



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front
123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Paul Maguin Vivar Híjar (ORCID: 0000-0002-0436-0156)

ASESOR:

Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi familia, mi hija, mi esposa y padres quienes siempre me apoyan y alientan en los proyectos que me propongo.

AGRADECIMIENTO

Agradecer de manera especial a la Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa por su apoyo y dedicación en el desarrollo de la presente investigación como asesora, a los docentes de la Escuela Profesional de Administración quienes reforzaron e impulsaron mi aprendizaje y formación profesional en cada ciclo académico.

PÁGINA DEL JURADO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) VIVAR HIJAR PAUL MAGUIN cuyo título es: "WORK ENGAGEMENT Y COMPROMISO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO FRONT 123 DE KONECTA BTO S.L., DISTRITO DEL CALLAO, 2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número) Doce (letras).

Los Olivos, 03 diciembre 2019



.....
Dr. Rosel Cesar Alva Arce
PRESIDENTE



.....
Mgr. Carlos Antonio Casma Zarate
SECRETARIO



.....
Dra. Rosa Elvira Millanueva Figueroa
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Paul Vivar Hjar, con DNI N° 73119232 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada “Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao, 2019” y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento como información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 28 noviembre del 2019


.....
Vivar Hjar, Paul Maguin
DNI: 73119232

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	10
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
2.2. Operacionalización de Variables.....	10
2.3. Población, muestra y muestreo.....	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	13
2.5. Procedimiento.....	16
2.6. Método de análisis de datos.....	17
2.7. Aspectos éticos.....	17
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
Referencias.....	29
Anexo 01: Instrumento Adaptado para variable work engagement.....	32
Anexo 02: Instrumento adaptado para variable compromiso laboral.....	33
Anexo 03: Validación 01 de instrumento para variable compromiso laboral.....	34
Anexo 04: Validación 02 de instrumento para variable compromiso laboral.....	35
Anexo 05: Validación 03 de instrumento para variable compromiso laboral.....	36
Anexo 06: Validación 01 de instrumento para variable work engagement.....	37
Anexo 07: Validación 02 de instrumento para variable work engagement.....	38
Anexo 08: Validación 03 de instrumento para variable work engagement.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tala 1. Operacionalización de Variable 1: Work engagement.....	11
Tabla 2. Operacionalización de Variable 2: Compromiso laboral.....	12
Tabla 3 Ficha técnica de instrumento 01.....	14
Tabla 4 Análisis de fiabilidad instrumento 01.....	14
Tabla 5 Ficha técnica Instrumento 02.....	15
Tabla 6 Análisis de fiabilidad instrumento 02.....	15
Tabla 7 Resumen de procesamiento de casos obtenidos.....	18
Tabla 8 Prueba de normalidad.....	18
Tabla 9 Nivel de percepción de la variable work engagemente.....	19
Tabla 10 Nivel de percepción de la variable compromiso laboral.....	20
Tabla 11 Relación entre work engagement y compromiso laboral.....	21
Tabla 12 Relación entre vigor y compromiso laboral.....	21
Tabla 13 Relación entre dedicación y compromiso laboral.....	22
Tabla 14 Relación entre absorción y compromiso laboral.....	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de percepción de work engagement.....	19
Figura 2. Nivel de percepción de compromiso laboral.....	20

RESUMEN

La presente investigación, la cual lleva como título *Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao, 2019*, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el work engagement y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., por lo cual el desarrollo del estudio se enfocó en alcanzar el objetivo mencionado, se planteó como hipótesis que, existe relación directa entre work engagement y el compromiso labora. Las teorías bases con las que se desarrolló la investigación fue la Teoría de las necesidades desarrollada por McClelland la cual se consideró para la variable work engagemente y la teoría Tridimensional del compromiso organizacional la cual fue desarrollada por Meyer y Allen. La investigación fue de tipo aplicada bajo un diseño no experimental y transversal ya que el objetivo fue entender y correlacionar las variables de estudios para al término se presenten recomendaciones que aporten soluciones al problema identificado. La muestra estuvo conformada por 320 colaboradores la cual es toda la población, se utilizó la población completa ya que tuvo la facilidad de aplicar los instrumentos a todos los colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios estandarizados los cuales se adaptaron al contexto de la empresa, se realizó la validación con expertos y para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach que tuvo como resultado un nivel de confiabilidad muy alta. El procesamiento de datos se realizó haciendo uso del programa SPSS versión 25, los resultados obtenidos confirmaron la hipótesis planteada, por lo que se concluyó que, entre las variables, así como entre las dimensiones de work engagement con la variable Compromiso laboral, existe una relación alta, lo cual será útil para la toma de decisiones que buscan mejorar el compromiso laboral.

Palabras clave: Work engagement, compromiso laboral, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present research, which is entitled *Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao, 2019*, had as a general objective to determine the relationship between work engagement and commitment of the employees of the Front 123 service of Konecta BTO SL, for which the development of the study focused on achieving the aforementioned objective, was hypothesized that there is a direct relationship between Work Engagement and the Labor Commitment. The basic theories with which the research was developed was the Theory of Needs developed by McClelland which was considered for the work engagement variable and the Three-dimensional theory of organizational commitment which was developed by Meyer and Allen. The research was of a type applied under a non-experimental and cross-sectional design since the objective was to understand and correlate the study variables so that at the end there are recommendations that provide solutions to the problem identified. The sample consisted of 320 collaborators which is the entire population, the entire population was used since it had the facility to apply the instruments to all collaborators. The technique used was the survey and the instruments were two standardized questionnaires which were adapted to the context of the company, validation was carried out with experts and for reliability, Cronbach's Alpha was used, which resulted in a very high level of reliability. The data processing was carried out using the SPSS version 25 program, the results obtained confirmed the hypothesis raised, so it is concluded that, among the variables, as well as between the dimensions of work engagement with the variable Work commitment, there is a relationship, which will be useful for making decisions that seek to improve work commitment.

Keywords: Work engagement, work commitment, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace varios años el aporte humano ha incrementado su valor e importancia en las organizaciones, ello debido a los cambios sociales y globalización, principalmente. Las organizaciones, hasta hace unos años no entendían la importancia e influencia del capital humano en su modelo de negocio o proceso productivo.

Juárez (2015), realizó una entrevista donde declaró que el engagement es principalmente un estado en el cual los colaboradores se sienten muy energizados, dedicados y se involucran a tal punto que disfrutan el desarrollo de sus actividades, ello resulta en un mejor desempeño y resultados positivos para la organización. (p.21)

Lisbona, Palaci, Salanova y Frese (2018) resaltan la importancia y necesidad del Work Engagement a un nivel alto para que se vea reflejado en el desempeño de los involucrados, esto a nivel profesional y personal. La principal señal de una adecuada aplicación es el incremento de la iniciativa en el personal.

En la actualidad, las organizaciones tienen en cuenta el valor del capital humano, pero muchas no logran encontrar un punto adecuado lo cual ocasiona que los colaboradores no tengan un compromiso definido con su trabajo y ello hace que busquen bienestar en otras empresas, ello afecta el desarrollo adecuado de las actividades en la empresa.

En nuestro país, las empresas empezaron hace pocos años a aplicar técnicas y desarrollar programas o medios que generen y obtengan un work engagement adecuado y atractivo para sus miembros; lamentablemente, ello no se da en la mayoría de empresas ya que aún tienen un modelo poco flexible donde priorizan otros aspectos lo cual ocasiona que muchas de estas empresas no creen un lazo o confianza con sus colaboradores.

Actualmente en nuestro país se está incrementado el número de empresas formales lo cual genera una mayor competencia en las empresas del mismo rubro y ello ocasiona que busquen formas de aumentar sus utilidades dando menos prioridad a ciertas áreas claves; por ejemplo, el área de recursos humanos el cual, en la mayoría de empresas, es la encargada de crear y propiciar un ambiente agradable para los colaboradores. Las empresas dedicadas a brindar el servicio de Call Center tienen inconvenientes para fidelizar a sus colaboradores, por distintos motivos, una empresa que ofrece este tipo de servicios lleva un alto porcentaje de rotación. Es común que estas empresas hagan convocatorias masivas de forma regular para cubrir los puestos que tiene disponible, ello conlleva una logística y gran labor del área de recursos humanos para captar al personal capacitado y que pueda mantenerse en el puesto. Konecta BTO, cuya principal actividad es brindar el servicio de outsourcing, cuya sede

principal se encuentra en España, está presente en nuestro país desde hace más de ocho años. El servicio Front 123 es una de las campañas más importantes que tiene Konecta en nuestro país, Perú. Dicho servicio es parte del segmento de Atención al Cliente y fue creado para satisfacer las demandas y necesidades de su principal cliente, la reconocida empresa de telecomunicaciones Vodafone España. Actualmente el servicio Front 123 presenta ciertos problemas con el personal asignado a dicho servicio. El principal problema es el alto absentismo debido a las reiteradas faltas sin justificar de los colaboradores, además de ello también se presenta una alta rotación lo cual afecta el rendimiento del servicio ya que de forma regular hay ingreso de nuevo personal a los que se le debe capacitar.

