



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ENGAGEMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA “TRANSPORTES ACOINSA S.A.C.”,
CALLAO 2019

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con
mención en Psicología Organizacional

Autora:

Honores Sáenz, Shirley Smith

Asesor:

Portocarrero Ramos, Carlos Alberto
(ORCID: 0000-0001-8874-2348)

Jurado:

Figueroa Gonzáles, Julio Lorenzo
Mayorga Falcón, Luz Elizabeth
Franco Guanilo, Roxana Lorena

Lima - Perú

2022

Referencia:

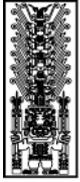
Honores, S. (2022). *Engagement y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa "Transportes Acoinsa S.A.C.", Callao 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5969>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ENGAGEMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA “TRANSPORTES ACOINSA
S.A.C.”, CALLAO 2019

Línea de investigación:

Desarrollo Empresarial

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con mención
en psicología organizacional

Autora:

Honores Sáenz, Shirley Smith

Asesor:

Portocarrero Ramos, Carlos Alberto
(ORCID: 0000-0001-8874-2348)

Jurado:

Figueroa Gonzáles, Julio Lorenzo

Mayorga Falcón, Luz Elizabeth

Franco Guanilo, Roxana Lorena

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A Dios, por darme la dicha de la vida y permitirme llegar a este momento especial. A mi madre por su esfuerzo y sacrificio para mi educación. A mis hermanos por el gran amor y humildad que nos une. A mis sobrinas por llegar en tiempos perfectos y para ellas crear un mundo mejor. Y a mi novio por su paciencia, amor y su ímpetu para la vida. Gracias a todos ellos, por ser mi motor y motivo.

Agradecimientos

Un especial reconocimiento al Dr. Carlos Portocarrero Ramos por aceptar acompañarme en este nuevo reto profesional, y al que he llegado a concluir con éxito y me ha permitido continuar con mi desarrollo personal.

A la empresa Transportes Acoinsa, por apostar en la investigación y asumir el desafío de mejora continua; es un apoyo invaluable, que siempre recordaré.

A las enseñanzas de los maestros universitarios que han sido muy valiosas en mi formación profesional. A mis compañeros de la universidad que siempre me estimularon a continuar con mis estudios; y a mi familia que siempre estuvo a mi lado; todos ellos contribuyeron en conocimientos y tiempo para que la presente investigación sea una realidad.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
1.1 Descripción y formulación del problema	1
1.2 Antecedentes	4
1.2.1 Antecedentes nacionales	4
1.2.2 Antecedentes internacionales	7
1.3 Objetivos	9
1.3.1 Objetivo general	9
1.3.2 Objetivos específicos	9
1.4 Justificación	10
1.5 Hipótesis	11
1.5.1 Hipótesis general	11
1.5.1 Hipótesis específicas	11
II. Marco teórico	12
2.1 Engagement	12
2.1.1 Componentes	13
2.1.2 Modelos explicativos	14
2.2 Compromiso organizacional	16
2.2.1 Perspectivas del compromiso organizacional	16
2.2.2 Enfoques del compromiso organizacional	18
2.2.3 Modelos del compromiso organizacional	19
III. Método	21

3.1	Tipo de investigación	21
3.2	Ámbito temporal y espacial	21
3.2.1	Temporal	21
3.2.2	Espacial	21
3.3	Variables	22
3.3.1	Operacionalización de las variables	23
3.4	Población y muestra	24
3.5	Instrumentos	24
3.6	Procedimientos	27
3.7	Análisis de datos	29
IV.	Resultados	30
V.	Discusión de resultados	39
VI.	Conclusiones	51
VII.	Recomendaciones	53
VIII.	Referencias	54
IX.	Anexos	59

Índice de Tablas

1.	Relación entre el engagement y el compromiso organizacional	30
2.	Engagement en general según las dimensiones Vigor, Dedicación, y Absorción	31
3.	Compromiso en general según dimensiones Afectivo, Normativo y Continuidad	32
4.	Engagement según la edad de los colaboradores	33
5.	Engagement según el área en la que se desempeñan los colaboradores	34
6.	Engagement según el tiempo que laboran los colaboradores en la entidad	35
7.	Compromiso organizacional según la edad de los colaboradores	36
8.	Compromiso organizacional según área en que se desempeñan los colaboradores	37
9.	Compromiso organizacional según el tiempo en la entidad de los colaboradores	38

Índice de Figuras

1. Relación entre el engagement y el compromiso organizacional	22
2. Operacionalización de las variables	23

Resumen

La investigación estuvo orientada a determinar la relación entre Engagement y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa “Transportes Acoinsa S.A.C.”, Callao 2019. Se trató de una investigación con enfoque cuantitativo, relacional – descriptiva con diseño no experimental, llevada a cabo en 233 a quienes se les aplicó la escala *Utrecht Work Engagement Scale* (Escala de Engagement Laboral de Utrecht) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. El resultado más importante muestra que los niveles de engagement se relacionan de manera significativa con los niveles de compromiso organizacional ($p=0.001$; rechazo H_0 : independencia de variables; acepto H_1 : dependencia de variables). Las asociaciones que indican los residuos tipificados se dan entre los niveles bajos y altos correspondientes a cada una de las variables centrales. A modo de conclusión, se puede señalar que los colaboradores que muestran un vínculo psicológico con las actividades que realiza en cumplimiento de las funciones requeridas por su puesto (engagement), tienden a mostrar un alto nivel de compromiso organizacional.

Palabras clave: compromiso organizacional, empresa, engagement, transportes

Abstract

The research was aimed at determining the relationship between Engagement and Organizational Commitment in the employees of the company “Transportes Acoinsa SAC”, Callao 2019. It was an investigation with a quantitative, correlational - descriptive approach with a non-experimental design, carried out in 233 to whom the Utrecht Work Engagement Scale (Utrecht Labor Engagement Scale) and the Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire were applied. The most important result shows that the levels of engagement are significantly related to the levels of organizational commitment ($p = 0.001$; rejection H_0 : independence of variables; I accept H_1 : dependence of variables). The associations that indicate the typified residues are given between the low and high levels corresponding to each of the central variables. By way of conclusion, it can be noted that employees who show a psychological link with the activities they perform in fulfilling the functions required by their position (engagement), tend to show a high level of organizational commitment.

Keywords: company, engagement, organizational commitment, transport, employees

I. Introducción

El engagement está íntimamente relacionado con la identidad del trabajador con su rol o puesto de trabajo dentro de la organización en la que se desenvuelve; como sabemos, si los trabajadores están bien reconocidos y valorados por la empresa la probabilidad de que exista compromiso con su centro laboral será alta.

En el presente estudio se pretende investigar la relación entre Engagement y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa privada y para ello, la presente investigación está dividida en ocho capítulos, en el primero capítulo se describe el problema y se formula la pregunta de investigación, así como investigaciones referentes a las dos variables centrales de estudios, se expone los objetivos, justificación e hipótesis de la investigación a realizar. En el segundo capítulo, ahondaremos en las bases teóricas que explican las variables centrales de estudio y modelos explicativos. En el tercer capítulo, se encuentra la metodología que contiene el tipo de investigación, ámbito temporal-espacial, definición de las variables de estudio, población y muestra, descripción de instrumentos, explicación del procedimiento y análisis de datos. En el cuarto capítulo, se mostrarán los resultados haciendo uso de tablas para su explicación. En el quinto capítulo, se presentará la discusión de los resultados obtenidos y su análisis. En el sexto y séptimo capítulo se presentará las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación; respectivamente.

1.1. Descripción y formulación del problema

En la actualidad es sabido que, las organizaciones experimentan notables cambios, porque además de estar a expensas de la competitividad y con fines de sobrevivir mediante el recorte de costos y la permanencia de empleados que representen producción, se encuentran

inmersas en un ambiente laboral donde interviene una gama de variables psicológicas que repercuten en todas las personas que conforman el equipo de la organización.

Se sabe que las organizaciones contemplan mediante sistemas determinados, el bienestar de las personas, tanto para quienes se les brinda un servicio o un bien, como para las personas que trabajan en la organización; asimismo, quedó demostrado que la responsabilidad de las organizaciones por la preocupación de la calidad de vida de sus colaboradores va en relación directa con la producción y logros de resultados, destacando como indicador principal las relaciones humanas en el trabajo. En esta pesquisa, se toma en cuenta dos de las variables más cercanas a explicar el bienestar del colaborador dentro de una organización, estas son, el Engagement y el Compromiso Organizacional.

Los estudios han puesto en manifiesto que una organización donde no predomina el engagement en los colaboradores, tiende a enfrentarse a deserción de personal, debido a la insatisfacción que experimentan en sus labores, por estas razones; en términos detallados, los colaboradores que no presentan engagement, tienden a mostrarse menos proactivos y creativos, y menos predispuestos para aprender nuevas cosas o desmotivación para emprender nuevos retos dentro de la organización.

Según el informe Tendencias Globales en Capital Humano realizado en el 2016, afirma que: una mayoría abrumadora de ejecutivos encuestados durante ese periodo (85%) expusieron que se debe considerar el tema de compromiso como de máxima prioridad (lo que significa “importante” o “muy importante”). Las encuestas anuales de compromiso están siendo reemplazadas por herramientas para “escuchar a la gente” (encuestas semanales de entre 5 y

10 preguntas para tratar temas específicos), herramientas sociales anónimas y espacios constantes de retroalimentación a cargo de los gerentes. (Pelaster y Schwartz, 2016)

En conjunto, veremos que están surgiendo nuevos métodos y herramientas que además empodera a los directivos para ser los “encargados de escuchar a la gente”; siendo al mismo tiempo un nuevo rol a gestionar por parte de los líderes de las organizaciones. A esto se suma que, según el informe de Tendencias Globales de Capital Humano, el 87% de las empresas considera que la falta de compromiso laboral en los colaboradores es el principal problema asociado al fracaso organizacional; de este grupo, el 60% de los líderes confesaron no disponer de un programa adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso organizacional. (Pelaster y Schwartz, 2016)

Para nuestra organización, hacemos referencia a un estudio precedente de rotación de personal, del periodo enero – julio, reflejado en 85%, 75%, 78%, 67%, 54% y 54%, respectivamente; consignando que el común denominador de razones de cese durante tales periodos es: “mejora salarial” y “clima laboral”. Es así, la importancia de conocer la predominancia de las mencionadas variables psicológicas en nuestros colaboradores, con la finalidad de plantear herramientas que favorezcan a contrarrestar tales contingencias. Ante esta presentación, el problema queda formulado de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación entre Engagement y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa “¿Transportes Acoinsa S.A.C.”, Callao 2019?

También nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos

- 1) ¿Cuáles son los niveles de Engagement que presentan los colaboradores, en general y según dimensiones tales como Vigor, Dedicación y Absorción?

- 2) ¿Cuáles son los niveles de Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores, en general y según componentes tales como Afectivo, Normativo y Continuidad?
- 3) ¿Cómo se diferencia el Engagement que presentan los colaboradores según edad?
- 4) ¿Cómo se diferencia el Engagement que presentan los colaboradores según área a la que pertenece el colaborador?
- 5) ¿Cómo se diferencia el Engagement que presentan los colaboradores según tiempo en la entidad?
- 6) ¿Cómo se diferencia el Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores según edad?
- 7) ¿Cómo se diferencia el Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores según área a la que pertenece el colaborador?
- 8) ¿Cómo se diferencia el Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores según tiempo en la entidad?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Nacionales

Hernández (2017) realizó una investigación en el Callao con el objetivo de identificar la relación entre Compromiso Organizacional y Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa del rubro de Call Center en el Callao. Trabajó con una muestra censal (n=125) que estuvo compuesta por todos los trabajadores del área administrativa. Los resultados muestran que el Compromiso Organizacional prevalece en un 32% con un nivel alto, la categoría que le procede es el 30.4% con un nivel promedio y finalmente la minoría del 5.6% con un nivel muy bajo; respecto a la variable engagement, prevalece, en los trabajadores en un 47.2% con un nivel alto, 17.6% con un nivel promedio y finalmente el 7.2% con un nivel muy

bajo. Encontró una correlación positiva, significativa y baja entre Compromiso Organizacional y Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.

Portilla (2017) desarrolló un estudio en Lima con la finalidad de determinar la relación entre Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental. La investigación se llevó a cabo en 200 trabajadores. Para conocer el comportamiento de la variable Compromiso Organizacional, se utilizó como base, la Escala de Meyer y Allen, (1991); encontrándose como resultado una valoración media de 46.36 en el componente afectivo – normativo y un 40.77 en el componente continuo. Con ello, se concluye que los trabajadores de dicha entidad tienden a manifestar su deseo de permanecer en la organización, sobre todo se rige por el tiempo, dinero y esfuerzo que se ha invertido.

