desarrollo de las actividades laborales.</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. La empresa provee un manual de procedimientos que garantiza la forma correcta de desarrollar las actividades de mi puesto laboral.</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Cuento con las habilidades de necesarias para ejecutar y manejar con efectividad la maquinaria o activos de la empresa.</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Soy puntual con la entrega de trabajos encomendados.</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Me preocupo por gestionar mi tiempo con el fin de cumplir los objetivos</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

organizacionales dentro del plazo solicitado	_____
8. Aunque no me soliciten puedo trabajar hora extras con el fin de incrementar la productividad laboral	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
9. Las relaciones personales con los demás miembros del equipo permiten una correcta coordinación de las actividades dentro de la empresa	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
10. El clima laboral entre áreas permite una comunicación fluida y una orientación al logro de objetivos	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
11. Las relaciones con las jefaturas inmediatas permiten trabajar en busca de los máximos beneficios para la empresa	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>7/</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO
 DNI. 76633958

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Carlos Enrique Pérez Eusebio
	PROFESIÓN	Lic. Administración de empresas
	ESPECIALIDAD	Mg. en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	12 en CMAC-Piura
	CARGO	Subjefe de creditos
“ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CMAC PIURA-CHICLAYO 2018”		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Aracely Xiomara Vínces Cayotopa	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u>	
	Determinar de qué manera un plan de engagement laboral mejorara la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo 2018.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Diagnosticar el nivel de engagement de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.	
	Identificar el nivel de productividad actual de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo.	
Proponer un plan de engagement laboral para el mejoramiento de la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- 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 11 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	

	<p>contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
PRODUCTIVIDAD LABORAL	
<p>1. La empresa se preocupa por facilitarme los conocimientos teóricos para cumplir con efectividad las actividades laborales de mi puesto de trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Cuento con el conocimiento necesario para lograr maximizar los resultados de la empresa, haciendo el menor uso de recursos.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. La empresa capacita de manera continua al personal con el fin de actualizar los conocimientos para el desarrollo de las actividades laborales.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. La empresa provee un manual de procedimientos que garantiza la forma correcta de desarrollar las actividades de mi puesto laboral.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Cuento con las habilidades de necesarias para ejecutar y manejar con efectividad la maquinaria o activos de la empresa.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Soy puntual con la entrega de trabajos encomendados.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Me preocupo por gestionar mi tiempo con el fin de cumplir los objetivos</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

organizacionales dentro del plazo solicitado	_____
8. Aunque no me soliciten puedo trabajar hora extras con el fin de incrementar la productividad laboral	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
9. Las relaciones personales con los demás miembros del equipo permiten una correcta coordinación de las actividades dentro de la empresa	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
10. El clima laboral entre áreas permite una comunicación fluida y una orientación al logro de objetivos	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
11. Las relaciones con las jefaturas inmediatas permiten trabajar en busca de los máximos beneficios para la empresa	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

JUEZ - EXPERTO

DNI 40981557

Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, Mg. Flor Delicia Heredia Llatas, responsable de grados y títulos de la de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 712-A FACEM-USS 2018 de la estudiante ARACELY XIOMARA VINCES CAYOTOPA titulada ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CMAC PIURA- CHICLAYO 2018 Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 30 de Mayo del .2018



Mg. Heredia Llatas Flor Delicia
DNI N° 41365424

Urkund Analysis Result

Analysed Document: VINCES CAYOTOPA XIOMARA.docx (D39543348)
Submitted: 5/30/2018 8:22:00 PM
Submitted By: fheredia@crece.uss.edu.pe
Significance: 23 %

Sources included in the report:

HERNANDEZ VILLEGAS Y PUPUCHE SOPLAPUCO.docx (D37227538)
HERNANDEZ VILLEGAS Y PUPUCHE SOPLAPUCO.docx (D37299533)
AYALA BARBOZA LISBETH VERONICA.docx (D39364472)
DIAZ MARRUFO Y MENDOZA GUARDERAS.docx (D37249773)
DIAZ MARRUFO & MENDOZA GUARDERAS.docx (D38732235)
CALVAY VELASCO SANDIVEL.docx (D39468990)
FERNANDEZ DAVILA & GONZALES DUAREZ.docx (D36647624)
TRONCOS FEBRE & RAMIREZ GUTIERREZ.docx (D36649424)
http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/Magali_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
<http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/799/CUMPA%20ROMERO%20MARIEL%20DAYANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapuenta_rl.pdf?sequence=1
http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7645/1/T-UCE-0007-218i.pdf>
<http://gestion.pe/empleo-management/que-tanto-se-comprometen-peruanos-empresa-que-trabajan-2164526>
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/fml864f/doc/fml864f.pdf>
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5329/1/T2072-MDTH-Recalde-EI%20engagement.pdf>
<http://semanaeconomica.com/article/management/gerencia/194227-el-compromiso-del-trabajador-peruano-es-mayor-al-promedio-global/>
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2368/1/RE_MAEST_ADM_MARTHA.SOTELO_ENGAGEMENT.Y.ESTRES.LABORAL.EN.DOCENTES_DATOS.PDF
http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/823/1/TL_VargasPintadoKristel.pdf

Instances where selected sources appear:

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Aracely Xiomara Vínces Cayotopa

Apellidos y nombres

46230588

DNI N°

2132813605

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora del proyecto y/o informe de investigación titulado

Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAAC Piura- Chiclayo 2018

La misma que presento para optar el Título de:

Licenciada 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.



Aracely Xiomara Vínces Cayotopa

DNI N° 46230588



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

Pimentel, 29 de noviembre de 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán

La suscrita:

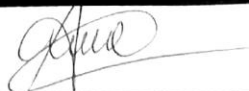
Aracely Xiomara Vínces Cayotopa, DNI: 46230588

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado:

ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CMAC PIURA- CHICLAYO 2018 presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Escuela Académico Profesional de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi 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 la página Web del Centro de Información, 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 grado 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.

Aracely Xiomara Vínces Cayotopa	46230588	

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Chiclayo, 01 de Diciembre del 2017
Carta N° CMP – GUN-2017- 001

Señor:
MG. JESÚS ALBERTO JIMÉNEZ GARCÍA
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales
Chiclayo.-

Ref.- Carta de fecha 01.12.17

Por medio de la presente lo saludo cordialmente y en respuesta a la carta de la referencia comunicamos la aceptación para realizar el trabajo de investigación en nuestra institución a la Srta. Aracely Xiomara Vincés Cayotopa, Estudiante del IX ciclo de administración de su representada.

Los horarios de visita se deberán coordinar con la Sra. Milagros De La Piedra al Teléfono 979830147.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente.



Whitman Dávila A.
Gerente de Unidades de Negocio