Bock, Tamashiro, & Escalante (2010), comentaron que cuando los colaboradores se encuentran complacidos con sus actividades, están dispuestos a dar el 100% de su rendimiento o esfuerzo, ello indica que generarán un mayor beneficio para la organización. Ello no se observa en los colaboradores del servicio Front 123 ya que no muestran motivación y la curva de desempeño es muy amplia. (p.15)

Con lo mencionado se ha determinado que el personal, en la mayoría de casos, muestra poco interés, ello se nota al dejar la empresa sin previo aviso o de forma accidentada cometiendo alguna falta. El presente trabajo buscó analizar la influencia del Work Engagement con el Compromiso Laboral en los colaboradores del servicio con el objetivo de tener un panorama claro basado en la investigación y de tal manera que se puedan tomar decisiones a corto o largo plazo que permitan revertir el problema que se tiene.

La presente investigación tuvo como antecedentes las siguientes investigaciones: Villota y Cabrera (2015) desarrollaron una investigación en Colombia de diseño no experimental transversal buscó medir el clima laboral elaborando un instrumento para estudiar el nivel del work engagement y sus categorías. El resultado de la investigación determinó que el clima laboral cambiante relacionado con el work engagement no tengan similitud. Lo que se entiende gracias a este estudio es que el work engagement no se ve afectado directamente con un clima laboral positivo o negativo sino es parte de un conjunto de factores los cuales determinan el nivel del mismo. (p.30)

Otro estudio realizado por Diaz y Cejas (2010) en Venezuela de nivel exploratorio y tipo descriptivo buscó hallar el nivel de engagement en el personal de la Escuela de Relaciones de la Universidad de Carabobo (Venezuela), para dicho estudio recogieron los datos utilizando la aplicación Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Este estudio determinó un alto nivel de engagement en los docentes, lo cual fue contrastado con la buena

gestión en talento humano y motivación en el centro de estudio para mantener un grado de entusiasmo que permita a los docentes desempeñarse de manera óptima. (p.10)

Gómez, Recio, Ávalos y Gonzáles (2013), en su investigación cuyo objetivo fue describir la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Dicho estudio fue de tipo descriptiva, correlacional y de corte transversal, fue una investigación cuantitativa, para ello se hizo uso de técnicas estadísticas Rho de Spearman. Las conclusiones comentadas por los autores indican que existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores en las organizaciones de Rioverde, S.L.P. (p.53)

La tesis desarrollada por Yzaguirre, Catalla y Rojas (2015) para obtener el grado académico de Magister, de tipo cuantitativo, explicativo, no experimental, Para su investigación tomaron como objeto de investigación una empresa al sur de Lima para definir la relación entre el work engagement y la cultura organizacional. El objetivo del estudio fue determinar la percepción de los colaboradores del work engagement para lo cual basaron su estudio en el análisis y la percepción de los trabajadores en la empresa obteniendo como resultado que el 42% del total de trabajadores tiene percepción positiva o alta del work engagement lo cual demuestra que existe una vinculación moderadamente directa y significativa entre ambas variables, engagement y cultura organizacional. Este estudio demuestra el reconocimiento de los trabajadores con la empresa y su cultura. (p.12)

Condemarín (2017), desarrolló una tesis para obtener el grado de Maestro en gestión pública en la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de planificación y desarrollo del seguro social de salud - 2016. Dicha tesis tiene un enfoque cuantitativo, el método que se empleó fue hipotético-deductivo, diseño no experimental de nivel correlacional. Al finalizar la investigación se tuvo como resultado que existe una relación positiva entre el compromiso organizacional y desempeño laboral por lo cual se determinó y concluyo que el compromiso organizacional y el desempeño laboral están estrechamente relacionados. (p. 35)

Tucto (2017), realizó una tesis para obtener el grado de Maestro en Ciencias de la Salud en la Universidad de Huánuco, Perú, cuyo objetivo fue analizar la relación que existe entre el estilo de liderazgo y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería en la Microred de salud Aparicio Pomares de la ciudad de Huancayo. Trabajó con un estudio cuantitativo, un nivel correlacional, diseño no experimental transversal. La

población fue constituida por 49 licenciados en enfermería pertenecientes 3 centros de salud que integran la Microred de salud Aparicio Pomares – Huánuco. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la escala de los estilos de liderazgo de Quispe y la escala de compromiso organizacional por Meyer, Allen y Smith. Como conclusión se determinó que existe una correlación mínima, lo cual demuestra que los estilos de liderazgo son independientes al compromiso organizacional de los profesionales de enfermería. (p.27)

Chiavenato (2001), indica, basado en su investigación y análisis, que el ambiente social crea dichas necesidades como consecuencia de experiencias acumuladas. Estas se manifiestan en cada acto o comportamiento que busca satisfacer su necesidad por medio de recompensas brindadas, en este contexto, por la organización; ocasionando que los colaboradores tengan la capacidad de desarrollar patrones únicos de necesidades que influyen en sus actitudes y comportamiento. Por ejemplo, un colaborador que es motivado con beneficios extras ya sean económicos o personales tales como capacitaciones demuestran un mejor desempeño. (p.63)

La presente investigación se fundamentó con las siguientes teorías: McClelland (1989), quien es reconocido debido a sus grandes contribuciones en la motivación define tres necesidades las cuales influyen en el comportamiento humano, logro, poder y afiliación. Cada uno de los mencionados es causante de ciertos comportamientos y actitudes que influyen en la motivación personal de cada ser humano. Ello se explica que la motivación es una mezcla de componentes con distintos aspectos, pero relacionados entre sí lo cual concluye con una sensación positiva en el colaborador. (p.47)

La teoría de las necesidades describe tres necesidades básicas que influyen de tal manera en el comportamiento humano que al cubrirlas éste se desempeñará de forma óptima. La teoría explica que al cubrir estas necesidades se podrá obtener el mejor desempeño en el ámbito laboral, personal o donde se desee.

Aplicando esta teoría en la investigación tenemos como resultado una similitud con el Work Engagement ya que busca, de forma directa cubrir las necesidades que los colaboradores puedan tener en su centro de trabajo, ello con el objetivo de que logre un máximo confort a nivel personal y laboral, aplicando lo mencionado la organización tendrá como resultado un colaborador con un alto desempeño y compromiso con sus labores.

Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002, citado por Flores et al., 2015), describen el Work Engagement como un estado positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, el cual se caracteriza por sentimientos de vigor, dedicación y absorción. Dicho

estado no se presenta de forma específica o momentánea, sino como un estado persistente, afectivo e influyente el cual se manifiesta en toda actividad que el individuo desarrolle. Aplicado en la organización el Work Engagement busca satisfacer y dotar al colaborador del ambiente y entorno ideal, que cubra sus necesidades en el ámbito laboral y personal ello dará como resultado un colaborador motivado, eficiente y con un alto rendimiento. (p.37)

Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011), tienen otra definición, ellos conceptualizan al Work Engagement como una vinculación psicológica de manera directa con las actividades que el colaborador desarrolla en su puesto de trabajo. En otras palabras, los autores describen el work engagement como una identificación psicológica del colaborador con sus actividades, ello podría ampliarse a un reconocimiento y satisfacción del mismo en el día a día. (p.76)

En el presente estudio se tomó la primera definición descrita por Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker ya que se considera que sus fundamentos cuentan con mayor detalle y son más exactos al momento de definir sus dimensiones por lo tanto es coherente y el aporte a la investigación incrementará su valor educativo:

Vigor, para la cual los autores comentan que esta dimensión se refiere al alto nivel de energía y empeño que el colaborador puede lograr para desarrollar sus actividades en el trabajo, a pesar de que se puedan presentar problemas en el transcurso. Por ejemplo, un colaborador de una organización que muestre vigor será capaz de brindar el 100% de sus capacidades físicas en su trabajo.