Cabanillas y Biancato (2016) desarrollaron un estudio en Cajamarca, con la finalidad de determinar la correlación entre Motivación Laboral y Compromiso Organizacional con el Engagement, en el personal docente y administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; en un total de 88 colaboradores. Entre los principales resultados, se tiene que, respecto al análisis general del Compromiso Organizacional, predomina el nivel medio con el 52.7%, seguido del nivel bajo (37.6%) y sólo el 9.7% presentó nivel alto; en términos específicos, presenta resultados con tendencias similares en los tres componentes respecto al Compromiso Organizacional. Por otro lado, respecto al análisis general del Engagement, predomina el nivel medio con 57.7%, seguido del nivel bajo con 39.2% y sólo el 3.1% evidencia un nivel alto de engagement; en términos específicos, muestra la misma tendencia en las dimensiones, donde la mayor proporción del nivel bajo está en Dedicación (46.4%), seguido por Vigor (42.3%) y luego Absorción (36.1%). En líneas generales, los colaboradores,

tienden a mostrar un nivel medio con tendencia a bajo de Compromiso Organizacional, lo mismo que con el Engagement.

Alvarado et al. (2016) desarrollaron un estudio en el Callao, con el fin de determinar la relación entre los Estilos de Liderazgo y Compromiso Organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada. Se desarrolló en 164 participantes obteniendo como resultado que existe una correlación estadísticamente significativa, positiva y alta entre Engagement y los tres tipos de Compromiso Organizacional, con valores de $p \leq 0.01$ para el caso del compromiso normativo, $p \leq 0,01$ con compromiso afectivo; y $p \leq 0,01$ con el compromiso de continuidad. A modo de conclusión los autores plantean que el Engagement es una variable mediadora importante entre el estilo de liderazgo y el compromiso organizacional; además, que el incremento de compromiso en los técnicos impacta de manera directa en la productividad de la compañía, de modo que también lo hacen el respeto por las normas y políticas de seguridad, el aseguramiento de la calidad del servicio al cliente, la permanencia del técnico en la organización, y otras consideraciones que refuerzan la sostenibilidad del negocio dentro del sector.

Richard (2015) realizó un estudio en Lima con el objetivo de determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail de Lima; se realizó en 136 colaboradores contratados, obteniendo como resultados que existe una relación positiva y significativa entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral. Asimismo, se observa que solo un menor porcentaje (4%) de colaboradores tienen un bajo nivel de Compromiso, el resto presentan un nivel moderado y alto (48%); es decir, estas personas logran comprometerse e identificarse con los objetivos de la empresa. También se aprecia, que más de la mitad de los trabajadores de 18 a 30 años presentan

un nivel moderado de compromiso (51.2%), a diferencia de los trabajadores de 31 a 52 años presentan un nivel más alto (53.8%). Además, el estudio muestra que los asesores (50%), supervisores (90.9%) y jefes de tienda (100%), en su gran mayoría, presentan un nivel alto de Compromiso Organizacional a diferencia de los administradores (64.3%), donde la mayoría presenta un nivel moderado. A modo de conclusión el autor menciona que se halló una relación positiva y altamente significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivo, continuación y normativo del Compromiso Organizacional, mientras que los componentes de la inteligencia emocional, intrapersonal y manejo de estrés no fueron significativos.

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Sucuy (2014) desarrolló un trabajo de investigación en Ecuador, con el fin de comprobar la correlación que se puede registrar entre la existencia del Engagement y la influencia de este sobre el Desempeño Laboral, en la empresa Blue Card Ecuador S.A., se trabajó con todo el personal de la empresa (24 colaboradores), de los cuales 14 fueron del sexo femenino y 10 del sexo masculino. Se obtuvo como resultado que el engagement influye en el desempeño laboral de los colaboradores, evidenciándose una correlación directa con el desempeño; encontrándose el Engagement en un nivel mayor a 75% y el desempeño laboral, en los meses de abril, mayo y junio, en el nivel excelente (93,16%). El Engagement fue mayor en las áreas: Presidencia y Recursos Humanos (95,83%), en hombres (79,19%) y en trabajadores de 36 años a más (88,30%), mientras que en desempeño laboral fue mayor en mujeres (99,51%), en trabajadores de 20 a 24 años (100%), en colaboradores de hasta un año de antigüedad (99,00%) y menor en las áreas: Gerencia (88,59%) y Comercial (94,02%).

Ramírez (2016) realizó una investigación en Ecuador con la finalidad de determinar si la motivación, la satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia inciden en el compromiso y

la vinculación laboral de los trabajadores sobre los metas organizacionales de la empresa, y la forma en que podrían incidir en una organización dentro de la industria aeronáutica. La muestra estuvo conformada por 145 tripulantes de cabina de la aerolínea LATAM Ecuador. Los resultados muestran que los indicadores de identidad con la empresa se correlacionan de manera muy significativa y directa con el engagement ($r=0.50^{**}$). A modo de conclusión, los trabajadores que se identifican más con la empresa tienden a estar más comprometido con sus actividades funcionales correspondiente a su puesto.

Guevara y Fernández (2017) ejecutaron una investigación en Colombia con el objetivo de dar respuesta a si realmente existen variaciones en los componentes del Compromiso Laboral y el Work Engagement en función de la edad, con una participación de 17.165 empleados de empresas latinas de los cuales el 92% eran colombianos, el 8% restante se distribuye entre procedencias de México, Costa Rica, Perú, Panamá, Chile y Guatemala, siendo los resultados más destacados las diferencias significativas en la mayoría de comparaciones establecidas ($p<0.05$); indicando que a mayor edad, mayor fuerza del vínculo, sin embargo el efecto fue pequeño ($d<0.2$). En general encontró mayores índices del componente afectivo (media: 3.60), seguido por el componente normativo (media: 3.12) y finalmente por el componente de continuidad (media: 2.68). Hay mayores índices de compromiso en el grupo de 46 años a más, valor en decremento conforme va disminuyendo la edad.

Zurita et al. (2014) llevaron a cabo un estudio en España, con el objetivo de analizar la relación entre las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, con una participación de 80 trabajadores, arrojando como resultado que, de acuerdo con los baremos del cuestionario de compromiso organizacional, se constató que el nivel de compromiso general de la muestra era medio ($M=4.30$); además los resultados revelan que existe correlación

cuantitativamente significativa entre ambas variables, y además, de forma positiva ($r=.41$; $p<.01$); evidenciaron mayores índices de compromiso en las mujeres (media:4.37) comparadas con los hombres (media: 4.16). Esto quiere decir que, en general, los sujetos que puntuaron alto en compromiso organizacional, así lo hicieron en satisfacción laboral; y esto mismo ocurría si los individuos estudiados puntuaban, al contrario.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre Engagement y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa “Transportes Acoinsa S.A.C.”, Callao 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Describir el Engagement que presentan los colaboradores, en general y según dimensiones tales como Vigor, Dedicación y Absorción.
2. Describir el Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores, en general y según componentes tales como Afectivo, Normativo y Continuidad.
3. Comparar el Engagement que presentan los colaboradores según edad.
4. Comparar el Engagement que presentan los colaboradores según área.
5. Comparar el Engagement que presentan los colaboradores según tiempo en la entidad.
6. Comparar el Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores según edad.
7. Comparar el Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores según área.
8. Comparar el Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores según tiempo en la entidad.

1.4. Justificación

Desde hace un par de décadas las empresas han ido integrando diferentes generaciones portadoras de creencias, intereses y valores de trabajo en un mismo ambiente organizacional generando que la gestión estratégica de los RR.HH. cree sistemas sofisticados que incluyen reclutamiento, selección, capacitación, gestión del desempeño, gestión de carrera y talentos, entre otros. A raíz de esto, es importante interrogarse sobre cuáles son las características e intereses particulares de los nuevos talentos, ya que ha crecido una genuina preocupación por el clima organizacional, no sólo por los supuestos beneficios que un alto grado de éste implica; sino por el bienestar de los colaboradores. Es por ello el nacimiento del engagement, término usado con mayor frecuencia en la actualidad, ya que, como vinculación psicológica con el trabajo, es de suma importancia debido a que se centra en estudiar el nivel de energía, vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo a realizar; así también, relacionarlo con el compromiso organizacional, con el cual el colaborador identifica el grado de relación que tiene con la empresa (metas, objetivos, valores, etc.), la comprensión y compartimiento de los objetivos; y teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma. Desde una perspectiva teórica, ambas variables poseen definiciones conceptuales que involucran indicadores que explican el desempeño del factor humano en la organización; por ello, la investigación tiene su finalidad, a través de la aplicación de la teoría de Compromiso Organizacional de (Meyer y Allen, 1991), y la teoría de Schaufeli y Bakker (2003; citado por (Benavides et al., 2009); de indagar el impacto que tienen estos conceptos en los procesos comportamentales que manifiestan los colaboradores de una empresa de transportes en el Callao.

Desde una perspectiva práctica, con los resultados del estudio, se tendrá información tangible que permitirá a la entidad, la implementación de acciones, a modo de talleres o

programas de inducción y formación para sus colaboradores con la finalidad de incrementar el Engagement y Compromiso Organizacional en ellos, además, con ese mismo propósito, generar sistemas donde se refleje la responsabilidad y preocupación de la entidad con la calidad de vida laboral de los colaboradores, así como el bienestar de ellos.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Los colaboradores que presenten mayores niveles de Engagement, tienden a presentar altos niveles de Compromiso con la Organización.

1.5.2. Hipótesis específicas

1. Los colaboradores que tienen hasta 34 años, tienden a presentar mayores niveles de Engagement, comparados con los que tienen más edad.
2. Los colaboradores que laboran en el área de división, minería e industria, tienden a presentar mayores niveles de engagement comparados con los de otras áreas.
3. Los colaboradores que tienen de 7 a más años de servicio tienden a mostrar altos niveles de engagement, comparados con los que tienen menos tiempo.
4. Los colaboradores que tienen hasta 34 años tienden a presentar mayores niveles de compromiso organizacional, comparados con los que tienen más años
5. Los colaboradores que trabajan en el área de división, minería e industria, tienden a mostrar mayores niveles de compromiso organizacional, comparados con los de otras áreas.
6. Los colaboradores que tienen de 7 a más años de servicio tienden a mostrar altos niveles de compromiso organizacional, comparados con los que tienen menos tiempo.

II. Marco teórico

2.1. Engagement

Podemos traducir al español el término Engagement, en su sentido general, como compromiso o noviazgo (Oxford, 2016); sin embargo, con el desarrollo de investigaciones sobre esta variable, se consideró que la traducción del término al castellano era complicada. Hoy no disponemos de un término que abarque la total idiosincrasia del concepto, sin caer en repeticiones, reducciones o errores. Sabemos que el engagement no es sinónimo de otros conceptos que sí tienen su homónimo en lengua inglesa como son: la implicación en el trabajo ('Work involvement'), el compromiso organizacional ('Organizational commitment'), la dedicación al trabajo ('Work dedication'), el enganche ('Work attachment') o la adicción al trabajo ('Workaholism') (Salanova y Llorens, 2008). Aunque estos autores reconocen la relación del engagement con los conceptos anteriores, este término surge y se desarrolla de manera independiente y consideran que lo más cercano sería la "vinculación psicológica al trabajo"; sin embargo, para conceptualizar el tema central de este estudio se considera más conveniente utilizar el vocablo inglés. (Borrego, 2016)

El engagement fue descrito por primera vez por Kahn (1990, citado en Cumpa, 2015) como: "el aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles de trabajo: en el engagement las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles". (p.694)

El Engagement o vinculación psicológica con el trabajo surge como un constructo positivo totalmente antagónico al de burnout (Granados, 2015). Nace desde la corriente de las organizaciones positivas, y se define como un estado psicológico positivo caracterizado por

altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral.

García et al. (2006) señalan que el engagement, es un aspecto motivacional intrínseco clave, dirigido a la consecución de metas.

2.1.1. Componentes

Valdez y Ron (2011) plantean lo siguiente:

- **Vigor:** es el componente conductual y energético del engagement. Se refiere a altos valores de energía mientras se trabaja, unidos a la persistencia y un fuerte deseo por esforzarse por el trabajo de manera que, aun cuando surjan problemas, el trabajador no se fatiga fácilmente.
- **Dedicación:** es el componente emocional del engagement. Hace referencia al entusiasmo, la inspiración y el orgullo respecto al trabajo; incluye también la implicación o la identificación con el trabajo. Agrega además el sentimiento de significación, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.
- **Absorción:** es el componente cognitivo del engagement. Se refiere a estar plenamente concentrado y feliz, realizando el trabajo, de manera que cuesta abandonarlo, el tiempo se pasa volando. La absorción se considera como una experiencia temporal y no un estado psicológico que persiste en el tiempo; implica un estado similar al llamado “flow”, es decir, “un estado psicológico de experiencia óptima y totalmente disfrutada, que se caracteriza por la atención focalizada, claridad mental, unión de mente-cuerpo, concentración del esfuerzo, control total sobre la situación, pérdida de la consciencia, distorsión del tiempo y disfrute intrínseco de la actividad.

