



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Engagement Laboral en las Empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería

Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Quezada Crisologo, Hilder Armando

ASESORA METODÓLOGA

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherinne

ASESOR ESPECIALISTA

Dr. Bustamante Vaca, Javier

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

Trujillo – Perú

2017

Página del Jurado

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine
Presidente del jurado

Dr. Bustamante Vaca, Javier
Secretaria de mesa del Jurado

Mg. Baltodano Nontol, Luz Alicia
Vocal de mesa del Jurado

Dedicatoria

A Dios, mi padre celestial
por cuidarme y guiarme
en todo tiempo.

A mis dos motores, mis
padre, por su generoso
apoyo sin condiciones.

Quezada Crisologo, Hilder Armando

Agradecimiento

A mis padres por el soporte emocional y apoyo económico, para el logro de mi meta.

A mis docentes por su continua revisión y acompañamiento a lo largo del desarrollo de la investigación.

A los restaurants que facilitaron la realización del estudio.

Quezada Crisologo, Hilder Armando

Declaratoria de Autenticidad

Yo Quezada Crisologo, Hilder Armando identificado con el DNI N° 60585257, a disposición de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración.

Declaro bajo juramento que toda la información y datos que se exponen en la presente investigación son auténticas y veraces.

Asimismo, asumo toda responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Quezada Crisologo, Hilder Armando

DNI: 60585257

Presentación

Señores miembros del jurado, ante ustedes presento la Tesis titulada “Engagement Laboral en las Empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017”, con la finalidad de Establecer las diferencias significativas de Engagement laboral en las empresas: Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Título Profesional de Licenciado en administración.

Deseando cumplir con los requisitos de aprobación.

Quezada Crisologo, Hilder Armando

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4. Formulación del problema.....	22
1.5. Justificación del estudio.....	22
1.6. Objetivos.....	23
II. MÉTODO.....	25
2.1. Diseño de investigación.....	25
2.2. Operacionalización de la Variable.....	26
2.3. Población, muestra y muestreo.....	27
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	27
2.5. Validez y Confiabilidad.....	28
2.6. Método de análisis de datos.....	28
2.7. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIÓN.....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	45
VII. REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	

Índice De Tablas

Tabla 3.1 Niveles de Engagement de la pollería Rokys S.A... ..	27
Tabla 3.2 Niveles de Engagement de la pollería Norkys E.I.R.L.....	28
Tabla 3.2 Estadísticos de contraste entre pollerías, mediante la prueba t de Student para comparación de medias de las puntuaciones obtenidas del factor vigor.	29
Tabla 3.3 Estadísticos de contraste en colaboradores según pollerías, mediante la prueba t de Student en la comparación del factor dedicación.	30
Tabla 3.4 Estadísticos de contraste entre pollerías, mediante la prueba t de Student para comparación de medias de las puntuaciones obtenidas del factor absorción.....	34
Tabla 3.5 Estadísticos de contraste entre pollerías, mediante la prueba t de Student para comparación de medias de las puntuaciones obtenidas del factor absorción.....	35

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito establecer las diferencias de Engagement Laboral en los colaboradores de las Empresas: Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017, el estudio es de tipo descriptivo – correlacional de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 15 de cada empresa de ambos sexos. Para la recolección de la información se aplicó la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo en sus siglas UWES-17 de Schaufeli Wilmar y Bekker, la cual fue validada en la ciudad de Trujillo por Correa en el año 2016, obteniendo adecuados índices de validez por medio de un análisis factorial confirmatorio, además de una consistencia interna de .90 para el cuestionario total. Del análisis descriptivo se observa que hay una predominancia de las puntuaciones en el nivel medio en las dos empresas; además, en la dimensión vigor se observa que la predominancia de las puntuaciones en la empresa Rokys S.A. se ubica en el nivel alto y en la empresa Norkys en el nivel medio, en la dimensión dedicación la predominancia de las puntuaciones en la empresa Rokys S.A. se ubica en el nivel alto y en la empresa Norkys en el nivel medio, y en la dimensión absorción la predominancia de las puntuaciones se ubican en el nivel medio en ambas empresas. Del análisis comparativo se observa, que tanto en las dimensiones como en la variable general no existen diferencias significativas en las puntuaciones de las dos empresas evaluadas, de lo cual se concluye que la manera de percibir el estado mental positivo para las dos empresas es similar.

Palabras Clave: Engagement y Colaboradores

Abstract

The objective of the present investigation was to establish the differences of Labor Engagement in the employees of the Companies: Pollería Rockys S.A. and Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017, the study is descriptive - correlational in cross section, the sample is composed of 15 of each company of both sexes. For UWES-17 of Schaufeli Wilmar and Bekker, which was valid in the city of Trujillo by Correa in 2016, obtaining adequate levels of validity for the collection of information about the Utrecht Scale of Engagement in the work in its acronyms means of a confirmatory factorial analysis, in addition to an internal consistency of .90 for the total questionnaire. From the descriptive analysis it is observed that there is a predominance of accounts at the middle level in the two companies; In addition, in the vigorous dimension it is observed that the predominance of the brands in the company Rokys SA is located in the high level and in the company Norkys in the medium level, in the dimension predominant dedication of the companies in the company Rokys SA is located in the high level and in the company Norkys in the middle level, and in the absorption dimension the predominance of the stars is located in the middle level in both companies. From the comparative analysis, it can be observed that in both the dimensions and the general variable, there are no significant differences in the scores of the companies evaluated, from which it is concluded that the way of perceiving the positive mental state for the two companies is similar.

Keywords: Commitment and Collaborators

I. INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad, es notorio la distinción del desarrollo a nivel económico, social y en educación en diferentes países, lo cual está vinculado fuertemente al avance de las empresas que contribuyen a este motivo (Arellano, 2005), por tal razón, cada elemento de las organizaciones cobra relevancia, puesto que su funcionamiento adecuado beneficia no sólo a la empresa, sino también al ambiente social y cultural, de este modo, Aguillón, Berrún, Peña y Treviño (2015) indican que el capital humano es el elemento esencial en cualquier empresa, por tal motivo su difusión adecuada beneficia a la producción empresarial así como social.

En tal sentido, el desarrollo de una organización está relacionado directamente con el talento humano y como se capacita a este para que cumpla satisfactoriamente sus funciones dentro de un contexto en particular, que también lo beneficie al generarle Bienestar.

Además, se observa que en el ámbito laboral existen colaboradores que no se inmiscuyen o no se sienten comprometidos con sus actividades laborales, lo cual se constituye en un problema para el avance de la organización. El éxito de las entidades se da por medio del nivel de Engagement o compromiso que tendrá el capital humano para el logro de las metas y objetivos planteados como organización. En este sentido el Engagement es definido como: “un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el Engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente” (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 6).

De esta manera se observa que el engagement crea en los colaboradores un estado mental positivo que se asocia a emociones y afectos de bienestar que lo hacen proclive a tener un mejor desempeño laboral, que impacta directamente al desempeño empresarial.