Dedicación, sobre esta dimensión menciona que tiene relación con las nuevas metas, entusiasmo e inspiración que el colaborador obtiene en el trabajo, dicho de otra forma, se refiere a la alta implicación laboral. Por ejemplo, un colaborador que muestra dedicación estará pendiente y con mucha motivación para el cumplimiento de sus objetivos en su área de trabajo y a nivel de la organización.

Absorción, en su análisis e interpretación, los autores, indica que absorción refiere al nivel de concentración y satisfacción que logra el colaborador al momento de realizar sus actividades. La absorción se da cada vez que el colaborador se encuentra plenamente concentrado en las actividades que realiza, mientras no percibe el tiempo como tal y siente que el tiempo pasa lento. Por ejemplo, un colaborador de una empresa de atención al cliente mediante llamadas telefónicas que se encuentre absorto en sus funciones no tendrá noción del tiempo a su alrededor y al momento de cumplir su horario sentirá que ha estado menos tiempo del que debía.

Para el estudio y análisis de la variable Compromiso Laboral, se estudió la Teoría tridimensional del compromiso organizacional, fue desarrollada y expuesta por Meyer y Allen (1991) en el cual dividen el constructor de compromiso organizacional en tres dimensiones, a su vez definen al compromiso organizacional como un estado psicológico influenciado por la participación e identificación de los colaboradores con su organización. Los autores plantean lo siguiente: El compromiso organizacional se define como un estado psicológico, como una característica de las interacciones entre colaborador e institución, y por último que el compromiso laboral influye y determina la permanencia o retiro de los colaboradores de una organización. El modelo expuesto es tridimensional relaciona tres componentes: afectivo, normativo y de continuidad. Estos componentes presentan características diferentes, pero con una relación estrecha entre sí. Esto se puede entender, en la práctica que un colaborador puede manifestar un compromiso de lealtad hacia la organización por un sentimiento de reciprocidad, tener un compromiso afectivo y al mismo tiempo contar con una estabilidad económica que le permitan un sentimiento de satisfacción y compromiso. Por lo tanto, estas 3 dimensiones logran presentarse de manera simultánea, una puede presentarse con mayor o menor intensidad; del conocimiento del grado en que se relacionan dichos componentes se puede determinar el nivel de independencia que existe.

Robbins y Coulter (2005), definen al compromiso organizacional como un estado en el que el colaborador tiene la capacidad de identificarse con su organización, ello incluye los objetivos y cultura en general. Robbins considera que el compromiso es un estado que genera un acercamiento donde se involucran distintos aspectos por parte de la organización y el colaborador creando así un lazo directo entre ambos. Por lo expuesto por el autor se puede definir al compromiso aboral como un acercamiento o creación de un vínculo de reciprocidad entre el colaborador y la organización a partir de distintos aspectos. (p.58)

Chiavenato (2001), argumenta que compromiso organizacional es un sentimiento que involucra la comprensión, tanto del pasado como del presente en la organización a la que se pertenece, de tal forma que se implica la asimilación de los objetivos y metas de la organización por sus colaboradores. A diferencia de los primeros autores citados, Chiavenato define al compromiso como un sentimiento ya que, según su análisis, este crea una relación más personal ya que logra asimilar los objetivos, metas y valores de la organización con el colaborador. (p.67)

Por otro lado, Meyer y Allen (1991), describen al compromiso organizacional como un estado psicológico que se identifica por la relación entre el colaborador y la organización

donde se desempeña, la cual conlleva consecuencias al momento de decidir continuar o no en la organización. Los autores mencionados en esta definición, han propuesto que el compromiso se divide en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo. Después del análisis de los autores determinaron que el compromiso como tal no tiene una naturaleza única ya que en ello influyen tres factores importantes que aplicados en la permanencia a una organización puede depender del deber, deseo o necesidad. (p.86)

Para el presente trabajo se tomó como referencia los estudios realizados por Meyer y Allen los cuales cuentan con un mayor fundamento y el cual describe las tres siguientes dimensiones para el Compromiso Laboral:

Compromiso afectivo, la cual se refiere a la carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores. Este compromiso se da en el nivel personal, hace referencia, en la mayoría de casos, al sentimiento afectivo entre el colaborador y la institución, esta se puede presentar en los objetivos, intereses o actividades. Por ejemplo, una organización de transporte de encomiendas un colaborador que entiende la importancia y confianza que brindan los clientes y los asimila como parte de sus actividades logra un compromiso afectivo con el objetivo de la organización y se relaciona de tal manera que siente bienestar al ser parte del proceso.

Compromiso de continuidad, la cual se refiere al interés del colaborador por continuar en la institución ya sea por motivos económicos o personales. Meyer y Allen, indican que un colaborador con un alto compromiso de continuidad mantiene un bajo nivel de desempeño ya que se limita a realizar solo lo necesario para permanecer en la institución. Según lo argumentado por Meyer y Allen se infiere que un nivel intermedio de continuidad es más favorable para el desempeño del colaborador.

Compromiso normativo, la cual se refiere al compromiso de lealtad a la organización por distintos motivos morales, creencias u objetivos ya sea por el hecho de recibir capacitaciones o beneficios que crean un sentimiento de reciprocidad. Por ejemplo, en una organización dedicada al apoyo de personas de bajos recursos, el colaborador que comparte el sentimiento de compartir y ayuda a los demás sentirá un fuerte compromiso normativo, el cual fortalecerá su compromiso con la organización.

Después del análisis y entendimiento de la realidad problemática de la empresa y del estudio de las teorías y variables se formuló el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre el work engagement y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao 2019?

A partir de la formulación del problema general se formularon los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el vigor y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao 2019?, ¿Qué relación existe entre la dedicación y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao 2019? y ¿Qué relación existe entre la absorción y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao 2019?

Hernández, Fernández y Baptista (2014), establecen tres criterios para el desarrollo de la justificación de la investigación: convivencia, relevancia social e implicaciones prácticas.

La presente investigación presentó convivencia ya que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el work engagement y el compromiso laboral en los trabajadores del servicio Front 123 de la empresa Konecta BTO sucursal en Perú, adicional a ello se busca entender el comportamiento de los colaboradores en la actualidad y así apoyar en una mejor toma de decisiones para el desarrollo y crecimiento personal y organizacional.

Este estudio tuvo relevancia social ya que es un aporte al área académica en general ya que podrá ser usado como sustento para otras investigaciones o trabajos académicos teniendo en cuenta que las variables utilizadas pueden ser aplicadas a distintos tipos de organizaciones. El compromiso laboral debe estar presente en toda organización y es por ello que se debe entender y aplicar métodos que ayuden su consolidación a lo igual que el work engagement los cuales son desarrollados en esta investigación con el fin de promover su entendimiento, aplicación y mejora en las organizaciones.

Implicaciones prácticas, por medio de este estudio se pudo determinar la importancia del compromiso laboral y su relación con el work engagement y así sea aplicado en las organizaciones. Las organizaciones que buscan prevalecer y un alto rendimiento de sus colaboradores deben enfocarse, además de otros puntos, en el compromiso y entorno de los colaboradores y así mantenerlos motivados y con un óptimo desempeño, en este caso estudiamos a los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO.

Para el desarrollo de la investigación se estableció el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre el work engagement y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao 2019.

A partir del objetivo general se establecieron los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el vigor y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio

Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao 2019. Determinar la relación que existe entre la dedicación y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao 2019. Determinar la relación que existe entre la absorción y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao 2019.

La presente investigación tuvo como hipótesis general: Existe relación directa entre el work engagement y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito de Callao 2019. Las hipótesis específicas son las siguientes: Existe relación directa entre el vigor y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito de Callao 2019. Existe relación directa entre la dedicación y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito de Callao 2019. Existe relación directa entre la absorción y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito de Callao 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada. Según Carrasco (2007), indica que el tipo de investigación es considerada como aplicada cuando se desarrolla estrictamente para obtener propósitos prácticos, puesto que se efectúa para actuar, transformar y producir cambios en un determinado sector de la realidad (p.43).

Diseño de investigación

El desarrollo de esta investigación fue de diseño no experimental y transversal. Según Hernández y Mendoza (2018), afirman que el diseño de investigación se conoce como no experimental cuando se realiza sin la intervención intencional de las variables, se basa en medir los fenómenos y variables de acuerdo en su contexto natural para examinarlos (p.174). Según Hernández y Mendoza (2018), indican, también, que el diseño de estudio transversal se basa en la recolección de datos en un momento único, en un tiempo determinada, puesto que tienen como propósito describir variables en un grupo de casos, valorando un acontecimiento en un tiempo exacto (p.176).