2.1.2. Modelos explicativos

A. Modelo de demandas y recursos laborales (DRL). Surge dentro de la Psicología de la Salud Ocupacional y plantea que existen 2 tipos de bienestar psicosocial con diferentes antecedentes y consecuentes: el Engagement y el Burnout. Este modelo fue desarrollado por (Bakker y Demerouti, 2013) y se ubica en el grupo de las teorías centradas en lo motivacional ya que toma en cuenta dos indicadores de la realidad laboral: el engagement o bienestar del empleado y el burnout o malestar del empleado. Este modelo remite al estudio del engagement junto al burnout de manera simultánea porque, como afirman Salanova y Schaufeli: “ambos están negativamente relacionados entre sí y, además, teniendo en cuenta lo positivo y lo negativo de la realidad podremos expresarla en forma más fidedigna” (Salanova y Schaufeli, 2009: 132) de manera que se analiza la salud ocupacional de manera holística. En este entendido los recursos laborales son aquellas características físicas, psicológicas, sociales u organizacionales del trabajo que contienen tres connotaciones de acuerdo con Salanova y Schaufeli, (2009):

1. Funcionales en la consecución de los objetivos, por ejemplo, la participación mejora la calidad de las decisiones, la autonomía aumenta la eficacia.
2. Reducen las demandas laborales y con ello los correspondientes costes fisiológicos y psicológicos, por ejemplo, la ayuda de un colega puede reducir el volumen del trabajo.
3. Estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo, por ejemplo, el aprendizaje de nuevos conocimientos y capacidades.

B. Modelos de Bakker y Demerouti. Reformulan el modelo la teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL) proporcionando tres asunciones más que explicarían el engagement en el trabajo. Se plantea que el engagement en el trabajo se puede predecir a partir de los recursos de empleo o recursos laborales y de los recursos personales o capital psicológico. En lo

que se refiere a los recursos de empleo o recursos laborales, estos se identifican como aquellos aspectos psicológicos, sociales y organizacionales del trabajo que reducen las demandas laborales y los costos psicológicos, considerando que son funcionales para conseguir objetivos, estimular el crecimiento personal, aprender y desarrollarse. Estos recursos producen además procesos motivacionales al satisfacer las necesidades básicas como las de: autonomía, competencias y relaciones. Dentro de los recursos de empleo, las investigaciones revisadas destacan: la autonomía, el soporte social, la retroalimentación del desempeño, los estilos de afrontamiento ante estresores y el clima organizacional.

Respecto a la autonomía, Isuani (1999), reporta que dentro de un contexto organizacional, hace referencia a la capacidad que tienen miembros de una determinada organización, independientemente sea el puesto o área a la que pertenezca, para decidir y actuar en ella de acuerdo a sus intereses profesionales. Respecto al soporte social, (Paschoal et al., 2010, citados por Pellini et al., 2016), señala que da auxilio al colaborador para minimizar los aspectos relacionados a las inseguridades, tensiones, ansiedades, entre otros que se desencadenan frente a problemas y crisis y en la construcción de redes sociales. Cohen, (2004; citado por Pellini et al., 2016), señala que el soporte social por lo general trae consigo efectos que son de beneficio para los colaboradores, esto indistintamente de la presencia o no de contextos estresantes.

Respecto a la retroalimentación del desempeño, Sánchez, (2012), se lleva a cabo una vez que se han ejecutado algunas etapas de evaluación de desempeño. En esta etapa, la organización debe cerciorarse si se ha llegado a alcanzar los objetivos previamente planteados para un determinado proceso y si la planificación fue efectiva y/o adecuada; además, se evalúa si es que dicho proceso se desarrolló según lo planificado.

Respecto a los estilos de afrontamiento ante estresores, Vázquez et al. (2017), menciona que existen muchas formas de afrontar el estrés por parte de un colaborador en una determinada organización. El empleo de uno u otro estilo, depende de la naturaleza del estresor y el contexto en la que se desarrolla una situación estresante. Respecto al clima organizacional, Robbins, (1999), lo define como un ambiente de naturaleza compuesta de las organizacionales y determinadas fuerzas externas que pueden influir determinantemente en el desempeño de un colaborador.

2.2. Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional ha sido objeto de estudio de diversos ámbitos; debido a ello, existen diversas definiciones que han ido brindando autores como Chiavenato, (1992) quien lo define como la sensación y entendimiento del pasado y presente de la organización, el compartir objetivos y el nivel de compromiso de los empleados. Robbins (1999) define el compromiso organizacional como la identificación de los empleados con la organización donde trabajan, las metas y deseos, manteniendo la pertenencia. Así mismo Hellriegel et al. (1999) la definen como la identificación del empleado, además de su participación en la organización; se caracterizan por la creencia y aceptación de las metas y valores de la organización a la cual pertenecen. Por otro lado, Arias, (2001; citado en Steers), define el compromiso organizacional como el nivel de involucramiento que presentan los empleados además de la identificación con la organización.

2.2.1. Perspectivas de Compromiso Organizacional

Las perspectivas del compromiso organizacional están relacionadas con el modelo de Modelo de Meyer y Allen. Son las actitudes que muestra el colaborador con respecto a su

sentido de pertenencia con la organización; de formar parte de la empresa, de su orgullo y satisfacción (Ríos et al., 2010). Presenta tres perspectivas:

A. *Perspectiva de Intercambio Social.* Relacionada al compromiso de continuidad. Basada en la asociación que realiza el colaborador respecto a los incentivos recibidos y su continuidad en la organización. Desde la perspectiva del colaborador, su compromiso será proporcional a lo que le puede ofrecer la organización para continuar sus labores allí. La define como el vínculo individuo-organización, fruto del esfuerzo de las inversiones realizadas a lo largo del tiempo. Esto quiere decir que el vínculo establecido por el empleado o trabajador será proporcional al esfuerzo del trabajo realizado.

B. *Perspectiva Psicológica.* Relacionada al compromiso afectivo. Referido a la identificación del colaborador respecto a los valores, objetivos o metas de la organización que conllevan a un compromiso y por consiguiente a la contribución del colaborador para alcanzar las metas trazadas. La define como “la fuerza relativa a la identificación individual e implicación con una organización en particular”, caracterizado por:

- El fuerte deseo de permanencia de una organización en particular.
- Acordar mantener niveles de esfuerzo elevado que beneficien la organización.
- Creencia y aceptación de los valores y metas de la organización, debido a que las personas comprometidas presentan un nivel de unión psicológica (emocional).

C. *Perspectiva de Atribución.* Relacionada al compromiso normativo. Basada en las sensaciones o emociones del colaborador con la organización; es decir, se basa en el sentimiento de deuda u obligación del colaborador de mantenerse en la organización gracias al puesto de trabajo que se le brinda. Vinculada a la “ética del trabajo” propuesta por Morrow

(1983), quien la define como la sensación de responsabilidad que presenta el colaborador impulsándolo a realizar un buen trabajo empleando su mayor esfuerzo.

2.2.2. Enfoques del compromiso organizacional

A. Enfoque unidimensional. Inicialmente Mijares, (2011) en su investigación destaca una línea de investigación que divide el compromiso organizacional en actitudinal y conductual.

- Actitudinal: Centrado en los procesos que llevan a los colaboradores a analizar sobre su relación con la organización; es decir, esta dirigidos a confirmar la relación entre el compromiso y los índices de ausentismo, rotación de personal y productividad. Además, plantea que la identificación de los factores personales y situacionales favorecen el desarrollo del compromiso organizacional. (Espejo, 2017)
- Conductual: Centrada en los mecanismos que generan que el trabajador se identifique con la organización en la cual realiza sus labores; es decir, una serie de intercambios colaborador-organización que aparece como consecuencia de las recompensas o beneficios asociados a la membresía. La determinación de las condiciones que comprometen a un individuo con la empresa constituye el centro de interés investigativo de este enfoque. (Mijares, 2011)

B. Enfoque Multidimensional. En la base de este enfoque se destacan autores como O'Reilly y Chatman (1986, citado por Mijares, 2011), quienes, en sus investigaciones, consideran que el compromiso organizacional tiene como base el apego psicológico, dando como resultado tres tipos de involucramiento; el instrumental con recompensas extrínsecas, el basado en la afiliación y el sustentado en congruencia entre valores individuales-organizacionales.

2.2.3. Modelos de compromiso organizacional

A. Modelo de Baker. Baker (1990, citado en Gallardo y Sandoval, 2014) expone que la socialización entre los trabajadores nuevos y veteranos impacta positivamente, tanto en la orientación al trabajo como en el compromiso organizacional; específicamente, en los primeros seis meses, periodo en el cual es indispensable que los nuevos trabajadores adquieran un comportamiento laboral que rompa esquemas preexistentes y a su vez un elevado compromiso organizacional. De ahí que el implementar un programa de socialización deben tener en claro los objetivos antes de la utilización de un determinado sistema.

B. Modelo de Mathieu-Zajac. Mathieu-Zajac (1990, citado por Sallan et al., 2010) proponen un modelo integrativo entre los antecedentes del compromiso organizacional (variables) con las que reciben influencia de ellas. Este modelo es más amplio que el de Bakker e integra variables como Competencia personal percibida (efecto positivo), Consideración del líder (positivo), Liderazgo del tipo “inicia estructura” (positivo), Ambigüedad del “rol” (negativo), Conflictividad del puesto de trabajo (negativo).

C. Modelo de Meyer y Allen. Meyer y Allen (1991, citado por Montoya, 2014) mencionan que el compromiso es un estado psicológico basado en la relación del colaborador y la organización, la cual sirve de base para tomar la decisión de continuar o dejar la organización. Propusieron una división del compromiso basado en tres componentes:

- El Compromiso Afectivo: Basado en el deseo. Está asociado a la satisfacción de necesidades (psicológicas) debido a los lazos forjados por los colaboradores con la organización en la cual desempeñan sus actividades. Los colaboradores que ven satisfechas sus expectativas disfrutan de su permanencia en la organización.

- El Compromiso de Conveniencia o de Continuidad: Basado en la necesidad. Se observa una faceta calculadora respecto al esfuerzo, tiempo e inversiones empleados que perdería al retirarse de la organización, además de la baja posibilidad para encontrar un nuevo empleo. El colaborador presenta conciencia como resultante de la pertenencia acumulada en la organización
- El Compromiso Normativo: Asociado al deber, sentido moral y lealtad hacia la organización. Puede ser consecuencia de las prestaciones recibidas (capacitaciones o pagos asociados) que condicionan una respuesta proporcional debido al precepto moral interno (teoría de la reciprocidad).

III. Método

3.1. Tipo de investigación

La investigación se realizará bajo el enfoque cuantitativo, puesto que se empleará procesos de conteo de datos para la recolección de la información, así como el apoyo de técnicas matemático-estadísticas para dar respuesta al problema de investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Por otro lado, el alcance de investigación será relacional – descriptiva, dado que se pretende conocer la dirección y grado de asociación entre las variables centrales del estudio, de las que se describirá su comportamiento individual y según variables sociolaborales (Tafur y Izaguirre, 2014). El diseño de estudio será no experimental, puesto que no se manipularán variables para ver efectos en otras; asimismo, será de corte transversal ya que la medición de variables se dará en un solo momento determinado en el tiempo. (Hernández y Mendoza, 2018)

3.2. Ámbito temporal y espacial

3.2.1. Temporal

La recopilación de la información correspondiente a la medición de las variables se llevó a cabo durante el segundo periodo del 2019.

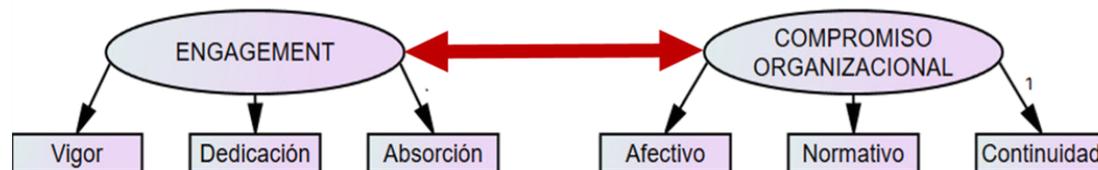
3.2.2. Espacial

Se llevó a cabo en la empresa de Transportes Acoinsa S.A.C., la cual está ubicada en la Parcela 3A S/N Fundo La Taboada, en la provincia constitucional del Callao.

3.3. Variables

Figura 1

Relación entre el engagement y el compromiso organizacional



En la Figura 1 se observa que existe estrecha relación entre el engagement y el compromiso organizacional. El primero explica la importancia del vigor, expresado en altos niveles de energía del colaborador durante el desarrollo de su trabajo, la dedicación explica el esmero e involucramiento con la cual desarrolla su trabajo, donde a pesar de encontrar adversidades se muestra con actitud perseverante, y finalmente, la absorción que explica el alto nivel de concentración e involucramiento con su trabajo, e incluso hasta sentir que el tiempo se pasa volando.