El progreso de los trabajadores de una organización se ve destacado por el desempeño con dinamismo, minuciosidad y perseverancia, al sostener un estado emocional interno propicio que, también insta al ejercicio de labores en equipo, tendencia a liderar, compromiso con la empresa y estar satisfechos con las labores (Aguillón, Berrún, Peña y Treviño, 2015), que conducen al afianzamiento y provecho de la organización y sociedad.

En el contexto local, se refleja la ausencia de estudios sobre Engagement en las organizaciones, en tanto, las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L., ambas del mismo rubro, se caracterizan por ser altamente competitivas al ofrecer su producto y/o servicios, debido a la demanda por parte de los clientes, tienden a exigir a sus colaboradores que se desempeñen con dinamismo y dedicación en sus puestos de trabajo para una mejor productividad y competitividad. Debido a que los seres humanos son generadores de resultados en la organización o empresa, y los colaboradores que estén comprometidos establecen una ventaja competitiva, ya que según las gerencias de ambas refieren en un registro no documentado que las principales problemáticas estas en relación al ausentismo de los trabajadores en días que usualmente existe alta concurrencia de clientes externos, lo cual ha conllevado a un grado de rotación de personal, distinguiendo estados de ánimo inapropiados para la atención al cliente, lo cual afecta directamente al desempeño de ambas empresas, conllevando a perderse en el mercado de servicios alimenticios, por ende se consideró pertinente para las empresas antes mencionadas conocer el nivel de Engagement en los empleados, con la finalidad de dar una pauta para la toma de decisiones a nivel de empresa,

Por lo expuesto se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las diferencias significativas de Engagement laboral en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017?

¿Cuáles son las diferencias significativas de vigor en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017?

¿Cuáles son las diferencias significativas de dedicación en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017?

¿Cuáles son las diferencias significativas de absorción en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017?

¿Cuál es el nivel de Engagement laboral y sus dimensiones en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017?

1.2. Trabajos Previos

Vila, Álvarez y Castro (2015) en su tesis titulada:

Análisis del Engagement en el trabajo: determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a RedEmpredia. El objetivo fue analizar el nivel de Engagement en dos empresas españolas asociadas a RedEmpredia. El tipo y diseño del estudio es descriptivo comparativo correlacional. La muestra estuvo compuesta por el 30% del total de empresas asociadas a RedEmpredia, los rubros de las empresas que participaron son: industria química; programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática; servicios técnicos de e ingeniería, ensayos y análisis técnicos; investigación y desarrollo; educación y actividades sanitarias; el total de participantes que colaboraron con el estudio fueron 218. Para la recolección de datos se empleó la escala Engagement laboral de Ritch et al. (2010) y la escala basada en la conceptualización teórica de Khan (1990). Los resultados comparativos revelan ausencia de diferencias significativas en las dos muestras de estudio ($p > .05$); asimismo, se aprecia que las empresas pequeñas alcanzaron una media de 5.7 y las empresas medianas una media de 6 en Engagement; a nivel de dimensiones se observa: en engagement físico las empresas pequeñas alcanzaron una media de 6 y las empresas medianas una media de 6.4; en engagement emocional las empresas pequeñas alcanzaron una media de 5.5 y las empresas medianas una media de 5.8; y en engagement cognitivo las empresas pequeñas alcanzaron una media de 5.7 y las empresas medianas alcanzaron una media de 5.9.

Bobadilla, Callata y Caro (2015) en su tesis titulada:

Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global. El objetivo fue establecer relación positiva y negativa entre cultura organizacional y orientación cultura con el engagement. El diseño de la investigación es explicativo. La composición de la muestra es de 219 colaboradores pertenecientes a 9 sedes de la organización a nivel global. Los instrumentos utilizados para la medición de las variables son: para egagement el Utrecht Work Engagement (UWS) de Schaufeli y Bakker (2003), para cultura organizacional se utilizó Denison Organizational Culture Survey (DOCS) de Denison y Neale (2000); para orientación cultural se hizo uso de la escala Dorfman y Howell (1998). Los resultados hallados a nivel descriptivo revelan que la muestra de estudio mostró altos niveles de engagement, asimismo se existen evidencias de varios tipos de cultura organizacional, y en lo concerniente a la orientación cultural se ubicó en un nivel alto; a nivel de resultados correlacionales se evidencia que los tipos de cultura organizacional misión e involucramiento se relacionan de manera positiva y significativa con el engagement de los colaboradores; finalmente la orientación cultural individualismo-colectivismo explicaría el rol de las diferencias entre los tipos de la cultura organizacional y el engagement laboral.

Silva, Carena y Canuto (2013) en su estudio:

Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios Un estudio exploratorio y descriptivo. Tuvo como objetivo analizar los distintos niveles de engagement y el síndrome de burnout, asimismo asociar dichas variables en universitarios. La muestra lo conformo 31 voluntarios de ambos sexos de diversas facultades de la universidad Mar de Plata. Para la medición de las variables se usó el inventario denominado Maslach Burnout Inventory (MBI) y el instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES). El análisis descriptivo revela que en la dimensión absorción predomina el nivel medio con un 51.6%, seguido del nivel alto con un 32.3% y solo el 16.1% en el nivel bajo; en la dimensión dedicación se aprecia una prevalencia en el nivel alto con un

41.9% seguido del nivel medio con un 29.0%; en la dimensión vigor se observa una predominancia en los niveles medio y alto con un 45.2% para cada nivel y, finalmente, en el Engagement total se evidencia una predominancia en el nivel alto con un 51.6%, seguido del nivel medio con un 41.9%.

Oramas, Marrero, Cepero, Del Castillo y Vergara (2014) en su investigación:

La escala del Work Engagement de Utrech Evaluación del Work Engagement en trabajadores cubanos. Tuvo como objetivo hallar las evidencias de validez de dicha escala y asimismo reportar datos descriptivos y comparativos de la muestra estudiada. La muestra estuvo compuesta por 400 colaboradores de 7 organizaciones laborales de Cuba. Los resultados comparativos respecto a escolaridad (preuniversitarios, técnico medio y universitario) evidencia diferencias significativas solo en la dimensión vigor, donde los participantes preuniversitarios tienen un valor medio mayor que los técnicos medio y que los universitarios; en la dimensión absorción los universitarios presentan mayor valor que los técnicos medios, pero sin evidencia de significancia estadística, finalmente en la dimensión dedicación no se halló diferencias significativas en las puntuaciones.

Correa (2016) en su tesis:

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. El objetivo del estudio fue hallar las evidencias de validez y la consistencia interna del instrumento mencionado. Los resultados reportados revelan que en evidencias de validez desarrollado por medio del análisis factorial confirmatorio se obtuvo un índice de ajuste comparativo de .947 y el índice de bondad de ajuste de .937 con cargas factoriales superiores a .30, lo cual indica que las puntuaciones obtenidas de la aplicación del instrumento se ajusta al modelo teórico propuesto por el autor; de otro lado, en lo concerniente a la consistencia interna se reporta los valores por medio del coeficiente

alfa de Crobach los cuales oscilan entre .594 y .512 para las dimensiones del instrumento.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Conceptualización de engagement

Schaufeli y Bakker (2003) definen el Engagement como “un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el Engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente” (p. 6).