Nivel de investigación

El nivel de esta investigación fue descriptivo y correlacional. Es descriptiva debido a que se realizaron descripciones y menciones de la variable estudiada con sus respectivas dimensiones. El alcance correlacional entre variables y dimensiones se desarrolló siguiendo el modelo Transversal ya que se recolectan los datos solo una vez.

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Work engagement

Variable 2: Compromiso laboral

Tabla 1

Operacionalización de Variable 1: Work engagement

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles y Rangos	Escala de medición
Schaufeli et al. (2002, citado por Flores et al., 2015) sustenta que el egagement es un constructo de sentimientos de vigor, dedicación y absorción.	Para la medición de esta variable se usará como instrumento de medición la Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9).	Vigor	Energía en el trabajo	Alto	15 – 34
			Ganas de trabajar	Medio	35 – 54
			Vigor en el trabajo	Bajo	55 – 75
		Dedicación	Entusiasmo en el trabajo		
			Inspiración en el trabajo		
			Orgullosos del trabajo		
		Absorción	Feliz y absorto en el trabajo		
			Pasa rápido el tiempo en el trabajo		
			Olvida lo que pasa alrededor		

Fuente: Schaufeli et al. (2002, citado por Flores et al., 2015)

Tabla 2

Operacionalización de Variable 2: Compromiso laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles y Rangos	Escala de medición
Meyer y Allen (1991) argumentan que, el compromiso organizacional es una condición psicológica que demuestra la relación entre el trabajador y la organización, el cual incide en la decisión de apartarse o continuar en ella.	El compromiso se mide con la encuesta de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) adaptado por Navarro, Santillán, y Bustamante (2007).	Compromiso Afectivo	Lazos emocionales.	Alto	18 – 41
			Percepción de satisfacción de las necesidades.	Medio	42 – 65
			Orgullo de pertenencia a la institución	Bajo	66 – 90
		Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo en la institución.		
			Opciones laborales.		
			Evaluación de permanencia		
Compromiso Normativo		Reciprocidad con la institución.			

Fuente: Navarro, Santillán, y Bustamante (2007).

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población para la presente investigación estuvo constituida por 320 colaboradores del servicio Front 123 de la empresa en estudio los cuales laboran en tres turnos diferentes en la sede principal de operaciones, se incluye todo colaboradores entre personal operativo y administrativo.

Muestra

En el desarrollo de la investigación no se necesitó utilizar algún procedimiento para calcular el tamaño de muestra ya que se trabajó con toda la población debido a que se encuentra en un rango aceptable para la utilización del instrumento, ello tomando en cuenta, también, lo referido por Hernández, Fernández y Baptista (2014) que al ejecutar un instrumento con toda la población se obtendrá una generalidad de evidencias y se obtendrán resultados más fiables. (p.20)

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

Técnica

Para obtener resultados confiables y acordes a los objetivos de esta investigación se hizo uso pruebas estandarizadas las cuales se enfocan en la medición de variables específicas.

Instrumento

Instrumento 1: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)

Se hizo uso de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9) como instrumento para la medición de la variable work engagement, este instrumento fue desarrollado por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2003. En un inicio este instrumento cuenta con 24 ítems; sin embargo, después de realizar los análisis psicométricos se encontró incongruencias por lo que se redujo la cantidad de ítems a 17, la cual fue llamada UWES-17, para el presente estudio se utilizó la versión reducida llamada UWES-9. Este instrumento se enfoca en tres dimensiones: Vigor, Dedicación y Absorción. Este instrumento cuenta con una adaptación en nuestro país, Perú, realizado por Flores, Fernandez, Juárez, Merino y Guimet en el año 2015. Su aplicación es exclusivamente en el ámbito laboral, puede ser aplicada de forma individual o colectiva con un tiempo que varía entre 5 a 10 minutos.

Tabla 3

Ficha técnica de instrumento 01: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)

Ítem	Descripción
Autores	Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker
Año	2003
Dimensiones	Vigor, Dedicación y Absorción
Ítems	15 ítems
Escala de medición	Lickert
Alfa de Cronbach	0.956
Trabajos Previos	Huapaya Izaguirre Kelly Shessira (2017). <i>Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote</i> . Universidad Cesar Vallejo, Lima. Hilder Armando Quezada Crisologo (2017). <i>Engagement Laboral en las Empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017</i> . Universidad Cesar Vallejo, Lima. Villota, M. y Cabrera, C. (2015). <i>Clima laboral y engagement: estudio de una organización de San Juan de Pasto</i> . Revista UNIMAR.

Fuente: Schaufeli y Bakker (2003)

La Tabla 3 detalla la ficha técnica del instrumento utilizado para la variable work engagement así también como trabajos previos en los cuales se ha utilizado.

Tabla 4

Análisis de fiabilidad instrumento 01: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	15

Como se muestra en la tabla el Alfa de Cronbach nos dio un valor de 0.956 lo cual confirma que el nivel de confiabilidad del instrumento es alto al estar muy cerca al valor 1.

Instrumento 2: Cuestionario de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen

Este segundo instrumento fue desarrollado por Mayer y Allen en el año 1991, para el desarrollo de la presente investigación se tomó como referencia la adaptación a español realizado por Navarro, Santillán, y Bustamante en el año 2007 en el cual validan su utilización.

Tabla 5

Ficha técnica Instrumento 02: Cuestionario de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen

Ítem	Descripción
Autores	Mayer y Allen
Año	1991
Dimensiones	Compromiso Afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso
Ítems	18 ítems
Escala de	Lickert
Alfa de Cronbach	0.961
Trabajos Previos	Cupita, D. (2014). <i>Clima y compromiso organizacional de los trabajadores empleados de la universidad peruana Unión filial Juliaca, durante el periodo 2014-I</i> . Universidad Peruana Unión Juliaca. Condemarín, C. (2017), <i>Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia de planificación y desarrollo del seguro social de salud</i> . Universidad Cesar Vallejo, Lima. García, A. (2015), <i>Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores-Región Norte</i> . Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

Fuente: Mayer y Allen (1991)

La Tabla 5 detalla la ficha técnica del instrumento utilizado para la variable compromiso laboral así también los trabajos previos en los cuales ha sido aplicada.

Tabla 6

Análisis de fiabilidad instrumento 02: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	18

Como se muestra en la tabla de la página anterior, el Alfa de Cronbach nos da un valor de 0.961 lo cual confirma que el nivel de confiabilidad del instrumento es alto al estar muy cerca al valor 1.

Validez y confiabilidad

Instrumento 1: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)

Este instrumento cuenta con tres versiones, UWES-17, UWES-15 y UWES-9, para este estudio se utilizó la versión UWES-9. Cuenta con la modalidad de respuesta de múltiple elección, la escala de medición que utiliza es de tipo Likert con siete opciones de respuesta: Nunca, Casi Nunca, Algunas Veces, Regularmente, Bastantes Veces, Casi Siempre y Siempre. Las dimensiones a medir son: Vigor, Dedicación y Absorción. La UWES-9 cuenta con nueve ítems distribuidos de la siguiente manera: tres ítems de vigor, tres ítems de dedicación y tres ítems de absorción. Sobre su validez y confiabilidad este instrumento cuenta con adecuadas propiedades psicométricas considerando su estructura tridimensional. Sobre su fiabilidad, se obtuvo como resultado del método de consistencia interna del coeficiente Alfa de Cronbach los siguientes índices: escala total: .956.

Instrumento 2: Cuestionario de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen

Este instrumento cuenta con dieciocho ítems de alternativa múltiple con una escala de medición tipo Likert y cuenta con cinco opciones de respuesta: Totalmente en Desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso, De Acuerdo y Totalmente De acuerdo. Todos los ítems están divididos en tres dimensiones: Compromiso Afectivo (seis ítems), Compromiso de continuidad (seis ítems) y Compromiso Normativo (seis ítems). El análisis de confiabilidad a través del índice de consistencia interna Alfa de Cronbach tuvo como resultado .961 lo cual lo ubica en la categoría de alta confiabilidad.

2.5. Procedimiento

La presente tesis se desarrolló con un método y técnica de recolección de por medio de un cuestionario que nos permitió obtener y organizar la información necesaria, después de ello se realizó la prueba de fiabilidad del Alfa de Cronbach, después se realizó el procesamiento de datos, para así poder analizar las frecuencias de las variables y la correlación, finalmente se analizan los resultados y brindaron recomendaciones.