A esto se suma que el compromiso organizacional está caracterizado por la parte afectiva, que explica la conexión del colaborador-organización basado en la conexión psicológica, estima, identificación y sentido de pertenencia que ejerce con su centro de labores; lo normativo, que se refiere al análisis que realiza el colaborador respecto al costo-beneficio, donde evalúa el tiempo, sacrificio, y todo aquello que ha invertido en la organización, siendo este análisis el que definirá su continuidad o no dentro de la empresa, por ende su compromiso con la organización; y finalmente la continuidad, basado en el valor del deber y lealtad que siente el colaborador con la organización.

Figura 2

3.3.1. Operacionalización de las variables

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dim.	Indicadores	Categorización Medida	Valores			
Engagement	Estado mental afectivo-cognitivo relacionado al trabajo, que está explicado a través del vigor, dedicación y absorción.	El engagement será medido a través de la Escala Utrech de Engagement en el Trabajo, donde se considera, 17 ítems estructurados en tres subescalas. Con fines interpretativos, los autores propusieron el siguiente baremo: <=1.93 (Muy bajo); 1.94-3.06 (Bajo); 3.07-4.66 (Promedio); 4.67-5.53 (Alto); >=5.54 (Muy Alto)	Vigor	Sentimiento de energía respecto al trabajo	Ordinal	Nunca (Ninguna vez)			
				Sensación de fortaleza y vigor en el trabajo					
				Deseos de ir a trabajar a horas de la mañana					
				Potencial para trabajar largos periodos de tiempo					
				Actitud de persistencia respecto al trabajo					
				Actitud de perseverancia a pesar de adversidades					
			Dedicación	Intensidad de significado y propósito del trabajo		Casi nunca (Pocas veces al año)			
				Sensación de entusiasmo con el trabajo					
				Sentimiento de inspiración respecto al trabajo					
				Sentimiento de orgullo respecto al trabajo realizado					
				Percepción de reto respecto a su trabajo					
				Percepción de estar inmerso en el trabajo					
Absorción	Se deja llevar por su trabajo	Algunas veces (Una vez al mes o menos)							
	Sentimiento de felicidad respecto a estar absorto en el trabajo								
	Percepción de dificultad para desconectarse del trabajo								
	Concentración plena en asuntos laborales								
	Percepción de falta de tiempo en horario de trabajo								
	Percepción de estar inmerso en el trabajo								
Compromiso organizacional	Estado psicológico que es producto de la relación entre una persona y una organización, que toma influencia en la decisión de continuar o abandonar la organización, explicado en tres componentes tales como el afectivo, continuidad y normativo.	Será evaluado a través de la sumatoria de la puntuación obtenida en cada ítem de la Escala adaptada de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Con fines interpretativos, los valores son, hasta 18 (bajo); de 19 a 125 (promedio); de 126 a más (alto)	Afectiva	Identificación con la organización	Ordinal	Totalmente en desacuerdo			
				Involucramiento con la organización		Moderadamente en desacuerdo			
				Continuidad		Percepción de alternativas	Débilmente en desacuerdo		
						Inversión en la organización	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
			Normativo	Lealtad		Débilmente de acuerdo			
				Sentido de obligación		Moderadamente de acuerdo			
						Totalmente de acuerdo			

La Figura 2 permite observar la manera como están articuladas la operacionalización de las variables desde el punto de vista de la definición conceptual, operacional, dimensiones, indicadores y categorización.

3.4. Población y muestra

La población asciende a 253 colaboradores operarios que desempeñan sus labores en la empresa de Transportes Acoinsa S.A.C. ubicada en el Callao en el periodo del segundo semestre 2019. Dado que será posible acceder a toda la población, no se estimó una cantidad mínima necesaria de la muestra. La muestra fue seleccionada de acuerdo con el muestro no probabilístico por conveniencia en función a los siguientes criterios de selección:

Criterios de inclusión: Los Colaboradores que lleven laborando más de 6 meses en la entidad.

Criterios de exclusión: Colaboradores que no deseen participar voluntariamente del estudio; y Colaboradores que no completen adecuadamente los cuestionarios.

Los colaboradores que cumplieron con los criterios de selección fueron 233.

3.5. Instrumentos

1. Engagement

Se utilizó el instrumento *Utrecht Work Engagement Scale* (Escala de Engagement Laboral de Utrecht) la versión de 17 ítems del 2003 cuya autoría pertenece a Schaufeli y Bakker, traducido a un contexto latinoamericano por Valdez y Ron, (2011). Los ítems, corresponden a un constructo de tres factores (vigor, absorción y dedicación). Las puntuaciones oscilan de cero a seis, variando desde “ninguna vez” hasta “siempre”. El instrumento ha sido traducido a 17 idiomas (Ver Anexo B).

La validez del instrumento ha pasado por diversos estudios de validación. Originalmente, el instrumento constaba de 24 ítems, cuya posterior evaluación psicométrica reportó inconsistencia en 7 ítems, quedando sólo 17 ítems, que es la versión que se empleará en el presente estudio; aun así, cabe mencionar que existe la versión de 15 ítems, luego de demostrarse en un estudio posterior, la inconsistencia de dos ítems. Estudios realizados en

Latinoamérica, relacionados a la validez factorial confirmatoria, evidencian la reproducción de tres factores, que se ajustan a los hallazgos procedentes de investigaciones hechas en Holanda, España y Portugal. Asimismo, encontraron coeficientes de correlación entre estos tres factores cuya valoración excede a 0.65, lo que señala que a pesar de que el análisis factorial confirmatorio define tres estructuras distintas, están notablemente relacionadas entre sí.

Para asuntos relacionados con la presente investigación, a pesar de que se cuenta con la traducción de la prueba a un contexto latinoamericano, fue necesario someter el instrumento a una validez de contenido a través de la evaluación de coherencia, pertenencia y relevancia de los ítems por parte de 10 jueces expertos en el tema, cuyas observaciones fueron sometidas a un análisis con la V de Aiken obteniendo resultados favorables a la validez de contenido del instrumento (Ver Anexo C.1).

En cuanto a la confiabilidad, los estudios de consistencia interna fueron realizados por diversos investigadores desde el origen del instrumento. En general, señala Nunnally y Bernstein, (1984; citado por Valdez y Ron, 2011), la consistencia interna de las tres escalas del UWES es adecuada, por lo tanto, los valores del coeficiente del alfa de Cronbach superan el 0.7. Del mismo modo, estudios realizados en los años 2000, 2001 y 2003, indican que las valoraciones halladas, oscilan de 0.80 a 0.90 (Valdez y Ron, 2011).

Para fines de la presente investigación, se realizó un estudio piloto en 45 personas con características similares a la muestra, donde la confiabilidad fue determinada a través del método de consistencia interna del alfa de Cronbach, obteniéndose valoraciones de 0.892 para vigor, 0.902 para dedicación y, 0.786 para absorción (Ver Anexo D).

2. Compromiso Organizacional

Se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, de procedencia estadounidense, cuya finalidad es conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los individuos con su organización. Está estructurado en tres componentes (afectivo, continuidad y normativo). Los 18 ítems del cuestionario tienen alternativas de respuesta bajo la metodología Likert de siete anclajes. El instrumento fue sometido a un estudio psicométrico en contexto peruano, específicamente en Lima metropolitana, por Argomedo (2013) (Ver Anexo B).

El cuestionario ha sido sometido a diversos análisis de validación, desde la construcción del instrumento los mismos autores Meyer y Allen (1997; citado por Montoya, 2014) realizaron estudios de validez de contenido, convergente, factorial exploratoria, factorial confirmatoria, obteniendo resultados que señalan que el instrumento mide lo que pretende medir. Asimismo, Arciniega y González (2006, citado por Montoya, 2014), validaron y trasladaron los ítems originales de la escala reformulados en positivo, para medir la validez de constructo se empleó un análisis factorial exploratorio con rotación oblimín y se obtuvo como resultado la aprobación de las 3 dimensiones.

En nuestro medio, Argomedo (2013) desarrolló una validación de contenido, evaluando los ítems según sea su coherencia, pertenencia y relevancia al constructo, luego de realizar este procedimiento, evaluó la evaluación de los expertos en función a una prueba binomial, cuyos resultados evidenciaron la validez del instrumento en un contexto limeño.

Para demostrar las evidencias de validez basada en el contenido, como procedimiento técnico en el presente estudio se optó por someter al instrumento al criterio de jueces (10

expertos), cuya evaluación se dará analizando la coherencia, pertenencia y relevancia de los ítems; las observaciones de estos fueron sometidas a un análisis con la V de Aiken obteniendo resultados favorables a la validez de contenido del instrumento (Ver Anexo C.2).

En cuanto a la confiabilidad, el instrumento fue sometido a diversos análisis de consistencia interna por diferentes autores, así, Arias et al. (1998; citados por Argomedo, 2013) hallan coeficientes del alfa de Cronbach de 0.81 para el compromiso afectivo, 0.82 para el compromiso normativo, y de 0.48 para compromiso de continuidad. (Arciniega y González, 2006; Montoya, 2014) encuentra coeficientes de 0.79 para compromiso afectivo, 0.77 para compromiso de continuidad y 0.72 para compromiso normativo. Todos los valores obtenidos, se asocian con una consistencia interna de los ítems que hace que sea confiable.

Para la presente investigación, con la finalidad de determinar la confiabilidad del instrumento, se desarrolló un estudio piloto en 45 personas con características similares a la muestra, de modo que se obtuvo valoraciones de 0.842 para compromiso afectivo, 0.908 para compromiso normativo y 0.827 para compromiso de continuidad. Por lo tanto, queda demostrada la confiabilidad del instrumento (Ver Anexo D).

3.6. Procedimientos

El procedimiento del presente estudio sigue los lineamientos del enfoque cuantitativo propuesto por Hernández et al., (2018), que hace referencia al cumplimiento riguroso de diez fases:

- Fase 1: Nace la idea de investigación, basada en una problemática específica que la investigadora identificó.

- Fase 2: Planteamiento del problema: Se profundizó el comportamiento de la variable de investigación con el fin de conocer la problemática a nivel mundial, nacional y local.
- Fase 3: Se revisa la literatura existente sobre la variable, recopilando estudios previos y enmarcando la información teórica que sustenta las variables.
- Fase 4: Conociendo la literatura teórica y los estudios previos, se determina el tipo de estudio que se realizará, siendo para este caso un estudio descriptivo relacional.
- Fase 5: Una vez conocida la teoría y los estudios previos, se cuenta ya con la información como para dar una respuesta tentativa al problema planteado al inicio del estudio.
- Fase 6: Conociendo ya el tipo de estudio a desarrollarse y las hipótesis de investigación, se puede establecer el diseño de investigación que se va a seguir, en este caso será el diseño no experimental de corte transversal.
- Fase 7: Luego de conocer el diseño del estudio y, conociendo la población de estudio en el que se desea investigar, se desarrolla un procedimiento del diseño muestral.
- Fase 8: A partir de esta etapa, las actividades serán realizadas luego de que el proyecto de investigación sea aprobado. Se trata de la recolección de la información mediante los instrumentos de medición.
- Fase 9: Luego de recolectar la información necesaria, se pasará al procesamiento y análisis de los datos empleando procedimientos matemáticos estadísticos.
- Fase 10: El informe final de los resultados de investigación presentados en tablas académicas con sus respectivas interpretaciones.

3.7. Análisis de datos

Estadística descriptiva: se utilizaron medidas de tendencia central, dispersión, tablas y gráficos. Esto permitió conocer y comprender el comportamiento de los datos en cada variable.

La distribución de asimetría y curtosis no permitió conocer inicialmente la distribución para realizar esencialmente los cortes y establecer grupos categóricos en las variables cuantitativas.

Prueba no paramétrica: Chi cuadrado. (X^2). Es una prueba estadística para evaluar hipótesis relacionadas con la relación entre dos variables categóricas y no consideradas como relaciones causales. El Chi cuadrado se calcula utilizando una tabla de contingencia o una tabla de referencias cruzadas, que es una matriz bidimensional y cada dimensión contiene una variable. Cada variable se subdivide a su vez en dos o más categorías. Desde la distribución de los datos, algunos no se ajustaron a la normalidad, fue necesario aplicar esta prueba para conocer la independencia o no entre las variables y saber si existía una dependencia en las categorías identificadas. (Rodríguez y Mora, 2001)

$X^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$	Ho = Independencia	Coeficientes Asociación
	H1 = Dependencia	Phi, V Cramer (V. Nominales)
	Si $p \leq 0.05 \rightarrow$ Rechazo Ho	d de Somers (Variable Ordinal)
g.l. = (Tf - 1) (Tc - 1)		

IV. Resultados

Tabla 1

Relación entre el engagement y compromiso organizacional en los colaboradores

		Engagement			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Compromiso organizacional	Bajo	f	6	17	1	24
		%fila	25,0%	70,8%	4,2%	100,0%
		%column.	24,0%	10,9%	1,9%	10,3%
		Rest.Tip.	2,1	,2	-1,9	
	Medio	f	13	113	31	157
		%fila	8,3%	72,0%	19,7%	100,0%
		%column.	52,0%	72,4%	59,6%	67,4%
		Rest.Tip.	-,9	,8	-,7	
	Alto	f	6	26	20	52
		%fila	11,5%	50,0%	38,5%	100,0%
		%column.	24,0%	16,7%	38,5%	22,3%
		Rest.Tip.	,2	-1,5	2,5	
Total	f	25	156	52	233	
	%fila	10,7%	67,0%	22,3%	100,0%	
	%column.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2=18.423; \text{gl}=4; \text{p}=0.001$$

En la Tabla 1 podemos observar que los niveles de engagement se relacionan de manera significativa con los niveles de compromiso organizacional ($p=0.001$; rechazo H_0 : independencia de variables; acepto H_1 : dependencia de variables). Las asociaciones que indican los residuos tipificados se dan entre los niveles bajos y altos correspondientes a cada una de las variables centrales. También se encuentra un gl igual a 4, así como X^2 igual a 18.423.