De otro lado, Maslach y Schaufeli (2000) señalan que el Engagement hace referencia al funcionamiento recomendable de los colaboradores en una empresa, el cual va a generar satisfacción a nivel físico, cognitivo, económico, emocional y social.

Otra definición más reciente es la de Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011), quienes conceptualizan el Engagement como la vinculación psicológica desde la perspectiva positiva de manera directa con el puesto de trabajo dentro de una empresa.

Para efectos del estudio se considera la definición de la variable engagement de Schaufeli y Bakker, puesto que el instrumento que se utilizará para la medición de la variable tiene su fundamento teórico en los postulados de los autores antes mencionados.

1.3.2. Dimensiones del Engagement

La variable Engagement es considerado como un estado psíquico positivo que está relacionado de manera directa con el trabajo, de este modo es caracterizado por el vigor en la práctica dentro del trabajo, lugar donde refleja vitalidad elevada, además de energía para el desenvolvimiento diligente de las diversas ocupaciones, al mantener una firmeza conforme a sus actividades llevadas a cabo; en tanto, la dedicación se centrada en el modo como el trabajador en cierto manera se encuentra comprometido con las labores que

ejecuta, al implicarse no solo con las ocupaciones oportunas del cargo en el trabajo, sino también con el resto de labores que realiza la empresa la que forma parte de sus lineamientos establecidos. La dimensión de absorción es caracterizada por la unión y valor que pone el sujeto en sus labores, comportándose y al pensar como si fuera uno solo, al sentir emociones de animación y a largo plazo su actuación de carácter profesional, con las labores que lleva a cabo (Schaufeli y Bakker, 2003).

Por lo antes aludido, el engagement es lo que promueve el óptimo ejercicio en la empresa al centrarse en el foco, que el capital humano, al mejorar la producción de la empresa, asimismo el bienestar físico y psicológico de cada uno de los trabajadores.

1.3.3. Engagement en las organizaciones

El engagement en cualquier ámbito laboral, va a depender de los recursos que la empresa proporcione a sus trabajadores, al distinguir, facilidades remuneratorias, ascensos a mejores cargos, ambiente cómodo, infraestructura idónea para el desarrollo de las funciones. (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2011).

Es decir, que el engagement hace referencia a una variable que va a estar influenciada por el contexto, en este caso, por el entorno laboral en específico por las facilidades que proporcione la empresa o los altos mandos de la misma.

Además, para Salanova y Schaufeli (2004) las personas que presentan un óptimo nivel de engagement, su desenvolvimiento en el ámbito de trabajo va a mejor considerablemente, favoreciendo la praxis acerca de los lineamientos de efectividad, eficiencia y eficacia al enlazarse a plenitud con sus cargos en sus labores, sin que ello represente presión sobre otras labores fuera del contexto laboral, como las áreas familiares, sociedad, desarrollo, etc.

De ello, se puede afirmar que a medida que la variable engagement se presente en niveles adecuados, generará una especie de feedback o retroalimentación, al haber recibido los colaboradores las condiciones

pertinentes para el desarrollo del engagement, estos podrán rendir mejor en sus puestos de trabajo.

Por su parte, Schaufeli y Bakker (2003) hacen una diferenciación sobre el engagement donde señalan que no se debe hacer una comparación con la felicidad, puesto que es un período que se da en la mente con directriz encaminado al aspecto positivo, sólo en el ámbito de trabajo, al enmarcar lo actual y futuro, no obstante, la felicidad tiene que ver con un sentimiento que se sostiene en el tiempo y más profundo que va a constituirse en todos los aspectos de la persona, es decir, no solamente en el área laboral.

Por tanto, cuando se mide la variable engagement se limita al aspecto laboral, a diferencia del constructo felicidad el cual es medido en más dimensiones y postulados teóricos.

No obstante, Bakker, et al. (2011) indican que el engagement en el contexto laboral va a determinar en el colaborador que aprecie las situaciones de su vida positivamente, es decir, se va a ver favorecido en su estado mental positivo, en la familia, sociedad, académicamente y desarrollo individual, lo cual va a conducir a que su vínculo con la organización sea más estrecho y satisfactorio, al promover sus índices de utilidad lo cual va a determinar en el resto de trabajadores, conformando una práctica para el desempeño grupal.

El hecho de que el constructo engagement este limitado su medición al contexto laboral, no limita que este tenga un impacto en otras áreas de la vida del colaborador, así como éste también se vea influenciado por variables ajenas al contexto laboral.

Por tanto, el engagement dentro de la empresa va a promover que el capital humano mantenga altos niveles de rendimiento, satisfacción laboral, además de compromiso con la organización, que puede ser a corto o largo plazo; asimismo, comportamientos hacia el trabajo en equipo, comportamientos con tendencia hacia el liderazgo individual y grupal, reducción de ausentismo en el trabajo y rotación de personal (Schaufeli y Bakker, 2003).

En conclusión, los niveles adecuados de engagement en los colaboradores va a permitir que estos tengan mejor rendimiento en los puestos de trabajo donde se desempeñan, además de estar satisfechos en su condición de trabajadores. De otro lado, ayuda para que estos puedan desempeñarse mejor en actividades grupales dentro de la organización.

1.3.4. Engagement frente al síndrome de Burnout

Desde hace tiempos atrás los estudiosos se centran en los aspectos negativos que afectan a las organizaciones, una de las variables más estudiadas es el síndrome de Burnout, el cual se conceptualiza como un estado de “alteración emocional que afecta a trabajadores cuyas profesiones demandan de ellos ayuda continua a otras personas o contacto íntimo con exigencias emocionales en la relación, tales como: médicos, enfermeras, psicólogos, maestros, policías, funcionarios de prisiones, asistentes sociales, abogados, etc.” (Aguillón, Berrún, Peña y Treviño, 2015, p. 126).

Además de manera genérica se puede considerar como un síndrome que afecta a todas las personas que están dedicadas a cualquier labor, por lo que se puede afirmar que es de origen laboral, que va a ser caracterizado por un desequilibrio emocional que puede evidenciarse en comportamientos de cansancio, aburrimiento, hostilidad hacia los compañeros de trabajo o el cliente externo, impasividad, etc. Lo cual va a representar un déficit del trabajador en su centro laboral, asimismo en su entorno familiar, social, académico (Aguillón, Berrún, Peña y Treviño, 2015).

Por lo que cabe señalar que en las décadas pasadas los enfoques psicológicos estaban centrados en los problemas, o llamado también modelo psicopatológico, es la razón por la cual el foco de atención para el estudio de las variables de interés desde el aspecto de salud hasta en las organizaciones era el aspecto negativo.

Por el contrario, el engagement tiene una conceptualización contraria, al hacer referencia al estado de bienestar psicológico en sentido positivo en el cargo laboral y ambiente de trabajo; por lo que se centra en el equilibrio emocional del individuo, de modo similar que el síndrome de burnout, pero este

va a influir en sentido positivo con un bienestar en diversos aspectos de la vida del sujeto, en especial en el ambiente laboral (Schaufeli y Bakker, 2003; Bakker, et al., 2011).

Son en las últimas décadas que el estudio de las variables que hacen referencia al aspecto positivo de la conducta humana en su entorno y en específico en las empresas empieza a cobrar relevancia.