2.6 Método de análisis de datos

Hernández, Fernádes y Baptista (2010), indican que uno de los objetivos del investigador es describir los resultados obtenidos y posterior a ello realizar un análisis estadístico (p.287). En la presente investigación se utilizó el análisis descriptivo para observar descriptivamente los resultados obtenidos mediante la distribución de las frecuencias de cada variable.

Hernández, Fernádes y Baptista (2010), indican que el análisis de la estadística inferencial es utilizado, principalmente, para dos procesos vinculados, probar una hipótesis de la población de estudio o calcular diferentes parámetros (p.306). En la presente investigación se realizó el análisis inferencial con la finalidad de comprobar las hipótesis planteadas tanto general como específica, mediante el coeficiente Rho Spearman, para ello se hizo uso del programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

2.7 Aspectos éticos

Se solicitó autorización a la Jefe de Operaciones de USAC, quien es la responsable de servicio Front 123 de la empresa Konecta BTO S.L. con el objetivo de contar con las facilidades y apoyo para la aplicación de los instrumentos en todos los colaboradores de dicho servicio.

Con la autorización del responsable del servicio se procedió a reunir a los participantes en grupos de 15 a 20 colaboradores a quienes se les explicó el objetivo del instrumento e investigación. Al término de la aplicación del instrumento se aseguró la confidencialidad y veracidad de las respuestas almacenando las encuestas y evitando la manipulación de alguna respuesta de tal manera que los resultados sean verídicos.

III. RESULTADOS

Procesamiento de datos

Tabla 7

Resumen de procesamiento de casos obtenidos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Work Engagement	320	100,0%	0	0,0%	320	100,0%
Compromiso Laboral	320	100,0%	0	0,0%	320	100,0%

Se verifica que todos los datos digitalizados fueron válidos de tal manera que se podrá analizar al total de la muestra.

Prueba de Normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad de la variable Work Engagement y Compromiso Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Work Engagement	,115	320	,000
Compromiso Laboral	,131	320	,000

Debido a que la muestra es mayor a 50 se toma en cuenta los resultados de la prueba Kolmogoroy-Smirnov. Se obtuvo como resultado que la variable Work Engagement y Compromiso Laboral cuentan con un nivel de significancia menor al 0.05 por lo que se concluye que el conjunto de datos no tiene una distribución normal. Con el resultado se definió que el coeficiente de correlación a utilizar en el presente estudio será Spearman.

Niveles de percepción

Tabla 9

Nivel de percepción de la variable work engagement

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Work Engagement	BAJO	66	20.63%	20.63%
	MEDIO	152	47.50%	68.13%
	ALTO	102	31.88%	52.50%
	TOTAL	320	100.00%	100.00%

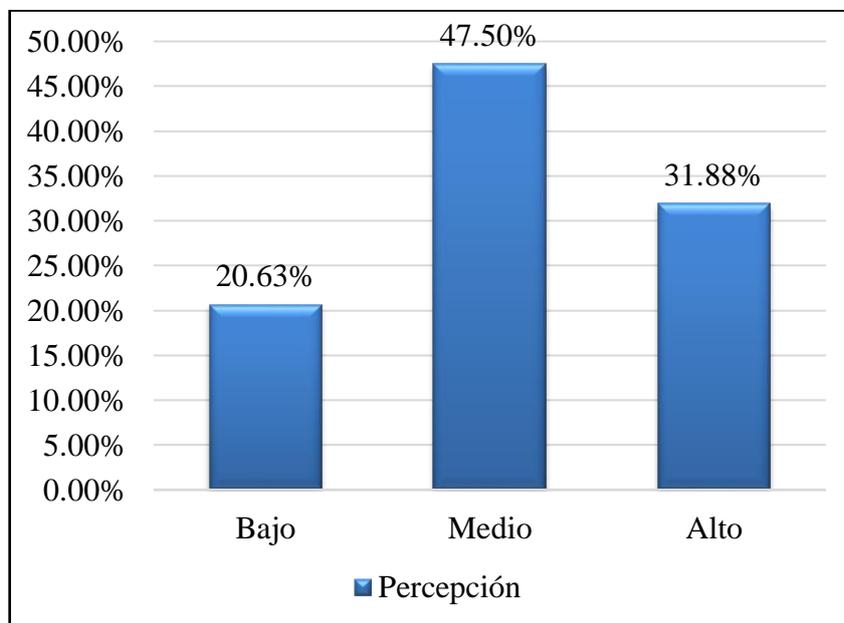


Figura 1. Nivel de percepción de work engagement

Al procesar los datos se obtuvo, como se muestra en la tabla, que el 47.50% de los colaboradores tienen una percepción media del work engagement en el servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., mientras que el 31.88% tiene una percepción alta y solo el 20.63% tiene una percepción baja de la variable de estudio. Se concluyó, a partir de los resultados obtenidos, que no existe una adecuada percepción ya que la diferencia entre los tres niveles (bajo, medio y alto) es baja.

Tabla 10

Nivel de percepción de la variable compromiso laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Compromiso Laboral	BAJO	150	46.88%	46.88%
	MEDIO	133	41.56%	88.44%
	ALTO	37	11.56%	100.00%
	TOTAL	320	100.00%	100.00%

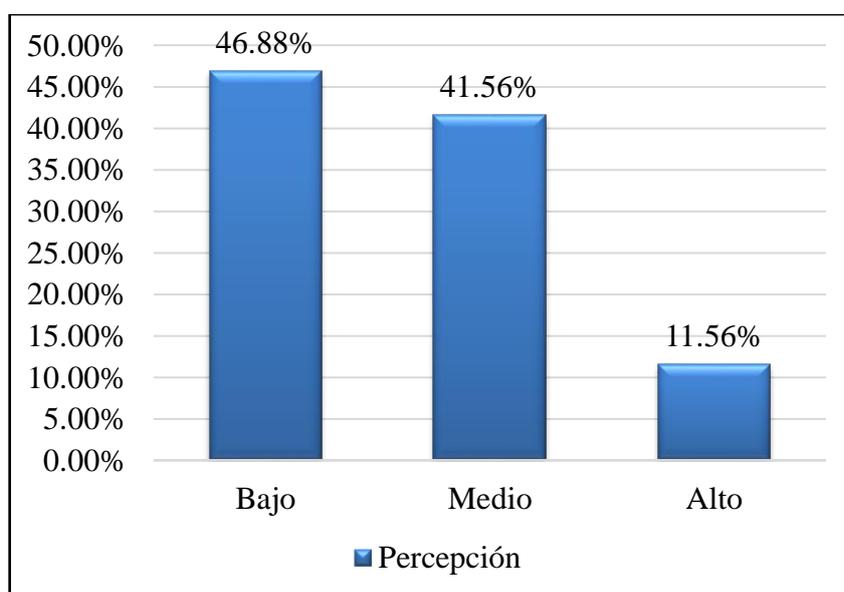


Figura 2. Nivel de percepción de compromiso laboral

La tabla nos muestra que el 46.88% de los colaboradores tienen una percepción baja del compromiso laboral en el servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., mientras que el 41.56% tiene una percepción media y solo el 11.56% tiene una percepción alta de la variable de estudio. Se pudo concluir, a partir de los resultados obtenidos, que la percepción del clima laboral es baja a media ya que la percepción alta cuenta con un porcentaje muy bajo a diferencia de los otros niveles.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis general: Existe relación directa entre el work engagement y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito de Callao, 2019.

Tabla 11

Relación entre Work Engagement y Compromiso Laboral

			Work Engagement	Compromiso Laboral
Rho de Spearman	Work Engagement	Coefficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Compromiso Laboral	N	320	320
		Coefficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	320	320

El resultado obtenido al realizar el análisis de correlación nos muestra que el coeficiente entre las dos variables de estudio es 0,948 el cual es muy cercano al valor 1, por lo que se demuestra que existe relación positiva. Acerca de la significancia se obtiene el valor ,000 por lo que al ser menor a 0,05 se acepta la hipótesis de investigación, existe relación directa entre el work engagement y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito de Callao, 2019.

Hipótesis específicas 01: Existe relación directa entre el vigor y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito de Callao, 2019.

Tabla 12

Relación entre Vigor y Compromiso Laboral

			Vigor	Compromiso Laboral
Rho de Spearman	Vigor	Coefficiente de correlación	1,000	,909**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Compromiso Laboral	N	320	320
		Coefficiente de correlación	,909**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	320	320

El resultado obtenido al realizar el análisis de correlación y detallados en la tabla de la página anterior nos muestra que el coeficiente entre las dos variables de estudio es 0,909 el cual es muy cercano al valor 1, por lo que se demuestra que existe relación positiva. Acerca de la significancia se obtiene el valor ,000 por lo que al ser menor a 0,05 se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específicas 02: Existe relación directa entre la dedicación y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito de Callao 2019.