Tabla 2*Engagement en general y según las dimensiones Vigor, Dedicación y Absorción*

	Dimensiones						General	
	Vigor		Dedicación		Absorción		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Bajo	103	44,2	43	18,5	40	17,2	25	10,7
Medio	95	40,8	91	39,1	78	33,5	156	67,0
Alto	35	15,0	99	42,5	115	49,4	52	22,3
Total	233	100,0	233	100,0	233	100,0	233	100,0
	$X^2 = 35,571$		$X^2 = 23,622$		$X^2 = 36,215$		$X^2 = 123,202$	
	gl= 2		gl= 2		gl= 2		gl= 2	
	p= 0.000		p= 0.000		p= 0.000		p= 0.000	

La Tabla 2 ilustra que, en general, predomina el nivel medio con el 67.0% seguido del nivel alto con el 22.3% de engagement. Respecto a la dimensión Vigor, predomina el nivel bajo con el 44.2%, seguido por una proporción similar en el nivel medio (40.8%). Respecto a las dimensiones de dedicación y absorción, predomina el nivel alto con el 42.5% y 49.4% respectivamente, seguido del nivel medio con el 39.1% y 33.5% respectivamente. En Vigor, Dedicación y Absorción se encuentra hay un gl igual a 2 en cada una de las dimensiones; reflejado, también, a nivel general.

Tabla 3

Compromiso en general y según dimensiones Afectivo, Normativo y Continuidad

	Dimensiones						General	
	Afectivo		Normativo		Continuidad		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Bajo	41	17,6	30	12,9	44	18,9	24	10,3
Medio	120	51,5	107	45,9	124	53,2	157	67,4
Alto	72	30,9	96	41,2	65	27,9	52	22,3
Total	233	100,0	233	100,0	233	100,0	233	100,0
	X ² = 40,798 gl= 2 p= 0.000		X ² = 44,661 gl= 2 p= 0.000		X ² =44,300 gl= 2 p= 0.000		X ² = 126,601 gl= 2 p= 0.000	

Podemos observar en la Tabla 3 que en general y en todas las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional, predomina el nivel medio, seguido del nivel alto, y lo que podemos interpretar es que entre los trabajadores existe compromiso organizacional en un nivel valorado y aceptable, donde se evidencian que tienen deseos de permanecer en la organización y se comprometen en alcanzar los objetivos de esta. Recordemos que cuando hay compromiso significa que los trabajadores están satisfechos; y este es un buen signo de la buena marcha y el buen trato y/o aceptación de los líderes.

Tabla 4*Engagement según la edad de los colaboradores*

		Engagement			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Edad	Hasta 34	f	7	42	37	86
		%fila	8,1%	48,8%	43,0%	100,0%
		%colum.	28,0%	26,9%	71,2%	36,9%
		Rest.Tip.	-,7	-2,1	4,1	
	35 a 41	f	8	73	10	91
		%fila	8,8%	80,2%	11,0%	100,0%
		%colum.	32,0%	46,8%	19,2%	39,1%
		Rest.Tip.	-,6	1,5	-2,3	
	42 a más	f	10	41	5	56
		%fila	17,9%	73,2%	8,9%	100,0%
		%colum.	40,0%	26,3%	9,6%	24,0%
		Rest.Tip.	1,6	,6	-2,1	
Total	f	25	156	52	233	
	%fila	10,7%	67,0%	22,3%	100,0%	
	%colum.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2=36,695; \text{gl}= 4; p=0,000$$

La Tabla 4 muestra los niveles de engagement dependen de manera significativa de la edad de los colaboradores ($p \leq 0.05$; rechazo H_0 : independencia de variables; acepto H_1 : dependencia de variables). Los residuos tipificados muestran que los que tienen hasta 34 años, tienden a asociarse con el nivel alto de engagement, los que tienen de 35 a 41 años de edad, tienden a asociarse al nivel medio; los que tienen de 42 a más años de edad, tienden a asociarse al nivel bajo.

Tabla 5*Engagement según área en que se desempeñan los colaboradores*

		Engagement			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Área	Operaciones, Flota y Seguridad	f	15	51	11	77
		%fila	19,5%	66,2%	14,3%	100,0%
		%column.	60,0%	32,7%	21,2%	33,0%
		Rest.Tip.	2,3	-,1	-1,5	
	Operaciones Especiales	f	4	77	15	96
		%fila	4,2%	80,2%	15,6%	100,0%
		%column.	16,0%	49,4%	28,8%	41,2%
		Rest.Tip.	-2,0	1,6	-1,4	
	División, Minería e Industria	f	6	28	26	60
		%fila	10,0%	46,7%	43,3%	100,0%
		%column.	24,0%	17,9%	50,0%	25,8%
		Rest.Tip.	-,2	-1,9	3,4	
Total		f	25	156	52	233
		%fila	10,7%	67,0%	22,3%	100,0%
		%column.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$$X^2=31,619; gl=4; p=0,000$$

La Tabla 5 está indicando que los niveles de engagement, dependen de manera significativa del área a la que pertenecen los colaboradores ($p \leq 0.05$; rechazo H_0 : independencia de variables; acepto H_1 : dependencia de variables). Los residuos tipificados muestran que las asociaciones significativas se dan entre los que pertenecen al área de operaciones, flota y seguridad con el nivel bajo; los que pertenecen al área de operaciones especiales, con el nivel medio; y, los que pertenecen al área de división minera industria, con el nivel alto.

Tabla 6*Engagement según el tiempo que laboran los colaboradores en la entidad*

		Engagement			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Tiempo laborando en la empresa	Hasta 3 años	f	13	72	22	107
		%fila	12,1%	67,3%	20,6%	100,0%
		%colum.	52,0%	46,2%	42,3%	45,9%
		Rest.Tip.	,4	,0	-,4	
	De 4 a 6 años	f	8	58	20	86
		%fila	9,3%	67,4%	23,3%	100,0%
		%colum.	32,0%	37,2%	38,5%	36,9%
		Rest.Tip.	-,4	,1	,2	
	De 7 a más años	f	4	26	10	40
		%fila	10,0%	65,0%	25,0%	100,0%
		%colum.	16,0%	16,7%	19,2%	17,2%
		Rest.Tip.	-,1	-,2	,4	
Total	f	25	156	52	233	
	%fila	10,7%	67,0%	22,3%	100,0%	
	%colum.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2=.723; \text{gl}=4; p=.950b$$

La Tabla 6 indica que los niveles de engagement no dependen de manera significativa del tiempo que los trabajadores llevan laborando en la empresa ($p>0.05$; acepta H0: independencia de variables; rechazo H1: dependencia de variables).

Tabla 7*Compromiso organizacional según la edad de los colaboradores*

			Compromiso			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Edad	Hasta 34	f	7	46	33	86
		%fila	8,1%	53,5%	38,4%	100,0%
		%colum.	29,2%	29,3%	63,5%	36,9%
		Rest.Tip.	-,6	-1,6	3,2	
35 a 41	f	f	7	76	8	91
		%fila	7,7%	83,5%	8,8%	100,0%
		%colum.	29,2%	48,4%	15,4%	39,1%
		Rest.Tip.	-,8	1,9	-2,7	
42 a más	f	f	10	35	11	56
		%fila	17,9%	62,5%	19,6%	100,0%
		%colum.	41,7%	22,3%	21,2%	24,0%
		Rest.Tip.	1,8	-,4	-,4	
Total	f	f	24	157	52	233
		%fila	10,3%	67,4%	22,3%	100,0%
		%colum.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$$X^2=27,854 \quad gl= 4 \quad p=0,000$$

La Tabla 7 está señalando los niveles de compromiso organizacional dependen de manera significativa de la edad de los colaboradores ($p \leq 0.05$; rechazo H_0 : independencia de variables; acepto H_1 : dependencia de variables). Los residuos tipificados señalan que las asociaciones significativas se dan entre los que tienen hasta 34 años con el nivel alto, entre los que tienen de 35 a 41 años con el nivel medio y, entre los que tienen de 42 a más años con el nivel bajo.

Tabla 8*Compromiso organizacional según área en que se desempeñan los colaboradores*

		Compromiso			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Área	Operaciones, Flota y Seguridad	f	14	58	5	77
		%fila	18,2%	75,3%	6,5%	100,0%
		%colum.	58,3%	36,9%	9,6%	33,0%
		Rest.Tip.	2,2	,8	-2,9	
	Operaciones Especiales	f	6	73	17	96
		%fila	6,3%	76,0%	17,7%	100,0%
		%colum.	25,0%	46,5%	32,7%	41,2%
		Rest.Tip.	-1,2	1,0	-1,0	
	División Minería e Industria	f	4	26	30	60
		%fila	6,7%	43,3%	50,0%	100,0%
		%colum.	16,7%	16,6%	57,7%	25,8%
		Rest.Tip.	-,9	-2,3	4,5	
Total	f	24	157	52	233	
	%fila	10,3%	67,4%	22,3%	100,0%	
	%colum.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
$X^2=44,036$ gl=4 p=0,000						

La Tabla 8 indica los niveles de compromiso organizacional dependen de manera significativa del área a la cual pertenecen los colaboradores ($p \leq 0.05$; rechazo H_0 : independencia de variables; acepto H_1 : dependencia de variables). Los residuos tipificados indican que los colaboradores que pertenecen el área de operaciones, flota y seguridad, se asocian con el nivel bajo de compromiso, los que pertenecen al área de operaciones especiales se asocia al nivel medio y, los que son de división minera industria se asocian al nivel alto.

Tabla 9*Compromiso organizacional según tiempo en la entidad de los colaboradores*

		Compromiso			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Tiempo laborando en la empresa	Hasta 3 años	f	24	78	5	107
		%fila	22,4%	72,9%	4,7%	100,0%
		%colum.	100,0%	49,7%	9,6%	45,9%
		Rest. Tip.	3,9	,7	-3,9	
	De 4 a 6 años	f	0	69	17	86
		%fila	0,0%	80,2%	19,8%	100,0%
		%colum.	0,0%	43,9%	32,7%	36,9%
		Rest. Tip.	-3,0	1,5	-,5	
	De 7 a más años	f	0	10	30	40
		%fila	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%
		%colum.	0,0%	6,4%	57,7%	17,2%
		Rest. Tip.	-2,0	-3,3	7,1	
Total	f	24	157	52	233	
	%fila	10,3%	67,4%	22,3%	100,0%	
	%colum.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$X^2=106.437$ gl=4 p≤.001

La Tabla 9 refleja los niveles de compromiso organizacional dependen de manera significativa del tiempo que llevan los colaboradores laborando en la empresa ($p \leq 0.05$; rechazo H_0 : independencia de variables; acepto H_1 : dependencia de variables). Los residuos tipificados muestran que los que llevan hasta 3 años se asocian con el nivel bajo, los que llevan de 4 a 6 años se asocian al nivel medio, y los que llevan de 7 a más años, al nivel alto.

V. Discusión de los resultados

La investigación se llevó a cabo en torno a determinar la relación entre engagement y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa “Transportes Acoinsa S.A.C.”. Para atender a esta finalidad, los datos fueron sometidos a la prueba chi cuadrado para independencia de variables; las valoraciones de probabilidad muestran que los niveles de engagement se relacionan de manera significativa con los de compromiso organizacional ($p=0.001$; rechazo H_0 : independencia de variables; acepto H_1 : dependencia de variables); dicho esto, los residuos tipificados muestran que las asociaciones significativas entre ambas variables se dan entre los niveles bajos y altos.

Antes de seguir con la discusión de este resultado, es importante recordar la diferencia entre las terminologías empleadas para cada uno de los nombres de las variables; se sabe que la traducción al inglés de término *engagement*, es ‘compromiso’, no obstante, para el fondo conceptual está vinculado más hacia una relación entre el colaborador y su trabajo (en términos de rol o tarea asignada a su puesto); mientras que el compromiso organizacional, está vinculado al compromiso que pueda tener un colaborador con la organización. Por ende, un trabajador puede tener un vínculo psicológico positivo con su rol como trabajador más, no con la organización y viceversa. (Guevara y Fernández, 2017).