Para Aguillón, et al. (2015) el engagement es un constructo que mide indicadores similares, pero de perspectivas distintas es el síndrome de burnout y al comparar con el engagement, se puede decir que son conceptualizaciones psicológicas dentro del contexto organizacional, además su influencia es entendida no solo en el ambiente laboral sino también en otros contextos, ocupacional, afecto, familiar, social, académico y personal.

Por tanto, es de suma importancia estudiar variables como el engagement que evalúa los aspectos positivos del comportamiento de la persona en la organización, lo cual va a repercutir más allá del ámbito laboral.

1.3.5. Desarrollo de engagement en las organizaciones

Raigosa y Marín (2010) señalan que el constructo que se refiere al Engagement toma relevancia a partir de la perspectiva teórica de la psicología positiva propuesta por Seligman en el año de 1999, la cual está orientada a la apreciación y de la óptica positiva del ser humano además de su ambiente, que va a favorecer el desenvolvimiento completo, lo cual va a conllevar a las empresas a considerar el Engagement como un período mentalmente de satisfacción, la apreciación desde la perspectiva de la psicología positiva cimienta sus plataformas teóricas y explicativas.

Considerando lo propuesto por el precursor de la psicología positiva, la cual está fundamentada en la corriente humanista se puede aseverar que es un gran aporte para las organizaciones, puesto que, tradicionalmente se ha venido estudiando las actitudes y/o comportamientos en las organizaciones desde los aspectos negativos.

De este modo, la psicología positiva expone que el Engagement también desde una propuesta teórica de satisfacción laboral, este se relaciona directamente a al aprovechamiento positivo de las circunstancias dentro de la empresa así como del cargo en el trabajo, lo cual va a favorecer el desenvolvimiento de los trabajadores, logrando en un plazo no mediático o mediano labores de corte positivo dentro de toda la organización, la cual asimismo estaría favorecida, y la misma que sería recíproca con los usuarios de orden interno que facilitan su desarrollo y sostenibilidad en el transcurso del tiempo (Bakker, et al, 2011).

Al estar enfocados en los aspectos positivos del comportamiento de los colaboradores, hace que estos se muestren más satisfechos y a la vez mejore su desempeño de productividad dentro de la empresa.

Por tal razón, el conjunto de comportamientos positivos, vinculados con la psicología positiva, va a generar el Engagement en los colaboradores, lo cual se manifiesta en el desenvolvimiento de la empresa; por lo que el mejor modelo que explica la variable de estudio es el postulado teórico planteado por Martin Seligman que indica esquemas cognitivos, esquemas comportamentales y emocionales encaminado a las actividades positivas, en el mismo sistema, educativo, social, laboral o familiar ayuda a su adelanto activo (Bakker, et al 2011)

En conclusión, el centrarse en las actitudes positivas de los colaboradores hace que él cambie su manera de pensar, por ende, mejorará su estado emocional y finalmente desencadenará en comportamientos adecuados de los colaboradores dentro de la empresa, a la larga tales comportamientos se espera que se conviertan en hábitos.

1.4. Formulación del problema

¿Cuáles son las diferencias significativas de Engagement laboral en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017?

1.5. Justificación del estudio

La investigación comparativa se justifica en base a los siguientes enunciados:

Conveniencia, por el aporte que comprende en la contribución al conocimiento sobre las diferencias que guardan los resultados del engagement en la población de estudio, ya que en el contexto actual y, en es específico en Trujillo hay carencia de estudios comparativos sobre engagement, lo cual cubrirá un vacío en el conocimiento en el contexto antes expuesto.

Implicaciones Prácticas, contribuye a obtener información clara, específica y objetiva, facilitará datos concisos sobre las diferencias significativas del engagement en la muestra de estudio a los profesionales de carreras afines, con la finalidad que puedan proponer programas de mejora en los puestos de trabajo en las entidades pertinentes.

Justificación Académica, puesto que dicho estudio servirá como base, antecedente o precedente académico para investigaciones posteriores interesadas en la temática, cuya finalidad sea ahondar en la investigación de la variable, que puede ser en contextos similares o distintos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis de investigación

- Existen diferencias significativas de Engagement laboral en las empresas: Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

- Establecer las diferencias significativas de Engagement laboral en las empresas: Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017

1.7.2. Objetivos específicos

O₁ Identificar el nivel de Engagement laboral y sus dimensiones en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017

O₂ Establecer las diferencias significativas de vigor en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017

O₃ Establecer las diferencias significativas de dedicación en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017

O₄ Establecer las diferencias significativas de absorción en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017

II. MÉTODO

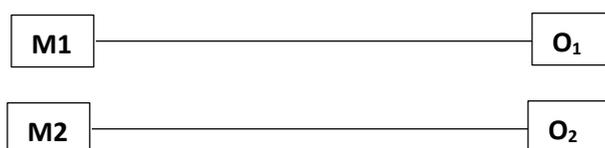
II. Método

2.1. Tipo de Investigación

2.2. Diseño de la investigación

Al tomar en cuenta las estrategias para llevar a cabo el desarrollo de la investigación, el tipo es el denominado no experimental, puesto que en él se indaga la problemática, sin la manipulación la unidad de análisis en relación a las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Asimismo, el diseño de la investigación es descriptiva comparativa y de corte transversal; las evidencias obtenidas de la medición de la variable en dos grupos delimitados se contrasta según género, edad u otras variables sociodemográficas. El cual va a tener su origen en dos o más estudios descriptivos simples, además, la medición de la variable se realizará en un determinado momento Sánchez y Reyes (2006)



Donde:

M1: Colaboradores de Pollería Rockys S.A.

O1: Egagement de Colaboradores de Pollería Rockys S.A.

M2: Colaboradores de Pollería Norky E.I.R.L.

O2: Engagemnt de colaboradores de Pollería Norky E.I.R.L.

2.3. Variables y operacionalización

2.3.1. Variable

- Engagemnt

2.3.2. Operacionalización

Tabla 01

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement	“un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el Engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente” (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 6)	Para la presente investigación se asumirá la definición de medida en función de las puntuaciones obtenidas en la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo, en sus tres dimensiones con los 17 reactivos que lo componen.	Vigor	Energía en el trabajo Vigor en el trabajo Ganas de trabajar Trabajar por largos periodos Persistencia en el trabajo Trabajar aun cuando no vaya bien	Ordinal
			Dedicación	Significado y propósito Entusiasmado en el trabajo Inspiración en el trabajo Orgulloso del trabajo Trabajo retador Pasa el rápido el tiempo en el trabajo	
			Absorción	Olvidar lo que pasa alrededor Feliz y absorto en el trabajo Inmerso en el trabajo Dejarse llevar por el trabajo Desconectarse en el trabajo	

Nota: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo en sus siglas UWES-17 de Schaufeli Wilmar y Bekker Arnold (2003)

2.4. Población y Muestra

Para el desarrollo del estudio, se aplicará el instrumento a toda la población, sin la necesidad de recurrir a procedimientos para obtener el tamaño de la muestra, teniendo los beneficios de la investigación referido por Hernández, Fernández y Baptista (2014) que al ejecutar un estudio con toda la población esto va a consentir que se generalicen las evidencias, también va a favorecer a la validación de un instrumento y a la ventaja de resultados sean más fiables.