Tabla 13
Relación entre Dedicación y Compromiso Laboral

		Compromiso	
		Dedicación	Laboral
Rho de Spearman	Dedicación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,914**
		N	. 320
	Compromiso Laboral	Coeficiente de correlación	,914**
		Sig. (bilateral)	1,000 ,000
		N	. 320

En la tabla, observamos el resultado obtenido al realizar el análisis de correlación nos muestra que el coeficiente entre las dos variables de estudio es 0,914 el cual es muy cercano al valor 1, por lo que se demuestra que existe relación positiva. Acerca de la significancia se obtiene el valor ,000 por lo que al ser menor a 0,05 se acepta la hipótesis de investigación, existe relación directa entre la dedicación y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito de Callao 2019.

Hipótesis específicas 03: Existe relación directa entre la absorción y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito de Callao 2019.

Tabla 14

Relación entre Absorción y Compromiso Laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L.

		Absorción	Compromiso Laboral
Rho de Spearman	Absorción		
	Coeficiente de correlación	1,000	,904**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	320	320
Compromiso Laboral	Compromiso Laboral		
	Coeficiente de correlación	,904**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	320	320

El resultado obtenido al realizar el análisis de correlación nos muestra que el coeficiente entre las dos variables de estudio es 0,904 el cual es muy cercano al valor 1, por lo que se demuestra que existe relación positiva. Acerca de la significancia se obtuvo el valor ,000 por lo que al ser menor a 0,05 se acepta la hipótesis de investigación, existe relación directa entre la absorción y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito de Callao 2019.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación mostraron que la variable work engagement se encuentra en nivel medio para los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L. Asimismo, como resultado de la correlación con la variable compromiso laboral ha mostrado un resultado de 0.948 lo que nos muestra que existe una relación alta. Los resultados obtenidos en las siguientes pruebas de correlación entre las dimensiones de la variable work engagement y la variable compromiso laboral también tuvieron como resultado mayor al 0.9 lo que refiere una relación de nivel alto entre las mismas.

Los estudios previos considerados en esta presente investigación, tal como Caballero (2018), en su tesis titulada *Work Engagement y burnout en el personal de dos empresas agentes de aduanas de lima metropolitana* el cual fue de tipo correlacional no experimental con una muestra de 110 colaboradores tuvo como resultado que el work engagement se encuentra en un nivel medio para los colaboradores de ambas empresas. El resultado obtenido en dicha tesis es similar al resultado de la presente investigación lo cual pone en evidencia que el tipo o sector de las empresas no altera dicha percepción de los colaboradores, quienes no perciben un nivel alto u óptimo del work engagement en su centro de labores. Las empresas en las que se realizaron los estudios tienen un aspecto muy relevante en común, en mayor medida, sus actividades comerciales no tienen un contacto directo con el cliente ya que se valen de otros medios como es las llamadas telefónicas y correos. Dicha semejanza nos ayuda a entender la similitud de los resultados, las empresas no se han enfocado en incrementar el nivel del work engagement en sus colaboradores ya que no se enfocan a lo que está detrás de cada operaciones o gestión que realizan en sus oficinas.

En otra tesis publicada relacionada a la presente investigación, Lescano (2018), en su tesis titulada *Compromiso laboral del personal administrativo y calidad de servicio al usuario municipalidad provincial de Huaura - Huacho, 2018* el cual fue de tipo correlacional no experimental con una muestra de 352 colaboradores tuvo como resultado que el 44.6% de los colaboradores no se sienten valorados por la institución a la que pertenecen. El resultado presentado en dicha investigación representa un bajo nivel de compromiso lo cual difiere a los resultados obtenidos en esta investigación donde se presenta un nivel alto de

compromiso laboral. Podemos interpretar que la diferencia en los resultados se ha dado debido a distintos factores; entre ellos, la localidad y el tipo de institución, en la tesis publicada por Lescano el estudio se realiza a un municipio de la provincia de Huacho por lo que diferenciamos ámbitos y realidades distintas, también el tipo de institución en dicha tesis es pública, a diferencia de la institución en la que se desarrolló esta investigación la cual es privada, las gestiones, toma de decisiones y procedimientos son distintos en cada tipo de institución por ello se puede entender la diferencia en los resultados.

Vasquez (2016), en su tesis titulada *Compromiso y Desempeño Laboral en el Área de Gestión de la Calidad Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima, Año 2016* la cual fue de tipo correlacional con el objetivo de determinar la relación que existe entre el compromiso y desempeño laboral de los trabajadores del área de gestión de la calidad del Hospital Nacional Arzobispo Loaysa cuya población fue de 30 colaboradores utilizando la técnica de recolección de datos. El resultado obtenido en dicha investigación fue un nivel bajo de la variable compromiso laboral y sus dimensiones lo cual no generaba gran impacto en su correlación con la segunda variable de estudio, a diferencia, en esta investigación se determinó un alto nivel de percepción en el compromiso laboral. Podemos interpretar que la diferencia se dio debido a las situaciones y escenarios distintos dado que las empresas en investigación no son de rubros afines o similares.

Ayala (2018), en su investigación titulada *El work engagement y la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de transportes N&V SAC* el cual fue de tipo correlacional con una muestra de 50 colaboradores tuvo como resultado que el work engagement se encuentra en un nivel medio alto para los colaboradores de la empresa de transporte N&V SAC. Al contrastar los resultados obtenidos en la tesis citada y esta investigación tenemos resultados muy próximos lo que evidencia una similitud de casos a pesar de que las empresas se encuentran en sectores distintos y la cantidad de participantes es distinta lo cual sugiere una gestión similar en el enfoque e incremento del work engagement en ambas empresas. Por lo que expuesto antes es posible tener una interpretación de la similitud en ambas empresas teniendo en cuenta que son privadas, a diferencia de la investigación en el párrafo anterior, la cual nos sugiere un entendimiento de la situación actual en ambas instituciones

Montalvo (2018), en su tesis titulada *Burnout y engagement en docentes de instituciones educativas de Lima Norte* el cual fue de tipo correlacional transversal con una muestra de 138 docentes que oscilan entre 20 y 60 años tuvo como resultado que el work engagement se encuentra en un nivel medio con un porcentaje del 51.4% para los docentes de instituciones educativas de Lima Norte. A diferencia de la tesis citada, esta investigación tuvo un resultado diferente, se obtuvo que el work engagement se encuentra en un nivel medio, pero con porcentaje del 47.50%, ello puede ser ocasionado por la diferencia en el tamaño de muestra teniendo en cuenta que el resultado por percepción significaría lo mismo en ambos casos.

V. CONCLUSIONES

- Primera. Con los resultados obtenidos en la presente investigación se confirmó la hipótesis principal, la cual indica que existe relación entre work engagement y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito de Callao, 2019. Se determinó la relación que existe entre ambas variables ya que se evidenció con el nivel de significancia que es de 0.000, que es menor al 0.005, por lo que se hizo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman obteniendo un resultado de 0.948 el cual es muy cercano al valor 1 de tal manera que se comprobó que la correlación entre las dos variables mencionadas es alta.
- Segunda. Para determinar la relación que existe entre el vigor y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao, 2019, se hizo uso, también del coeficiente de correlación Rho Spearman, el que se utilizó en todos los análisis de correlación y se obtuvo como resultado, para este caso, que valor de 0.909 el cual confirma la hipótesis presentada en la que se expone que existe relación y dado a que el valor es muy cercano al valor 1 se concluye que es una relación alta.
- Tercera. Para el desarrollo del segundo objetivo específico, que fue determinar la relación que existe entre la dedicación y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao, 2019, se obtuvo como resultado una correlación Rho Spearman de 0.914 el cual confirma la hipótesis presentada y resalta la relación alta que existe entre la dimensión dedicación y la variable compromiso laboral.
- Cuarta. El último objetivo específico consistió en determinar la relación que existe entre la absorción y el compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao, 2019, el resultado obtenido fue que existe una relación alta ya que el resultado de Rho Spearman fue de 0.904, con ello se confirmó la hipótesis que sostiene que existe relación directa entre la dimensión absorción y compromiso laboral.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera. Para futuras investigaciones, se recomienda la utilización del instrumento Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES, por sus siglas en inglés) pero con una previa adaptación al tipo y comportamiento de los que se les aplicará el instrumento de tal manera que sea fácil de entender y puedan desarrollarlo sin inconvenientes ni posibles alteraciones, en el caso de la presente investigación se reformularon algunas preguntas lo cual permitió un mejor entendimiento de los encuestados. Dicha adaptación fue previamente validada por expertos y sometida a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, la cual, en la presenta investigación fue de 0.956 lo cual representó una confiabilidad alta ya que es muy cercana al valor 1.
- Segunda. Sobre el work engagement, se recomienda a la empresa realizar actividades que generen un incremento del work engagement, por ejemplo, se pueden realizar actividades de esparcimiento y compartir entre los colaboradores generando así un ambiente más cómodo para los colaboradores. Así también se recomienda un mayor acercamiento de la empresa con los colaboradores mediante charlas y actividades en grupos pequeños o personales con el llevar una relación más cercana entre el colaborador y la empresa.
- Tercera. Sobre el compromiso laboral, se recomienda realizar evaluaciones periódicas con el fin de conocer cuál es el nivel de compromiso de los colaboradores y a partir de ello realizar una toma de decisiones con el fin de obtener los mejores resultados y mantenerlos.
- Cuarta. Sobre la correlación, de acuerdo a los resultados y análisis obtenido se determinó que existe relación directa entre el work engagement y el compromiso laboral por lo cual se recomienda incrementar y fortalecer el work engagement mediante actividades que fortalezcan cada una de las dimensiones de la misma; por ejemplo, mejorar el vigor, dedicación y absorción. Para lograr de manera efectiva el fortalecimiento se debe realizar un estudio previo de las actividades y acciones efectivas.