De acuerdo a estos resultados se puede apreciar que los colaboradores que presentan un nivel bajo de compromiso con la organización, tienden a presentar también niveles bajo de engagement y los que presentan niveles altos de engagement, tienden a presentar también altos niveles de compromiso organizacional; es decir, los colaboradores de la empresa *Transportes Acoinsa S.A.C.*, que tienen un vínculo psicológico positivo con su rol/o funciones de trabajo, presentan también un vínculo positivo hacia la organización.

En nuestro país, investigaciones realizadas por Hernández, (2017) en el Callao y por Alvarado, et al (2016) en el mismo lugar, encontraron que el engagement y el compromiso organizacional presentan asociaciones cuya direccionalidad indican que cuanto mayores son la evidencias de engagement, mayores también será el compromiso organizacional que presenten los trabajadores.

Un estudio realizado en el Ecuador por Ramírez (2016), quien estudió *la identidad con la empresa* y el engagement en trabajadores, encontró que estas variables se correlacionaron de manera directa y significativa entre sí, lo cual indica que, los trabajadores que tienden a identificarse más con la empresa también muestran altos niveles engagement. Es importante resaltar que *identidad con la empresa*, es una variable que explica el compromiso organizacional.

Estas investigaciones son coherentes con lo que se halló en el presente estudio, y, contando con el soporte teórico antes descrito, se acepta la hipótesis general de trabajo que se formuló al inicio del estudio, la cual indica que: Los colaboradores que presenten mayores niveles de Engagement, tienden a presentar altos niveles de Compromiso con la organización.

El primer objetivo específico del estudio estuvo orientado a describir el Engagement que presentan los colaboradores, en general y según dimensiones tales como Vigor, Dedicación y Absorción; con la finalidad de identificar el nivel que predomina de manera significativa sobre otros, y describir de manera adecuada el comportamiento de esta variable, general y por dimensiones. Los datos fueron sometidos a la prueba chi cuadrado de proporciones; los valores de probabilidad señalan que las proporciones, expresados en niveles (alto, medio y bajo), son significativamente diferentes entre sí ($p < 0.5$; rechazo H_0 : proporciones significativamente no

diferentes; acepto H1: proporciones significativamente diferentes), por lo que se puede señalar qué nivel predomina de manera significativa.

Sobre la base de lo señalado, de manera general predomina el nivel medio de Engagement con el 67.0%, seguido por el 22.3% que representa al nivel alto, sólo el 10.7% de los colaboradores presenta un nivel bajo de engagement. Estos resultados son relativamente alentadores, dado que siete de cada diez colaboradores tienen un alto vínculo psicológico positivo con su tarea correspondiente a su rol y puesto; esto se muestra en nivel medio en uno de cada cinco colaboradores y, en sólo uno de cada diez tiende a presentar un vínculo negado con su tarea correspondiente a su trabajo.

Respecto a la dimensión vigor de engagement, cabe mencionar que se refiere a la intensidad de energía, de activación o resistencia que un colaborador presenta con respecto a sus funciones o tareas asignadas. Sobre esto, los resultados muestran que el 44.2% de los colaboradores presentan un nivel bajo de vigor (proporción predominante), seguido por el 40.8% de nivel medio (que no dista mucho del anterior mencionado) y, sólo el 15.0% tiende a presentar un nivel alto de vigor. Es decir, cerca de cinco de cada diez colaboradores tienden a no mostrarse enérgicos o con la resistencia suficiente para desempeñar su actividad de trabajo asignada; mientras que sólo uno de cada diez colaboradores sí.

Con respecto a la dimensión dedicación, es importante recordar que se trata de la intensidad de entusiasmo, inspiración y orgullo que tiene un colaborador, de la actividad que realiza como trabajador de la empresa. Los resultados muestran que predomina el nivel alto con el 42.5%, seguido del nivel medio con el 39.1% y, por último, el 18.5% de los colaboradores, presentaron nivel bajo de dedicación. Es decir, dos de cada cinco colaboradores,

tiende a presentar altos índices de inspiración y orgullo por la actividad que realiza en su trabajo; asimismo, una cantidad igual, dos de cada cinco colaboradores, tienden a mostrar nivel medio y uno de cada cinco, nivel bajo de entusiasmo y orgullo.

Respecto a la dimensión absorción, hace referencia a la intensidad de concentración, experimentando una sensación de un paso del tiempo anormal, vinculado a expresiones como “el tiempo se pasa volando”. Los resultados muestran que cerca de la mitad de los colaboradores tienden a mostrar un alto nivel de absorción (49.4%), seguido por la tercera parte de los colaboradores que presentaron nivel medio (33.5%); finalmente, cerca de uno de cada cinco colaboradores, tienden a mostrar un nivel bajo de absorción.

Investigaciones realizadas, tales como la de Hernández (2017), halló proporciones distintas a las encontrados en el presente estudio, dado que, para este autor, el engagement prevalece en los trabajadores en un 47.2% con un nivel alto, 17.6% con un nivel promedio y finalmente el 7.2% con un nivel muy bajo (este último nivel tiende a ser similar a lo encontraron en este estudio).

En Cajamarca, Cabanillas et al. (2016), encontró resultados muy similares a los nuestros en cuanto al predominio del nivel medio, mas no en relación con el nivel bajo, dado que, este autor encontró que el 39.2% estuvo en este nivel, mientras en los resultados del presente estudio, sólo la décima parte presentó nivel bajo. Sus hallazgos fueron distantes a los nuestros con respecto a las dimensiones, señalaron que la mayor proporción del nivel bajo está en Dedicación (46.4%), seguido por Vigor (42.3%) y luego absorción (36.1%), mientras que, en el presente estudio, la mayor proporción de este nivel está en Vigor con respecto a las otras dimensiones.

El segundo objetivo específico del estudio estuvo orientado a describir el Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores, en general y según componentes tales como Afectivo, Normativo y Continuidad. De manera similar al objetivo anterior, se sometieron los datos a la prueba chi cuadrado de proporciones para identificar la proporción, propiamente dicha, que más predomina, de este modo brindar una descripción adecuada sobre el comportamiento de esta variable. Las valoraciones de probabilidad muestran que las proporciones estudiadas, en general y en todas las dimensiones, difieren de manera significativa entre sí ($p < 0.5$; rechazo H_0 : proporciones significativamente no diferentes; acepto H_1 : proporciones significativamente diferentes).

El compromiso organizacional, como constructo teórico general, se refiere a la fuerza relativa de la identificación e involucramiento por parte de los colaboradores, con la organización a la que pertenecen; en otras palabras, une a la persona con el lugar en el que trabaja. Los resultados muestran que siete de cada diez (67.4%) colaboradores tienden a mostrar nivel medio de compromiso organizacional; mientras que dos de cada diez, tienden a mostrar nivel alto de compromiso organizacional y, sólo el 10.3%, un nivel bajo.

Debido a que los resultados muestran tendencias similares para las tres dimensiones, se menciona en este párrafo las definiciones correspondientes a ellas. Con respecto a la dimensión afectiva, hace referencia a la disposición emocional positiva por parte de los colaboradores hacia la organización, por lo que se siente identificado, involucrado y disfruta de pertenecer a la organización. La dimensión normativa, hace referencia a la disposición cognitivo-afectiva por parte del colaborador hacia la organización, por lo que desarrolla sentido de pertenecía, involucrándose en base a consideraciones de gratitud reciprocidad y deber moral. La dimensión de continuidad hace referencia a la disposición racional por parte del colaborador con respecto

a la organización en la que desempeña sus funciones laborales; su involucramiento está en función a las estimaciones de costo y beneficio, independientemente al interés que pueda mostrar hacia su trabajo y organización. (Guevara y Fernández, 2017).

Los resultados muestran que cerca de la mitad de los colaboradores, tienden a presentar nivel medio en las tres dimensiones (51.5% para afectivo, 45.9% para normativo y 53.2% para continuidad), seguidos por el nivel alto (30.9% para afectivo, 41.2% para la dimensión normativa y 27.9% para la dimensión continuidad).

Otras investigaciones nacionales, como la de Hernández, (2017) hecha en el Callao, difiere de nuestros hallazgos dado que los niveles que encontró presentan diferente predominio en el orden que se hallaron en el presente estudio; en su caso, señala que prevalece en un 32% con un nivel alto, la categoría que le procede es el 30.4% con un nivel promedio y finalmente la minoría del 5.6% con un nivel muy bajo.

En Cajamarca, Cabanillas et al. (2016), hizo un estudio cuyos resultados muestran similitud con nuestros hallazgos en relación al predominio del nivel medio (52.7%), sin embargo, difiere en cuanto al nivel bajo, puesto que estos autores mencionaron que este nivel se presenta como segunda proporción más grande (37.6%), mientras nuestros resultados mostraron como segunda nivel más grande al nivel alto (22.3%), por lo tanto, los resultados de estos autores también difieren con respecto al nivel alto, el cual para ellos tiene la menor representación porcentual mientras que nuestros resultados mostraron que es el segundo.

Richard (2015), concuerda con nuestros hallazgos, dado que, en su estudio realizado en Lima, encuentra que solo un menor porcentaje (4%) de colaboradores tienen un bajo nivel de

Compromiso, el resto presentan un nivel moderado y alto. En nuestra investigación se encontró que, el compromiso organizacional, en general y en todas sus dimensiones, presenta esta tendencia de proporcionalidad.

En Colombia, Guevara y Fernández (2017), hizo un estudio en diferentes países de Latinoamérica, tales como México, Costa Rica, Perú, Panamá, Chile y Guatemala; Estos autores analizaron esta variable según las puntuaciones medias que encontraron en los resultados de todas las revisiones sistemáticas, así, general encontró mayores índices del componente afectivo (media: 3.60), seguido por el componente normativo (media: 3.12) y finalmente por el componente de continuidad (media: 2.68). Estas puntuaciones sugieren que el compromiso organizacional se presenta con tendencia media-alta; por lo tanto, los resultados del presente estudio guardan coherencia con lo encontrado por estos autores.

A partir de este momento de la discusión de resultados, los objetivos de la investigación estuvieron orientados a comparar, mediante el análisis de dependencia de variables, las variables centrales del estudio, según variables sociolaborales. Para atender a estos objetivos, los datos fueron sometidos a la prueba chi cuadrado para independencia de variables.

En atención al tercer objetivo específico, el cual estuvo orientado a comparar el Engagement que presentan los colaboradores según edad. Las valoraciones de probabilidad muestran que los niveles de engagement, depende de manera significativa de la edad de los colaboradores ($p=0.001$; rechazo H_0 : independencia de variables; acepto H_1 : dependencia de variables); los residuos tipificados indican que los colaboradores que tienen menos de 35 años de edad, tienden a asociarse con los niveles altos de engagement, mientras los que tienen de 35

a 41 años de edad, con el nivel medio y, los que tienen de 42 a más años de edad, con el nivel bajo.

Una investigación realizada en Ecuador por Sucuy (2014), encuentra resultados distintos a los nuestros; señala que los trabajadores que tienen de 36 a más años de edad tienden a presentar mayores evidencias de engagement comparados con los que tienen menos edad. Por lo tanto, considerando que Ecuador es un país que tiene una sociedad muy parecida a la nuestra, es importante considerar estos resultados como cuestionables y sujetos a recomendación para que se realicen futuras investigaciones que comparen el engagement según la edad.

No obstante, sobre una base empírica, los hallazgos de nuestro estudio pueden sustentarse en la naturaleza de procesos de adaptación por la que pasa una persona, ya que una persona joven que se incorpora a un trabajo, muy probablemente sean uno de sus primeros pasos laborales e inicia con altos índices de vigor y expectativas personales las mismas que, a medida que pasa el tiempo, va mermando. Por lo tanto, considerando este análisis, se acepta la hipótesis planteada para este objetivo el cual señala que los colaboradores que tienen hasta 34 años tienden a presentar mayores niveles de Engagement, comparados con los que tienen más edad.

Con respecto al cuarto objetivo específico, el cual estuvo orientado a comparar el Engagement que presentan los colaboradores según el área a la que pertenecen. El valor de probabilidad muestra que los niveles de engagement que presentan los colaboradores, dependen de manera significativa del área a la cual pertenecen ($p=0.001$; rechazo H_0 : independencia de variables; acepto H_1 : dependencia de variables); los residuos tipificados indican que los colaboradores que pertenecen al área de operaciones, flota y seguridad, tienden mostrar un nivel bajo de Engagement; mientras los que pertenecen al área de operaciones

especiales, tienden a presentar un nivel medio de engagement; finalmente, los que proceden del área de división minera, tienden a presentar altos niveles de engagement.