Por tal motivo, la investigación posee las peculiaridades antes mencionadas, por lo que la población estará compuesta por dos poblaciones sumando un total de 30 colaboradores en ambas poblaciones, la primera población tiene un total de 15 pertenecientes a la empresa Pollería Rockys S.A y la segunda población lo compone otros 15 colaboradores pertenecientes a la Pollería Norky E.I.R.L.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnica

Para el presente estudio se usará la encuesta como técnica de recolección de datos, la evaluación por medio de un instrumento construido validado en el medio para la medición de la variable.

2.5.2. Instrumento

La Escala Utrecht de Engagement en el trabajo en sus siglas UWES-17, ha sido elaborada por los autores Schaufeli Wilmar y Bekker Arnold en el año 2003, en sus inicios presentaba 24 ítems, luego de realizarse análisis psicométricos se encontró incongruencias en los resultados, lo cual redujo la cantidad de reactivos quedándose en 17, con tres dimensiones las cuales son: vigor, dedicación y absorción, por lo cual queda denominado el UWES-17, para el presente estudio se usará la versión original de 17 preguntas. Además, su aplicación puede ser personal y grupal, con una duración aproximada de 5 a 10 minutos, las respuestas son de tipo Likert de 7 opciones.

Validez y confiabilidad

La Validez del instrumento (UWES-17), se efectuó por medio de análisis factorial confirmatorio de una estructura compuesta por tres factores, donde el índice de ajuste comparativo es de .80, en tanto, el índice de Tucker-Lewis es de .85; las correlaciones entre los mismos factores superan el .80. En Trujillo Correa (2016) al validar la escala obtuvo índices de validez según ítem-test mayores a .20, también realizó análisis factorial confirmatorio, donde obtuvo índices de ajuste mayores a .90, un Error Cuadrático Medio de Aproximación (RMSEA) menor a .050.

En lo que respecta a la fiabilidad, se obtuvo por medio del método de consistencia interna del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes índices: para la escala total .93, en tanto, para las escalas o dimensiones de .82 a .89. Además, según la validación hecha por Correa (2016), obtuvo índices según el mismo método y coeficiente para el cuestionario total .90 y para las dimensiones de .512 a .594.

2.6. Método de análisis de datos

Luego de recolectar los datos, se pasará dichos datos a una base de datos en el software Excel 2013 del paquete Microsoft Office 2013, por consiguiente, se exportará a una base de datos del paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 23.0.

Para el análisis de la estadística descriptiva se hará uso de la distribución de las frecuencias absolutas; además se considerará las medidas de tendencia central: media, moda y mediana; asimismo, se considerará medidas de dispersión: desviación estándar, mínimo y máximo; y finalmente se tomará en cuenta valores percentilares.

En lo referente a la estadística inferencial utilizó la prueba t de Student para muestras independientes, con la finalidad de determinar si existen diferencias significativas o no en las puntuaciones según la variable estudiada.

2.7. Aspectos éticos

Se aplicará una carta de consentimiento informado a cada sujeto de la muestra de estudio, el cual permitirá contar con los permisos respectivos para la utilización de la información proporcionada con fines de investigación, al mismo tiempo que se les informa sobre la finalidad de la investigación. Finalmente, se avala la confidencialidad de la información proporcionada por los colaboradores que accedan a ser partícipes de modo voluntario del estudio.

III. RESULTADOS

III. Resultados

O₁ Identificar el nivel de Engagement laboral y en sus dimensiones en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017.

Tabla 3.1

Niveles de Engagement en la Pollería Rockys S.A. de Trujillo

Participantes	Vigor			Dedicación			Absorción			Engagement		
	M	DE	Nivel	M	DE	Nivel	M	DE	Nivel	M	DE	Nivel
1	4.67	1.37	Alto	4.00	0.89	Medio	4.67	1.75	Alto	4.47	1.37	Alto
2	4.83	0.75	Alto	5.40	0.49	Alto	4.83	0.41	Alto	5.00	0.61	Alto
3	4.67	1.75	Alto	4.60	1.85	Alto	4.33	1.63	Alto	4.53	1.70	Alto
4	4.50	1.38	Alto	4.80	0.40	Alto	5.00	0.89	Alto	4.76	0.97	Alto
5	5.17	1.17	Alto	5.40	0.49	Alto	5.33	0.52	Alto	5.29	0.77	Alto
6	5.33	0.82	Alto	2.40	1.20	Medio	4.50	1.05	Alto	4.18	1.59	Alto
7	5.67	0.52	Alto	5.40	0.49	Alto	4.67	1.97	Alto	5.24	1.25	Alto
8	5.67	0.52	Alto	5.40	0.49	Alto	4.67	1.97	Alto	5.24	1.25	Alto
9	5.83	0.41	Alto	5.80	0.40	Alto	5.83	0.41	Alto	5.82	0.39	Alto
10	5.83	0.41	Alto	5.80	0.40	Alto	5.83	0.41	Alto	5.82	0.39	Alto
11	5.83	0.41	Alto	5.40	0.49	Alto	5.33	0.52	Alto	5.53	0.51	Alto
12	5.83	0.41	Alto	5.40	0.49	Alto	5.33	0.52	Alto	5.53	0.51	Alto
13	4.33	1.51	Alto	4.60	1.02	Alto	4.17	1.72	Alto	4.35	1.41	Alto
14	4.67	1.03	Alto	5.20	0.75	Alto	4.83	0.98	Alto	4.88	0.93	Alto
15	5.33	0.82	Alto	2.40	1.20	Medio	4.50	1.05	Alto	4.18	1.59	Alto
Total	5.21	1.05	Alto	4.80	1.36	Alto	4.92	1.21	Alto	4.99	1.21	Alto

Nota: M=Media; DE=Desviación Estándar

En la tabla 3.1, se observa las frecuencias de la variable engagement y sus dimensiones en la empresa Rokys S.A. de Trujillo, en la dimensión vigor la media oscila entre 4.33 a 5.83 y el nivel alcanzado por todos los participantes es alto; en la dimensión dedicación se aprecia que la media varía de 2.40 a 5.80 y al menos tres participantes se ubican en el nivel medio y 12 en el nivel alto; en la dimensión absorción la media varía de 4.17 a 5.83 ubicándose en el nivel alto todos los participantes, finalmente, en la variable general se observa que la media varía de 4.18 a 5.82 y todos los participantes se ubican en el nivel alto.