REFERENCIAS

- Bock, M., Tamashiro, s. & Escalante, A. (2010). *El impacto del clima laboral sobre la empresa*. En el portal del capital humano. Recuperado de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/elimpacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
- Bakker A, Demerouti E, Xanthopoulou D, (2011). *Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo*. *Ciencia y Trabajo*. Recuperado de: http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf
- Caballero Palomino, C. (2018). *Engagement y burnout en el personal de dos empresas agentes de aduanas de lima metropolitana. (Tesis de pregrado)*. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Teoría, proceso y práctica (3a ed.)*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill Interamericana.
- Condemarín, C. (2017), *Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia de planificación y desarrollo del seguro social de salud. (Tesis de maestría)*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Correa, A. (2016). *Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17), en personal de Serenazgo de la gerencia de seguridad ciudadana y defensa civil –Trujillo*. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología). Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Cuevas, F. (2012). *¿Qué es el engagement? Compromiso claro con la empresa y sus regalos*. En Coscatl. Recuperado de: <http://www.coscatl.com/blog/engagement-compromiso-organizacional>
- Diez, E. & Cejas, M. (2010). *Docentes engagement: caso (Escuela de Relaciones Industriales)*. *Visión general*. Recuperado de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/31220/1/articulo6.pdf>
- Flores, C., Fernandez, M. Juárez, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). *Entusiasmo por el trabajo (Engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú*. Recuperado de: http://revistaliberabit.com/es/revistas/RLE_entusiasmo-por-el-trabajo-engagement-un-estudio-de-validez-en-profesionales-de-la-docencia-en-lima-peru.pdf

- Gómez, D., Recio, R., Ávalos, M. y Gonzáles. J. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde*. Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. 6ta Edición*. México: McGraw HillM. Recuperado de <http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6ta-edicion.pdf>
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *Revista Liberabit*, Recuperado de: http://revistaliberabit.com/es/revistas/RLE_21_2_engagement-laboral-una-concepción-cientifica-entrevista-con-wilmar-schaufeli.pdf
- Lescano Rodriguez, W. (2018). *Compromiso laboral del personal administrativo y calidad de servicio al usuario municipalidad provincial de huaura - huacho, 2018. (Tesis de pregrado)*. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
- Lisbona, A., Palaci, F., Salanova, M., & Frese, M. (2018). The effects of work engagement and self-efficacy on personal initiative and performance. *Psicothema*, 30(1), 89–96. <https://doi.org/10.7334/psicothema2016.245>
- Marsollier, R. G. (Roxana G., & Expósito, C. D. (Cristian D. (2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.FC90CBC8&lang=es&site=eds-live>
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review*.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración (8a ed.)*. México: Prentice Hall.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Tucto, V. (2017). Estilos de liderazgo y compromiso organizacional percibida por los enfermeros de la microred Aparicio Pomares Huánuco; 2017. (Tesis de maestría). Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Vásquez, V. (2016), Compromiso y desempeño laboral en el área de Gestión de la Calidad del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- Villota, M. y Cabrera, C. (2015). Clima laboral y engagement: estudio de una organización de San Juan de Pasto. *Revista UNIMAR*, 33(1), 175-188.
- Yzaguirre, C, Callata, S y Rojas, I. (2015), “Cultura organizacional y engagement en trabajadores de una empresa en Lima Sur”. Universidad Pacifico. Lima. Perú

ANEXO 01: Instrumento Adaptado para variable work engagement

“Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta
BTO S.L., distrito del Callao, 2019”

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.					
2	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.					
3	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.					
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.					
5	Mi trabajo es retador.					
6	Mi trabajo me inspira.					
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.					
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.					
9	Soy muy persistente en mi trabajo.					
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
11	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.					
12	Estoy inmerso en mi trabajo.					
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.					
14	Soy feliz cuando estoy en mi trabajo.					
15	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.					

Gracias por su colaboración

ANEXO 02: Instrumento adaptado para variable compromiso laboral

“Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao, 2019”

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTALMENTE ACUERDO
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Me siento muy feliz de ser parte de esta organización.					
2	Me siento emocionalmente ligado a la organización.					
3	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.					
4	Siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.					
5	Tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.					
6	Me siento como “parte de la familia” en esta organización.					
7	Permanezco en esta organización por necesidad.					
8	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.					
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar esta organización.					
10	He invertido mucho de mí en esta organización.					
11	Siento que tengo muy pocas opciones de postular a otra organización.					
12	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.					
13	Siento que no sería correcto dejar la organización ahora.					
14	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.					
15	Tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.					
16	Siento la obligación de permanecer en mi trabajo actual.					
17	Esta organización merece mi lealtad.					
18	Siento que le debo mucho a esta organización					

Gracias por su colaboración

ANEXO 03: Validación 01 de instrumento para variable compromiso laboral

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecta BTO S.L., distrito del Callao, 2019		Apellidos y nombres del investigador: Vivar Híjar, Paul Maguín		Apellidos y nombres del experto: Rosaly Páezray Florán	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE / NO CUMPLE
Compromiso Laboral	Compromiso Afectivo	Satisfacción personal	Me siento muy feliz de ser parte de esta organización.	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>
			Me siento emocionalmente ligado a la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>
	Identificación del trabajador con la institución	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Me siento como "parte de la familia" en esta organización.	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Necesidad de trabajar	Permanezco en esta organización por necesidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar esta organización.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		He invertido mucho de mí en esta organización.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Compromiso de continuidad	Minima percepción de ofertas laborales	Siento que tengo muy pocas opciones de postular a otra organización.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Obligación frente a la organización	Siento que no sería correcto dejar la organización ahora.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Compromiso Normativo	Lealtad con la institución	Tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Siento la obligación de permanecer en mi trabajo actual.	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Esta organización merece mi lealtad.	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Siento que le debo mucho a esta organización	<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto:			Fecha <u>11/07/2019</u>		

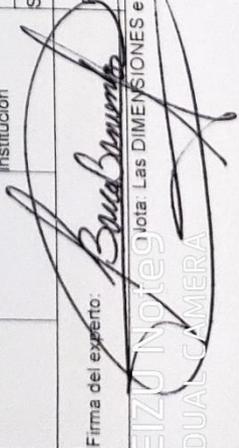
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 04: Validación 02 de instrumento para variable compromiso laboral