La investigación que realizó Sucuy (2014) en Ecuador encuentra mayores evidencias de engagement en las áreas de Presidencia y Recursos Humanos; claramente, este autor realizó su estudio en otro contexto organizacional relacionado con la parte administrativa; estos hallazgos son semejantes a los que se encontró en el presente estudio, dado que, el área de la División, minería e industria está orientado a las disposiciones administrativas. En este sentido, se acepta la hipótesis específica de trabajo, la cual señala que los colaboradores que laboran en el área de división, minería e industria, tienden a presentar mayores niveles de engagement comparados con los de otras áreas.

El quinto objetivo específico de la investigación estuvo orientado a comparar el Engagement según el tiempo que llevan los colaboradores en la entidad. Los resultados muestran que los niveles de engagement no dependen de manera significativa del tiempo que los colaboradores llevan en la empresa ($p=.723$; acepta H_0 : independencia de variables; rechaza H_1 : dependencia de variables). Según la literatura hallada, no hay hallazgos similares en otros estudios, por lo que quedará para las recomendaciones. Sobre esta base, se rechaza también la hipótesis de trabajo que se planteó al inicio del estudio, la cual indica que tienen de 7 a más años de servicio, tienden a mostrar altos niveles de engagement, comparados con los que tienen menos tiempo.

El sexto objetivo específico, estuvo centrado en comprar el compromiso organizacional, según la edad de los colaboradores; los resultados muestran que los niveles de compromiso organizacional dependen de manera significativa de la edad de los colaboradores ($p=0.000$;

rechazo H0: independencia de variables; acepto H1: dependencia de variables), esta diferencia se aprecia con los residuos tipificados, los cuales señalan que las asociaciones significativas se dan de la siguiente manera: la categoría de los que tienen hasta 34 años de edad se asocia con el nivel alto de engagement, la categoría que agrupa a los que tienen de 35 a 41 años de edad se asocian con el nivel medio, la categoría de los que tienen de 42 años a más se asocian con el nivel bajo.

Una investigación desarrollada en Lima por Richard, (2015), encontró que el compromiso organizacional se es mayor en los trabajadores que tienen de 31 a 52 años; no obstante, este rango de edad abordado por este autor, abarcaría al intervalo completo de edades que se han contemplado en el presente este estudio (Hasta 34, 35 a 41, 42 a más); por tanto, sólo sería coherente para confirmar que los trabajadores hasta 34 años de edad presentan altos niveles de compromiso organizacional, como para declararlo un resultado contrario con respecto a los resultados encontraron en el grupo de 42 años a más en quienes se halló niveles bajos de compromiso.

Sobre esta base, se acepta la hipótesis estadística de trabajo la cual indica que los colaboradores que tienen hasta 34 años tienden a presentar mayores niveles de compromiso organizacional, comparados con los que tienen más años de edad.

El séptimo objetivo específico, estuvo orientado a comparar el compromiso organizacional que presentan los colaboradores según el área. Los resultados señalan que los niveles de compromiso organizacional dependen de manera significativa del área a la cual pertenecen los colaboradores ($p=0.000$; rechazo H0: independencia de variables; acepto H1: dependencia de variables), las diferencias que muestran los residuos tipificados se dan de modo

que los que pertenecen al área de operaciones, flota y seguridad, tienden a presentar niveles bajos de compromiso organizacional; mientras los que trabajan en operaciones especiales, al nivel medio y, los que trabajan en el área de división, minería e industria, al nivel alto.

Estos resultados guardan concordancia con la lógica con la que van saliendo los resultados de este estudio, dado que, en párrafos anteriores se expone que engagement se manifiesta en niveles altos en los trabajadores del área de división minería e industria, la misma tendencia se encuentra con respecto al compromiso organizacional; lo cual es coherente con la relación directa que se encontró entre las variables centrales del estudio.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de trabajo para este objetivo, el cual indica que los colaboradores que trabajan en el área de división, minería e industria, tienden a mostrar mayores niveles de compromiso organizacional, comparados con los de otras áreas.

El octavo objetivo específico estuvo orientado a comparar el compromiso organizacional según el tiempo que los colaboradores llevan desempeñando sus labores en la organización. Los resultados muestran que los niveles de compromiso organizacional dependen de manera significativa del tiempo en que los colaboradores llevan desempeñando sus labores en la organización ($p=0.001$; rechazo H_0 : independencia de variables; acepto H_1 : dependencia de variables). Los residuos tipificados señalan que, los que tienen 7 años a más en la organización, tienden a asociarse con un nivel alto de compromiso organizacional, mientras los que llevan de 4 a 6 años, tienden a mostrar un compromiso organizacional en nivel medio; los que tienen hasta 3 años en la organización, tienden a asociarse con un nivel bajo de compromiso organizacional.

Como se puede observar, las asociaciones entre el tiempo que un trabajador lleva en la organización y el compromiso organizacional, grafica una tendencia creciente, es decir, los que tienen poco tiempo tienden a presentar un nivel bajo de compromiso, este va creciendo conforme va pasando el tiempo que una persona lleva laborando en esta organización. Esto puede explicarse por la capacidad de adaptación psicológica que tiene una persona en un determinado procesos o régimen en su forma de vida. Lo cual lleva a aceptar la hipótesis específica de trabajo correspondiente a este objetivo, el cual señala que los colaboradores que tienen de 7 a más años de servicio tienden a mostrar altos niveles de compromiso organizacional, comparados con los que tienen menos tiempo.

VI. Conclusiones

- Los colaboradores que muestran un vínculo psicológico con las actividades que realiza en cumplimiento de las funciones requeridas por su puesto (engagement), tienden a mostrar un alto nivel de compromiso organizacional.
- La quinta parte de los colaboradores tienden a mostrar un nivel alto de engagement, uno de cada diez, nivel bajo; de manera específica, cerca de la mitad tiende a mostrar un nivel bajo de energía y resistencia con el trabajo (vigor) y, una misma proporción muestran niveles altos de entusiasmo y orgullo por su trabajo (dedicación) y altos niveles de concentración por su trabajo (absorción).
- La quinta parte de los colaboradores tienden a mostrar un nivel alto de compromiso organizacional, uno de cada diez, nivel bajo; de manera específica, dos de cada diez colaboradores tienden a mostrar niveles altos de disposición emocional con la organización (afectivo) y una disposición racional basada en costos y beneficios de pertenecer a la organización (continuidad), así mismo, dos de cada cinco colaboradores, una disposición cognitivo-afectiva basada en la moral (normativa).
- Los colaboradores que tienen hasta 34 años presentar altos niveles de engagement; mientras los que tienen de 35 a 41 años, nivel medio, finalmente, los que tienen más de 42 años de edad, nivel bajo.
- Los que trabajan en el área de operaciones, flota y seguridad, tienden a presentar nivel bajo de engagement, mientras los que trabajan en el área de operaciones especiales presentan nivel medio, finalmente, los que trabajan en el área de división minería e industrial, nivel alto.
- Los que tienen hasta 34 años, presentan altos niveles de compromiso organizacional, mientras los que tienen de 35 a 41 años, nivel medio; finalmente, los que tienen más de 42 años, presentan nivel bajo de compromiso organizacional.

- Los que trabajan en el área de operaciones, flota y seguridad, tienden a mostrar bajos niveles de compromiso organizacional, mientras los que trabajan en el área de operaciones especiales, muestran nivel medio y, los que trabajan en el área de división minería e industria, muestran niveles altos.
- Los trabajadores que llevan hasta 3 años en la organización muestran un nivel bajo de compromiso organizacional, se observa un incremento del nivel conforme aumenta los años de servicio en la organización de 4 a más.

VII. Recomendaciones

- Realizar estudios de réplica en otras entidades, a fin de obtener mayores datos que permita el contraste de información para comparar resultados e ir formando los perfiles de las empresas a nivel nacional.
- Evaluar periódicamente, el engagement y el compromiso organizacional, para poder tomar decisiones que motiven a los colaboradores a fortalecer el vínculo con su trabajo y con la organización para, paulatinamente, obtener mejores resultados.
- Ejecutar estudios comparativos de la variable Engagement según grupos de edad en otros contextos locales y nacionales, a fin de tener mayor evidencia que sirva para el contraste de otros estudios.

VIII. Referencias

- Alarcón, R., y Denisse, K. (2015). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 4(1), 51-58.
- Alvarado, K., Parodi, G., y Ruiz, M. (2016). “Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada” [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio de la Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1590?show=full>
- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Baker, W. (1995). Allen and Meyer’s 1990 Longitudinal Study: A Reanalysis and Reinterpretation Using Structural Equation Modeling. *Human Relations*, 48(2), 169-185. <https://doi.org/10.1177/001872679504800204>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Benavides, A., Fraiz, D. y Porto, P. (2009). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo* [Psicométrico]. Grupo de Estudios e Pesquisas sobre Estresse e Burnout.
- Borrego, Y. (2016). *El engagement en el trabajo: Antecedentes y resultados organizacionales* [Tesis Doctoral, Universidad de Huelva]. Repositorio Institucional. http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engagement_en_el_trabajo.pdf?sequence=4
- Cabanillas, M., Biancato, B. y Delgado, V. (2016). Correlación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional con el engagement en el personal docente y

- administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C. 2016. *Perspectiva*, 17(3), 350-362.
- Chiavenato, I. (1992). *Clima organizacional* (1.^a ed.). McGraw-Hill.
- De Luca, B. (1999). *Comercio de servicios en el umbral del siglo XXI* (Informe Integrar N.º 3). Universidad Nacional de La Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/64118>
- Espejo, T. (2017). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional del personal de la zona sur de Caja Piura, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional de la UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4640/ADMeschtr.pdf?sequence=1>
- Gallardo, E. (2010). *Evolución en el estudio y medida del compromiso organizacional; problemáticas y soluciones*. 1(1), 1-15.
- García, M., Llorens, S., Cifre, E. y Salanova, M. (2006). *Antecedentes afectivos de la auto-eficacia docente: Un modelo de relaciones estructurales*. 339(1), 387-400.
- Granados, C. (2015). *Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República* [Tesis de Especialidad, Universidad Nacional Abierta y A Distancia]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3464/1/40394610.pdf>
- Guevara, L. y Fernández, L. (2017). Work engagement y compromiso laboral: ¿es la edad un factor diferenciador? *Rev. Interam. Psicol*, 34(2), 108-119. <https://doi.org/0.21772/riipo.v34n2a04>
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
<https://documentcloud.adobe.com/link/review?uri=urn:aaid:scds:US:e3fc8849-3a4a-4999-9aa0-3ba089f080b1>
- Hernández, H. (2017). *Compromiso Organizacional y Engagement en trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, 2017*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo.
- Lagomarsino, R. (2003). Compromiso organizacional. *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM*, 6(1-2), 79-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2717373>
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Mijares, M. (2011). *Principales factores que influyen en el nivel de compromiso organizacional dentro de una empresa de Outsourcing* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio Digital UANL. <http://eprints.uanl.mx/2601/1/1080224771.pdf>
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center*. [Tesis Doctoral, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf
- Oxford. (2016). *English Oxford Living Dictionaries*. <https://en.oxforddictionaries.com/definition/engagement>
- Pelaster, B. y Schwartz, J. (2016). *Tendencias globales en Capital Humano* (1.^a ed.). Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/deloitte->

analytics/Estudios/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202016-Espa%C3%B1ol.pdf

- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Ramírez, F. (2016). *Incidencia de la motivación, la satisfacción laboral y los conflictos de trabajo y familia en el engagement de los tripulantes de Latam Ecuador* [Tesis de Maestría]. Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Ecuador.
- Ríos, M., Téllez, M. y Ferrer, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y administración*, 1(231), 103-125.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional* (8.^a ed.). Prentice Hall.
- Rodríguez, M. y Mora, R. (2001). Capítulo 1: Análisis de Tablas de Contingencia. En *Estadística Informática: Casos y Ejemplos Con el Spss*, (pp. 9-22).
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=iihy&AN=43701346&lang=es&site=ehost-live>
- Sallan, J., Simo, P., Fernandez, V. y Enache, M. (2010). Estudio de la relación entre el compromiso organizativo y la intención de abandonar la organización: Modelo de dos componentes de compromiso de continuidad. *Cuadernos de Gestión*, 10(2), 15-28.
<https://doi.org/10.5295/cdg.090151js>
- Salvador, C. y García, E. (2010). Compromiso e inteligencia emocional en mediadores del Poder Judicial de Oaxaca, México. *Divers.: Perspect. Psicol.*, 6(2), 375-387.
- Sucuy, E. (2014). *Los efectos del Engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A-Quito*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Central del Ecuador.

- Tafur, R. y Izaguirre, M. (2014). *Cómo hacer un proyecto de investigación* (1ra ed.). Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Valdez, H. y Ron, C. (2011). *Traducción del Utrecht Work Engagement Scale (Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo) de Schaufeli y Bakker—Manual español* (Vol. 2). Grupo de Estudios e Pesquisas sobre Estresse e Burnout.
- Zurita, M., Ramirez, T., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B. y Manzano, J. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada. *Reidocrea*, 3(3), 17-25.