Tabla 3.2

Niveles de Engagement en la Pollería Norkys E.I.R.L. de Trujillo

Participantes	Vigor			Dedicación			Absorción			Engagement		
	M	DE	Nivel	M	DE	Nivel	M	DE	Nivel	M	DE	Nivel
1	4.50	1.22	Alto	4.00	1.58	Medio	4.00	1.90	Medio	4.18	1.51	Alto
2	4.50	1.22	Alto	4.00	1.58	Medio	4.00	1.90	Medio	4.18	1.51	Alto
3	4.67	0.82	Alto	4.20	1.10	Alto	4.33	0.82	Alto	4.41	0.87	Alto
4	4.00	0.89	Medio	4.00	0.71	Medio	4.67	1.86	Alto	4.24	1.25	Alto
5	5.00	1.26	Alto	4.80	0.84	Alto	4.67	1.51	Alto	4.82	1.19	Alto
6	5.17	0.75	Alto	5.00	1.00	Alto	5.50	0.55	Alto	5.24	0.75	Alto
7	5.83	0.41	Alto	5.20	1.79	Alto	4.83	0.41	Alto	5.29	1.05	Alto
8	4.50	1.22	Alto	5.20	0.45	Alto	4.00	0.89	Medio	4.53	1.01	Alto
9	4.67	2.34	Alto	5.60	0.55	Alto	5.00	1.55	Alto	5.06	1.64	Alto
10	5.33	0.52	Alto	5.00	0.71	Alto	5.00	0.89	Alto	5.12	0.70	Alto
11	4.67	1.03	Alto	3.40	1.95	Medio	4.50	1.97	Alto	4.24	1.68	Alto
12	6.00	0.00	Alto	6.00	0.00	Alto	6.00	0.00	Alto	6.00	0.00	Alto
13	5.50	1.22	Alto	4.80	1.10	Alto	6.00	0.00	Alto	5.47	1.01	Alto
14	5.50	0.55	Alto	5.00	1.73	Alto	5.83	0.41	Alto	5.47	1.01	Alto
15	5.00	1.26	Alto	4.80	0.84	Alto	4.67	1.51	Alto	4.82	1.19	Alto
Total	4.99	1.16	Alto	4.73	1.27	Alto	4.87	1.35	Alto	4.87	1.26	Alto

Nota: M=Media; DE=Desviación Estándar

En la tabla 3.2, se observa las frecuencias de la variable engagement y sus dimensiones en la empresa Norkys E.I.R.L. de Trujillo, en la dimensión vigor la media oscila entre 4.00 a 6.00, el nivel alcanzado por 14 participantes es alto y un participante se ubica en el nivel medio; en la dimensión dedicación se aprecia que la media varía de 3.40 a 6.00 y al menos cuatro participantes se ubican en el nivel medio y 11 en el nivel alto; en la dimensión absorción la media varía de 4.00 a 6.00, tres de los participantes se ubican en el nivel medio y 12 en el nivel alto, finalmente, en la variable general se observa que la media varía de 4.18 a 6.00 y todos los participantes se ubican en el nivel alto.

O₂ Establecer las diferencias significativas de vigor en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017

Tabla 3.3

Estadísticos de contraste entre pollerías, mediante la prueba t de Student para comparación de medias de las puntuaciones obtenidas del factor vigor

Escalas	Rokys S.A. (n=15)		Norkys E.I.R.L. n=15)		t de Student		
	Media	DE	Media	DE	t	gl	Sig.
Vigor	5.21	1.05	4.99	1.16	1.091	28	.285

Nota: DE=Desviación Estándar; gl=grados de libertad; Sig.=significancia estadística

En la Tabla 3.3, se aprecia los estadísticos de contraste según las dos empresas estudiadas referente a las puntuaciones obtenidas, donde se observa ausencia de significancia estadística en la comparación de las puntuaciones ($p > .05$). Lo cual indica que las puntuaciones obtenidas en la dimensión mencionada son similares para ambas poblaciones estudiadas.

O₃ Establecer las diferencias significativas de dedicación en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017

Tabla 3.4

Estadísticos de contraste entre pollerías, mediante la prueba t de Student para comparación de medias de las puntuaciones obtenidas del factor dedicación

Escalas	Rokys S.A. (n=15)		Norkys E.I.R.L. n=15)		t de Student		
	Media	DE	Media	DE	t	gl	Sig.
Desecación	4.80	1.36	4.73	1.27	.200	28	.843

Nota: DE=Desviación Estándar; gl=grados de libertad; Sig.=significancia estadística

En la tabla 3.4, Se aprecia los estadísticos de contraste de la dimensión dedicación según las dos empresas estudiadas, donde no se observa significancia estadística en las puntuaciones de las dos entidades ($p > .05$). Los resultados obtenidos indican que las puntuaciones de la aplicación del instrumento son similares en ambas poblaciones respecto a la dimensión mencionada.

O₄ Establecer las diferencias significativas de absorción en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017

Tabla 3.5

Estadísticos de contraste entre pollerías, mediante la prueba t de Student para comparación de medias de las puntuaciones obtenidas del factor absorción

Escalas	Rokys S.A. (n=15)		Norkys E.I.R.L. n=15)		t de Student		
	Media	DE	Media	DE	t	gl	Sig.
Absorción	4.92	1.21	4.87	1.35	.250	28	.805

Nota: DE=Desviación Estándar; gl=grados de libertad; Sig.=significancia estadística

En la Tabla 3.5, se aprecia los estadísticos de contraste según las dos empresas estudiadas referente a las puntuaciones obtenidas donde se observa ausencia de significancia estadística en la comparación de las puntuaciones ($p > .05$). Lo cual indica que las puntuaciones obtenidas en la dimensión absorción son similares en ambas muestras.

Objetivo General: Establecer las diferencias significativas de Engagement laboral en las empresas: Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017.

Tabla 3.6

Estadísticos de contraste entre pollerías, mediante la prueba t de Student para comparación de medias de las puntuaciones obtenidas del factor absorción

Escalas	Rokys S.A. (n=15)		Norkys E.I.R.L. n=15)		t de Student		
	Media	D. E.	Media	D. E.	t	g. l.	Sig.
Engagement	4.99	1.21	4.87	1.26	.569	28	.574

Nota: DE=Desviación Estándar; gl=grados de libertad; Sig.=significancia estadística

En la Tabla 3.6, se aprecia los estadísticos de contraste según las dos empresas estudiadas referente a las puntuaciones obtenidas donde se observa ausencia de significancia estadística en la comparación de las puntuaciones ($p > .05$). Lo medido indica que las puntuaciones obtenidas en la aplicación del instrumento que mide Engagement son similares para ambas poblaciones estudiadas.

IV. DISCUSIÓN

IV. Discusión

En la actualidad las organizaciones demandan en los colaboradores que se desempeñen con dinamismo y dedicación para una mejor productividad y competitividad, puesto que los seres humanos son generadores de resultados en la empresa. En el marco de todo ello, en las empresas Rokys S.A. y Norkys E.I.R.L. se reportan datos que giran en torno al ausentismo de los colaboradores en días que usualmente hay alta concurrencia de clientes externos, lo cual ha generado una rotación de personal, y como consecuencia pérdida de clientela. Por lo cual, el presente estudio tuvo como propósito desarrollar un estudio descriptivo comparativos sobre el Engagement en las empresas antes mencionadas de la Ciudad de Trujillo.

En el primer objetivo, los resultados se observan en la tabla 3.1 y 3.2, donde se evidencia que en el Engagement total y en cada una de las dimensiones hay una prevalencia en el nivel alto en ambas empresas. Lo encontrado se corrobora con lo hallado por Silva et al (2013) quienes hallaron en su estudio, que el Engagement se ubicaba en un nivel alto. Por tanto, se concluye los colaboradores de manera general estilan percibirse dentro de sus labores con una estado mental positivo y satisfactorio medio, lo cual puede estar asociado a las condiciones laborales a las que están expuestos.