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Koneccta BTO S.L., distrito del Callao, 2019
 Apellidos y nombres del investigador: Vivar Híjar, Paul Maguán
 Apellidos y nombres del experto: **BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
Compromiso Laboral	Compromiso Afectivo	Satisfacción personal	Me siento muy feliz de ser parte de esta organización.			<input checked="" type="checkbox"/>			
			Me siento emocionalmente ligado a la organización.			<input checked="" type="checkbox"/>			
		Esta organización tiene un gran significado personal para mí.			<input checked="" type="checkbox"/>				
		Siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.			<input checked="" type="checkbox"/>				
		Tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.			<input checked="" type="checkbox"/>				
	Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajar	Me siento como "parte de la familia" en esta organización.				<input checked="" type="checkbox"/>		
			Permanezco en esta organización por necesidad.				<input checked="" type="checkbox"/>		
			Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.					<input checked="" type="checkbox"/>	
			Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar esta organización.					<input checked="" type="checkbox"/>	
			He invertido mucho de mí en esta organización.					<input checked="" type="checkbox"/>	
Compromiso Normativo	Minima percepción de ofertas laborales	Siento que tengo muy pocas opciones de postular a otra organización.				<input checked="" type="checkbox"/>			
		Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.				<input checked="" type="checkbox"/>			
		Siento que no sería correcto dejar la organización ahora.					<input checked="" type="checkbox"/>		
		Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.					<input checked="" type="checkbox"/>		
		Tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.					<input checked="" type="checkbox"/>		
Compromiso Normativo	Lealtad con la institución	Siento la obligación de permanecer en mi trabajo actual.				<input checked="" type="checkbox"/>			
		Esta organización merece mi lealtad.				<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto:			Siento que le debo mucho a esta organización			<input checked="" type="checkbox"/>			
Fecha			15 / 04 / 2019						


 MEIZUJINOTES | Foto: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables
 I DUAL CAMERA

ANEXO 05: Validación 03 de instrumento para variable compromiso laboral

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecra BTO S.L., distrito del Callao, 2019
 Apellidos y nombres del investigador: Vivar Hajar, Paul Maguín
 Apellidos y nombres del experto: Vilamova Figueroa Rosa Elvira

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE		
Compromiso Laboral	Compromiso Afectivo	Satisfacción personal	Me siento muy feliz de ser parte de esta organización.	/	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	/			
			Me siento emocionalmente ligado a la organización.	/					
		Identificación del trabajador con la institución	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	/					
			Siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.	/					
			Tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.	/					
	Compromiso de continuidad	Minima percepción de ofertas laborales	Me siento como "parte de la familia" en esta organización.	/					
			Permanezco en esta organización por necesidad.	/					
			Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.	/					
			Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar esta organización.	/					
			He invertido mucho de mí en esta organización.	/					
Compromiso Normativo	Obligación frente a la organización	Siento que tengo pocas opciones de postular a otra organización.	/						
		Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.	/						
		Siento que no sería correcto dejar la organización ahora.	/						
		Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.	/						
		Tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.	/						
Compromiso Normativo	Lealtad con la institución	Siento la obligación de permanecer en mi trabajo actual.	/						
		Esta organización merece mi lealtad.	/						
			Siento que le debo mucho a esta organización	/					
Firma del experto: <u>Rosa Elvira Figueroa</u> <i>RSJ</i>			Fecha: <u>19.07.2019</u>						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 06: Validación 01 de instrumento para variable work engagement

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecía BTO S.L., distrito del Callao, 2019
 Apellidos y nombres del investigador: Vivar Hilar, Paul Maguin
 Apellidos y nombres del experto: Rosalva Reguera Placín

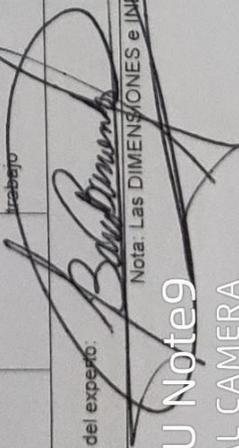
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE / SUGERENCIAS
Work Engagement	Vigor	Energía en el trabajo	En mi trabajo me siento lleno de energía.		N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Ganas de trabajar	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.			<input checked="" type="checkbox"/>	
			Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Vigor en el trabajo	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>	
			Mi trabajo es relajador.			<input checked="" type="checkbox"/>	
			Mi trabajo me inspira.			<input checked="" type="checkbox"/>	
	Dedicación	Inspiración en el trabajo	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Entusiasmo en el trabajo	Estoy entusiasmado con mi trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>	
			Soy muy persistente en mi trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>	
	Absorción	Orgullosa del trabajo	Estoy orgullosa del trabajo que hago.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Pasa rápido el tiempo en el trabajo	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.			<input checked="" type="checkbox"/>	
		Olvida lo que pasa alrededor	Estoy inmerso en mi trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>	
	Feliz y absorto en el trabajo	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Soy feliz cuando estoy en mi trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Fecha <u>19/07/2019</u>				


 Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.
 AI DUAL CAMERA

ANEXO 07: Validación 02 de instrumento para variable work engagement

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecra BTO S.L., distrito del Callao, 2019
 Apellidos y nombres del investigador: Vivar Hajar, Paul Maguín
 Apellidos y nombres del experto: BARCA BARRIANTOS SESSES ENTIGUE

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE / SUGERENCIAS
Work Engagement	Vigor	Energía en el trabajo	En mi trabajo me siento lleno de energía.		N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓	
		Ganas de trabajar	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.			✓	
		Vigor en el trabajo	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. Mi trabajo es retador.			✓	
	Dedicación	Inspiración en el trabajo	Mi trabajo me inspira. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.			✓	
		Entusiasmo en el trabajo	Estoy entusiasmado con mi trabajo. Soy muy persistente en mi trabajo.			✓	
		Orgulloso del trabajo	Estoy orgulloso del trabajo que hago.			✓	
		Pasa rápido el tiempo en el trabajo	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.			✓	
	Absorción	Olvida lo que pasa alrededor	Estoy inmerso en mi trabajo. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.			✓	
		Feliz y absorto en el trabajo	Soy feliz cuando estoy en mi trabajo. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo			✓	
		Fecha <u>19 / 07 / 2019</u>					
	Firma del experto: 						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MEIZU Note9
DUAL CAMERA

ANEXO 08: Validación 03 de instrumento para variable work engagement

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecía BTO S.L., distrito del Callao, 2019 Apellidos y nombres del investigador: Vivar Híjar, Paul Maguín Apellidos y nombres del experto: <u>Villemena Figueroa Rosa Elvira</u>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / SUGERENCIAS
Work Engagement	Vigor	Energía en el trabajo	En mi trabajo me siento lleno de energía.		✓	
		Ganas de trabajar	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.		✓	
		Vigor en el trabajo	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. Mi trabajo es retador.		✓	
	Dedicación	Inspiración en el trabajo	Mi trabajo me inspira.		✓	
		Entusiasmo en el trabajo	Mi trabajo está lleno de significado y propósito. Estoy entusiasmado con mi trabajo. Soy muy persistente en mi trabajo.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓	
		Orgullosa del trabajo	Estoy orgullosa del trabajo que hago.		✓	
		Pasa rápido el tiempo en el trabajo	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.		✓	
	Absorción	Olvida lo que pasa alrededor	Estoy inmerso en mi trabajo. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.		✓	
		Feliz y absorto en el trabajo	Soy feliz cuando estoy en mi trabajo. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.		✓	
		Fecha <u>19.07.2019</u>				

Firma del experto: Rosa Elvira Villemena 07580867
 Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MEIZU Notes

Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA, docente de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, sede Los Olivos, revisora de la tesis titulada "WORK ENGAGEMENT Y COMPROMISO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO FRONT 123 DE KONECTA BTO S.L., DISTRITO DEL CALLAO, 2019" del estudiante VIVAR HIJAR PAUL MAGUIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 03 de diciembre del 2019



.....
Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa
Asesora de Investigación de la EP Administración
DNI: 07586867

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsables del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	----------------------	--------	---------------------------------

Resultado prueba de similitud - Turnitin

feedback studio

Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecra BTO S.L. - Estímulo del Callao, 2019

Resumen de coincidencias X

27%

De están siendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Español)

Coincidencias	Porcentaje
1 repolitico soci edu de Fuentes de Internet	9%
2 Empegado a Universidad Trabajo de estudiantes	9%
3 Empegado a Universidad Trabajo de estudiantes	1%
4 Empegado a Universidad Trabajo de estudiantes	1%
5 Empegado a Universidad Trabajo de estudiantes	1%
6 Empegado a Universidad Trabajo de estudiantes	1%
7 Empegado a Universidad Trabajo de estudiantes	<1%
8 Empegado a Universidad Trabajo de estudiantes	<1%
9 Empegado a Universidad Trabajo de estudiantes	<1%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Work engagement y compromiso laboral de los colaboradores del servicio Front 123 de Konecra BTO S.L. - Estímulo del Callao, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:
Pati Maguan Yca Huay (ORCID: 0000-0002-3919-0156)

ASESOR:
Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa (ORCID: 0000-0002-3919-0156)

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES:
Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Text-only Report High Resolution

Página 1 de 28 Número de palabras: 8096