IX. Anexos
Anexo A: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

*Engagement y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa
"Transportes Acoinsa S.A.C.", Callao 2019.*

INVESTIGADOR PRINCIPAL

HONORES SAENZ y Shirley Smith
Facultad de Psicología
Universidad Nacional Federico Villarreal
Av. Colonial #450 - 2do. Piso
Lima Perú

hs_shirley@hotmail.com

Número(s) telefónico(s) relacionado(s) con el estudio

- a) **Para asuntos relacionados con el estudio, por favor comuníquese con una de las siguientes personas:**

HONORES SAENZ y Shirley Smith (Investigadora principal)

Móvil: 944000689

Fijo: 01 5263391

- b) **Para asuntos éticos y regulatorios, por favor comuníquese a los siguientes teléfonos:**

Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV)

Facultad de psicología

Fijo: (01) 720 9720 anexo 8703

Comité de control interno de la UNFV

Fijo: (01) 748 0888

E-mail: ceuci@unfv.edu.pe

- c) **Para asuntos legales, por favor comuníquese con la siguiente persona:**

HONORES SAENZ y Shirley Smith (Investigadora principal)

Móvil: 944000689

Fijo: 01 5263391

IMPORTANTE

Si este consentimiento tiene palabras que no comprende, por favor pídale a la psicóloga o al personal del estudio que le explique cualquier palabra o información que no comprenda claramente. Si usted no puede leer este documento el personal del estudio lo leerá para usted.

Si usted lo desea puede llevar una copia de este documento a su casa, sin firmar, para pensar y discutirlo con su familia antes de decidir participar en el estudio.

INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene por finalidad investigar la relación entre dos variables organizacionales, tales como engagement y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa “Transportes Acoinsa S.A.C.” ubicada en La región Callao en el 2019. Con ello, se pretende conocer cómo se comportan las variables antes mencionadas por separado, y según algunas variables socias laborales tales como Género, Edad, Fecha de ingreso o Tiempo en la empresa y Área.

PROCEDIMIENTOS

De cumplir con los criterios de selección para que forme parte del estudio, usted procederá con lo siguiente:

- 1) Se coordinará con las autoridades de la organización para la recolección de datos en un horario que no perjudique sus funciones laborales.
- 2) Se le entregará un conjunto de documentos, los cuales deberá completar.
- 3) Para cuidar su anonimato, en dicho documento, no pondrá su nombre, ni su DNI, ni alguna marca que lo identifique, por ello, deberá usar un lapicero negro o un lápiz 2b, con el cual tendrá que sombrear el círculo que corresponde a su respuesta.
- 4) Después de que revise cada una de las encuestas, y de percatarse que esté completa en su totalidad, deberá doblarlo e introducirlo en un blanco, el cual depositará en un ánfora.

DURACIÓN DEL ESTUDIO

Usted formará parte de este estudio solo durante los días que la investigadora acuda a su centro de labores para que recopile datos.

CONFIDENCIALIDAD DEL EVALUADO

Se mantendrán en absoluta reserva y anonimato de los participantes del estudio y la información que brinde cada uno de ellos. Para que no se pueda establecer relación con la identidad de los participantes, se le asignará un código que será conocido solo por usted y el personal del estudio. De esta manera, será el código y no su nombre el que aparecerá en toda la información relacionada al estudio sobre usted. Su nombre nunca será utilizando en ninguna publicación o para identificarlo en esta investigación. Nadie fuera del equipo de estudio tendrá acceso a la información sin la presentación de su autorización escrita.

PAGO POR PARTICIPAR EN ESTE ESTUDIO

Usted no recibirá, ni otorgará ninguna compensación monetaria como incentivo para participar en el estudio.

SOBRE SUS DERECHOS DE NO PARTICIPAR DE ESTE ESTUDIO

Es su decisión participar o no en este estudio. Sin importar la decisión que tome, no existirá penalidad, ni dejará de gozar de la su estancia laboral en la entidad. Retirarse del estudio no afectará su actual rango ni puesto. No firme este documento de consentimiento a menos que usted haya tenido la oportunidad de hacer preguntas y haber recibido respuestas satisfactorias a todas sus preguntas. Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, usted recibirá una copia firmada y fechada de este documento de consentimiento para sus archivos.

PARTICIPANTE A SER EVALUADO

He leído «o este documento ha sido leído para mí» y escuchado satisfactoriamente las explicaciones sobre este estudio y he tenido la oportunidad de hacer las preguntas necesarias. Estoy enterado de la incomodidad, riesgos, y beneficios potenciales de mi participación en éste estudio.

Autorizo que el personal de este estudio, use los datos socio-laborales y la información que le brindaré voluntariamente, para ser usada para los propósitos de esta investigación.

Entiendo que, en calidad de participante voluntario, tengo la potestad de retirarme del estudio cuando yo lo crea oportuno.

Firma: _____

Fecha: ____/____/2019

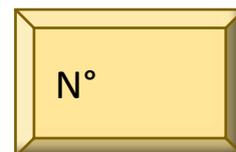
PERSONA QUE CONDUCE EL CONSENTIMIENTO

Yo, HONORES SAENZ, Shirley Smith; investigadora principal del estudio: Certifico que he explicado al participante los procedimientos, riesgos y beneficios implicados de participar en este estudio. He contestado cualquier pregunta formulada, creo que él (ella) comprende la información descrita en este documento y accede a participar en forma voluntaria.

Firma: _____

Fecha: ____/____/2019

Anexo B: Instrumento

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS****INSTRUCCIONES**

A continuación, se le presentará dos cuestionarios. En el primero, hay 17 afirmaciones acerca de los sentimientos respecto a su trabajo; para atender a este cuestionario, lea detenidamente cada afirmación y responda según corresponda a que si se ha sentido de esa forma. El segundo cuestionario que consta de 18 afirmaciones relacionadas al compromiso organizacional. Se le recuerda que su participación es anónima, por tanto, conteste con absoluta veracidad.

Para dar respuesta en ambos cuestionarios, debe usar un lapicero negro o un lápiz 2b, para que sombree el círculo que corresponde a su respuesta.

Alternativas de respuestas**► ENGAGEMENT:**

- Nunca (Ninguna vez)
- Casi nunca (Pocas veces al año)
- Algunas veces (Una vez al mes o menos)
- Regularmente (Pocas veces al mes)
- Bastantes veces (Una vez por semana)
- Casi siempre (Pocas veces a la semana)
- Siempre (Todos los días)

► COMPROMISO ORGANIZACIONAL:

- Totalmente en desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Débilmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Débilmente de acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

DATOS SOCIO LABORALES

- **Edad:** [] años
- **Sexo:** [] Varón [] Mujer
- **Tiempo en el puesto o Fecha de Ingreso:** [] años y [] meses
- **Tiempo en la empresa:** [] años y [] meses
- **Área en la empresa:** []

Luego de haber brindado sus datos socio laborales, de vuelta a la página y de inicio a la cumplimentación de los cuestionarios.

Engagement		•Nunca (Ninguna vez)	•Casi nunca (Pocas veces al año)	•Algunas veces (Una vez al mes o menos)	•Regularmente (Pocas veces al mes)	•Bastantes veces (Una vez por semana)	•Casi siempre (Pocas veces a la semana)	•Siempre (Todos los días)
1	En mi trabajo me siento lleno de energía	0	0	0	0	0	0	0
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	0	0	0	0	0	0	0
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	0	0	0	0	0	0	0
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	0	0	0	0	0	0	0
7	Mi trabajo me inspira	0	0	0	0	0	0	0
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	0	0	0	0	0	0	0
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago	0	0	0	0	0	0	0
11	Estoy inmerso en mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0
12	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	0	0	0	0	0	0	0
13	Mi trabajo es retador	0	0	0	0	0	0	0
14	Me "dejo llevar" por mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0
15	Soy muy persistente en mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0
16	Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando	0	0	0	0	0	0	0

Compromiso Organizacional								
		Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Esta organización merece mi lealtad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Esta organización significa mucho para mí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	Le debo muchísimo a mi organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	No me siento parte de mi organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo C: Validez de los instrumentos

Anexo C.1. Evidencia de validez de contenido del instrumento que mide ENGAGEMENT

ITEM		JUECES										Acuerdos	V. Aiken	P	Válido o Modificado
		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10				
1	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Relevancia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
2	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
3	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
4	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
5	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
6	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
7	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
8	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
9	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
10	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
11	Coherencia	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
12	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
13	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
14	Coherencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
15	Coherencia	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	8	0.80	0.049	Válido
16	Coherencia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
17	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido

Anexo. C.2. Evidencia de validez de contenido del instrumento que mide COMPROMISO ORGANIZACIONAL

ITEM		JUECES										Acuerdos	V. Aiken	P	Valido o Modificado
		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10				
1	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Relevancia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
2	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
3	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
4	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Relevancia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
5	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
6	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
7	Coherencia	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
8	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
9	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
10	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Relevancia	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
11	Coherencia	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
12	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
13	Coherencia	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
14	Coherencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
15	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
16	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
17	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
18	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido

Anexo D: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento que mide ENGAGEMENT

Dimensión:
Vigor

Alfa de Cronbach
,892

Dimensión:
Dedicación

Alfa de Cronbach
,902

Dimensión:
Absorción

Alfa de Cronbach
,786

Total:
ENGAGEMENT

Alfa de Cronbach
,745

Confiabilidad del instrumento que mide COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Dimensión:
Afectivo

Alfa de Cronbach
,842

Dimensión:
Normativo

Alfa de Cronbach
,908

Dimensión:
Continuidad

Alfa de Cronbach
,827

Total:
COMPROMISO ORG

Alfa de Cronbach
,797

Anexo E: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: ENGAGEMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA “TRANSPORTES ACOINSA S.A.C.”

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	INSTRUMENTOS	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
Pregunta general: ¿Cuál es la relación entre Engagement y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa “Transportes Acoinsa S.A.C.”, Callao 2019?	Objetivo general: Determinar la relación entre Engagement y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa “Transportes Acoinsa S.A.C.”, Callao 2019.	Hipótesis general: Los colaboradores que presenten mayores niveles de Engagement, tienden a presentar altos niveles de Compromiso con la Organización.	Variable 1: Engagement ✓ Vigor ✓ Dedicación ✓ Absorción	1.Utrecht Work Engagement Scale (Escala de Engagement Laboral de Utrecht)	Método: Descriptivo Nivel de Investigación: Descriptivo Diseño: No experimental.	Población: Constituida por 253 colaboradores operarios que desempeñan sus labores en la empresa de Transportes Acoinsa S.A.C. Muestra: La muestra fue seleccionada de acuerdo al muestro no probabilístico por conveniencia en función a los siguientes criterios de selección: ✓ Criterios de inclusión: colaboradores que lleven laborando más de 6 meses en la entidad. ✓ Criterios de exclusión: colaboradores que no deseen participar voluntariamente del estudio; y que no completen adecuadamente los cuestionarios. Los colaboradores que cumplieron con los criterios de selección, fueron 233, siendo la muestra final.
	Objetivo específico: 1. Describir el Engagement que presentan los colaboradores, en general y según dimensiones tales como Vigor, Dedicación y Absorción. 2. Describir el Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores, en general y según componentes tales como Afectivo, Normativo y Continuidad. 3. Comparar el Engagement que presentan los	Hipótesis específica: 1. Los colaboradores que tienen hasta 34 años de edad, tienden a presentar mayores niveles de Engagement, comparados con los que tienen más edad. 2. Los colaboradores que laboran en el área de división, minería e industria, tienden a presentar mayores niveles de engagement comparados con los de otras áreas. 3. Los colaboradores que tienen de 7 a más años de servicio, tienden a mostrar altos niveles de	Variable 2: Compromiso Organizacional ✓ Afectivo ✓ Continuidad ✓ Normativo	2.Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen		

	<p>colaboradores según edad.</p> <p>4. Comparar el Engagement que presentan los colaboradores según área.</p> <p>5. Comparar el Engagement que presentan los colaboradores según tiempo en la entidad.</p> <p>6. Comparar el Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores según edad.</p> <p>7. Comparar el Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores según área.</p> <p>8. Comparar el Compromiso Organizacional que presentan los colaboradores según tiempo en la entidad.</p>	<p>engagement, comparados con los que tienen menos tiempo.</p> <p>4. Los colaboradores que tienen hasta 34 años de edad, tienden a presentar mayores niveles de compromiso organizacional, comparados con los que tienen más años de edad.</p> <p>5. Los colaboradores que trabajan en el área de división, minería e industria, tienden a mostrar mayores niveles de compromiso organizacional, comparados con los de otras áreas.</p> <p>6. Los colaboradores que tienen de 7 a más años de servicio, tienden a mostrar altos niveles de compromiso organizacional, comparados con los que tienen menos tiempo.</p>				
--	--	---	--	--	--	--