Del segundo objetivo específico, los resultados se observan en la tabla 3.3, donde se evidencia ausencia de diferencias significativas en vigor en los colaboradores de las pollerías antes mencionadas ($p > .05$) según el estadístico de contraste t de student ($t = 1.091$). Lo hallado revalida lo hallado por Vila et al. (2015), Quienes en su estudio comparativo sobre el Engagement en coladores de dos empresas, una denominada como pequeña y la otra como mediana halló que en la dimensión Engagement físico las puntuaciones medias fueron de 6 y 6.4 para las muestras estudiadas, a nivel conceptual el Engagement físico guarda relación con la dimensión vigor ya que hace referencia al esfuerzo ejercido en el desempeño del puesto de trabajo (Rich, LePine y Crawford, 2010). Por tanto, se concluye que la vitalidad y energía con la que se desempeñan los colaboradores en sus labores de ambas empresas guardan

similitud, debido a que las puntuaciones medias alcanzadas no se diferencian significativamente (Media=5.21 y 4.99).

No obstante, difiere con el estudio de Oramas et al. (2014) quienes al comparar de la dimensión vigor en colaboradores según grado de instrucción hallaron que en dicha dimensión si había diferencias significativas. Por lo cual, la diferencia en los resultados con el trabajo previo señalado radica en que en el presente estudio se evaluó a dos empresas con rubros similares y no necesariamente se efectuó un análisis según grado de instrucción debido a la reducida muestra de estudio.

Del tercer objetivo específico, los resultados hallados se muestran en la tabla 3.4., se evidencia ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de la dimensión dedicación en colaboradores de dos pollerías de la ciudad de Trujillo ($p > .05$), por medio del estadístico *t* de student ($t=200$) y las puntuaciones promedio de 4.80 y 4.73 para cada empresa. Lo hallado se corrobora con el estudio de Vila et al. (2015) En donde como parte de sus hallazgos concluyeron que el Engagement emocional alcanzó una media de 5.5 para las empresas pequeñas y una media de 5.8 para las empresas medianas, es decir no hubo diferencias significativas en su análisis estadístico, asimismo, el Engagement emocional se asemeja a nivel conceptual con la dimensión vigor debido a que hace mención a las experiencias que tiene el colaborador producto entusiasmo, interés y optimismo en el puesto de trabajo (Rich, et al., 2010). De modo similar en los resultados comparativos de la dimensión dedicación Oramas et al (2014) no hallaron diferencias significativas según nivel educativo. Por tanto, se concluye que la implicancia no solo con las ocupaciones oportunas del puesto de trabajo, sino también con las demás labores tanto en los colaboradores de la pollería Rokys y Norkys no difieren significativamente, de modo similar a los trabajos previos llevados a cabo, pese a que ligeramente los colaboradores en algunas empresas se perciben como más involucrados emocionalmente en su trabajo.

Del cuarto objetivo específico, los resultados encontrados se muestran en la tabla 3.5, donde se evidencia ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de la dimensión absorción en colaboradores de dos pollerías de

la ciudad de Trujillo ($p > .05$), se efectuó por medio del estadístico t de student ($t = .250$) y las media de las puntuaciones de los colaboradores de la pollería Rokys fue de 4.92 y de la pollería Norkys de 4.87. Tales resultados son reafirmados por Vila, et al. (2015) y Oramas, et al. (2014), Los primeros en su estudio no hallaron diferencias significativas al comparar el Engagement Cognitivo en dos empresas de rubros similares, una empresa denominada pequeña y la otra denominada mediana, asimismo, el Engagement Cognitivo se asemeja conceptualmente a la dimensión absorción debido a que mide los niveles de concentración, atención y absorción de los colaboradores (Rich, et al., 2010); en el otro trabajo previo al comparar los niveles de absorción según nivel educativo en colaboradores tampoco hallaron diferencias significativas. Por tanto, se concluye, que el valor que le da los colaboradores de ambas empresas por medio de su conducta y pensamientos de unidad con su trabajo no difiere significativamente, sino que comparten características los unos de los otros, lo cual se puede deber al contexto cultural y por las labores similares donde se desenvuelven.

De la hipótesis general los resultados se muestran en la tabla 3.6., donde se evidencia ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones del Engagement en colaboradores de dos pollerías de la ciudad de Trujillo ($p > .05$), se efectuó por medio del estadístico t de student ($t = -.160$) y las media de las puntuaciones de los colaboradores de la pollería Rokys fue de 4.99 y de la pollería Norkys de 4.87. Lo medido se asemeja a los hallado por Vila et al. (2015) quienes encontraron que no existe diferencias significativas en las muestras estudiadas sobre la variable Engagement, debido a la similitud labores a las que se dedican. Por tanto, se concluye que la percepción positiva que muestran los colaboradores tanto de las empresas de la muestra estudiada en la presente investigación como en el trabajo no difieren significativamente, lo cual puede estar relacionado a las características culturales compartidas por dichos que se desempeñan en empresas de similar rubro.

Finalmente, los hallazgos en el presente estudio servirán como referente a otras empresas del mismo rubro como referente para desarrollar estudios vinculados al Engagement, con la finalidad de conocer los niveles de los

aspectos positivos de sus colaboradores y en base a ello tomar medidas para la mejora de dichas empresas.

V. CONCLUSIONES

V. Conclusiones

5.1. En la pollería Norkys S.A. los niveles predominantes en cada una de las dimensiones y en la variable general se ubica en el nivel alto (Tabla 3.1)

5.1. En la pollería Norkys E.I.R.L. los niveles predominantes en cada una de las dimensiones y en la variable general se ubica en el nivel alto (Tabla 3.2)

5.2. En la dimensión vigor se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con una media de 5.21 para Rokys S.A. y de 4.99 para Norkis E.I.R.L. (Tabla 3.3)

5.3. En la dimensión dedicación se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con rangos promedios de 4.80 para Rokys S.A. y de 4.73 para Norkis E.I.R.L. (Tabla 3.4)

5.4. En la dimensión absorción se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con una media de 4.92 para Rokys S.A. y de 4.87 para Norkis E.I.R.L. (Tabla 3.5)

5.5. En la variable Engagement se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con una media de 4.99 para Rokys S.A. y de 4.87 para Norkis E.I.R.L. (Tabla 3.6)

5.6 La ausencia de significancia estadística en el contraste de las puntuaciones obtenidas en las poblaciones estudiadas sobre la variable Engagement y en las dimensiones, se debe a que el rubro en el cual se desenvuelven dichas organizaciones son similares en el ejercicio de sus labores, así como en el sistema para contratar personal.

VI. RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

6.1. Se recomienda al área de recursos humanos de las empresas evaluadas promover actividades como el crear una red social interna para permitir la comunicación más fluida entre los colaboradores, con la finalidad de mejorar el estado mental positivo de los colaboradores.

6.2. Se sugiere al área de recursos humanos promover ambientes donde los colaboradores puedan desenvolverse con facilidad y diligencia en sus ocupaciones.

6.3. Se sugiere al área de recursos humanos crear un clima de confianza con los colaboradores, con la finalidad que estos tiendan a comprometerse con la normatividad establecida por la empresa.

6.4. Se sugiere al área de recursos humanos hacer uso de refuerzos positivos hacia los colaboradores por medio de incentivos, con la finalidad de incrementar los niveles de absorción en los colaboradores.

6.5. Recomienda a futuras investigaciones replicar el estudio, en muestras más amplias con la finalidad de corroborar la información recolectada o ampliar los datos; asimismo, se sugiere correlacionar la variable Engagement con otras variables.

VII. REFERENCIAS

VII. Referencias

- Aguillón, Á., Berrún, L., Peña, J. & Treviño, F. (2015). *El comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación*. México: Manual Moderno.
- Arellano, R. (2005). *Los Estilos de Vida en el Perú, Cómo somos y pensamos los peruanos del siglo XXI*. (2a ed.). Lima: Arellano Investigación de Marketing.
- Bakker A, Demerouti E, Xanthopoulou D, 2011. Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo. *Ciencia y Trabajo*, 13 (41). 135-142. Recuperado de: http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf
- Bobadilla, Callata y Caro (2015) *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*. (Tesis para optar el grado de Magíster en desarrollo organizacional y dirección de personas). Universidad del Pacífico. Lima – Perú.
- 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). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). México: McGRAW-HILL Interamericana
- Jiménez, C., Fernández, 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. *Scielo Perú*. 21 (2), 195-206. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272015000200003&script=sci_arttext

- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. (2^{da} Ed.). California: Consulting Psychologists Press.
- Oramas, A., Marrero, I., Cepero, E., Del Castillo N. & Vergara, A. (2014). La escala del Work Engagement de Utrech Evaluación del Work Engagement en trabajadores cubanos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 15(2), 47-56.
- Raigosa, D. & Marín, B. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el Burnout y optimizar los niveles de Engagement en empleados. *International Journal of Psychological Research*, 3 (2), 86-92. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2990/299023506010.pdf>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los empleados, un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social*, 4 (261), 109-138.
- Sánchez y Reyes (2006). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Schaufeli, W., & Bekker, A. (2003). UWES - Utrecht work engagement Scale. *Department of psychology, Utrecht University, Occupational Health Psychology*. Recuperado de: http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf.
- Silva, Y., Carena, M. & Canuto, M. (2013). Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios Un estudio exploratorio y descriptivo. *Boletín de Psicología*, 108, 37-57.
- Vila, G., Álvarez, D. y Castro, C. (2015) *Análisis del Engagement en el trabajo: determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a RedEmpredia*. Departamento de Organización de Empresas y Comercialización. Universidad de Santiago de Compostela, España.

ANEXOS

Anexo 01

Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Engagement Laboral en las Empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017	¿Cuáles son las diferencias significativas de Engagement laboral en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017?	<p>General Establecer las diferencias significativas de Engagement laboral en las empresas: Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017</p> <p>Específicos O1 Establecer las diferencias significativas de vigor en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017</p> <p>O2 Establecer las diferencias significativas de dedicación en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017</p>	<p>General H1 Existen diferencias significativas de Engagement laboral en las empresas: Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017.</p> <p>H0 No Existen diferencias significativas de Engagement laboral en las empresas: Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017</p> <p>Específicos H1 Existen diferencias significativas de vigor en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017</p>	Engagement	“un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el Engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente” (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 6)	Para la presente investigación se asumirá la definición de medida en función de las puntuaciones obtenidas en la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo, en sus tres dimensiones con los 17 reactivos que lo componen.	Vigor	- Energía en el trabajo	1	Ordinal	
								- Vigor en el trabajo	2		
								- Ganas de trabajar	3		
								- Trabajar por largos periodos	4		
								- Persistencia en el trabajo	5		
								- Trabajar aun cuando no vaya bien	6		
								Dedicación	- Significado y propósito		7
									- Entusiasmo en el trabajo		8
									- Inspiración en el trabajo		9
									- Orgulloso del trabajo		10
									- Trabajo retador		11

		O3 Establecer las diferencias significativas de absorción en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017	E.I.R.L. de Trujillo 2017 H2 Existen diferencias significativas de dedicación en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017				Absorción	- Pasa el rápido el tiempo en el trabajo	12		
		O4 Identificar el nivel de Engagement laboral y sus dimensiones en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017	H3 Existen diferencias significativas de absorción en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017						- Olvidar lo que pasa alrededor	13	
									- Feliz y absorto en el trabajo	14	
									- Inmerso en el Trabajo	15	
									- Dejarse llevar por el trabajo	16	
									- Desconectarse en el trabajo	17	

Nota: Elaboración propia

Anexo 02

Instrumento y Validación

El instrumento a utilizar es la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17), fue diseñada y elaborado por los autores Schaufeli Wilmar y Bekker Arnold en el 2003, la cual cuenta con las siguientes propiedades psicométricas:

Las evidencias de validez del instrumento se llevó a cabo por medio del análisis factorial confirmatorio suponiendo una estructura de tres factores, donde el índice de ajuste comparativo tiene un valor de .80 y el valor de Tucker-Lewis es de .85, los índices de correlación inter-factores oscilan entre .80 a .90. Correa (2016) en un trabajo de evidencias de validez obtuvo valores superiores a .20 en el análisis de correlación ítem-test, asimismo, en el análisis factorial confirmatorio, obtuvo que los índices de bondad de ajuste supera el .90, con un Error Cuadrático Medio de Aproximación inferior a .050.

En lo referente a la consistencia interna, se obtuvo índices por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, los cuales varían de .82 a .83 a nivel de dimensiones y un valor de .93 para la escala total. En la adaptación llevada a cabo por Correa (2016), halló que los índices de consistencia interna varía de .512 a .594 en las dimensiones y el instrumento presenta un alfa de .90 (Ver anexo 03).

Ficha técnica del instrumento

Nombre: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17).

Tiempo de administración: De 5 a 10 minutos.

Opciones de respuesta: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Regularmente, Bastantes veces, Casi siempre, Siempre.

Evaluación: Engagement en el trabajo, que hace referencia al estado mental positivo.

Anexo 03

Instrumento

ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

Nombre			
Antigüedad en el Puesto		Edad	

Los siguientes enunciados hacen referencia a la manera de sentir de las personas en su centro de labores. Por favor, de lectura con cuidado cada ítem y se identifica con la pregunta leída. En caso que nunca se ha sentido de ese modo marque cero (0), en caso contrario marque la cantidad de veces que se ha sentido así, considerando el número que figura en la siguiente escala de respuesta.

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi Siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

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

Anexo 04

Análisis factorial confirmatorio de la Escala Utrecht de Engagement (UWES)

Índices de ajuste global del instrumento en una población trujillana

	Prueba de bondad de ajuste	Índice de ajuste
H ₀ : MP = MN	X ² = 855.4	GFI = .937
H ₁ : MO ≠ MN	p = .000**	CFI = .947
	**P<.01	RMSEA = .031

Nota: GFI: Índices de ajuste efectivo; CFI: Índice de ajuste comparado; +: Nivel de ajuste bueno si índice ajuste, es mayor o igual a .90; X²: Valor del estadístico ji-cuadrado en la prueba de independencia; MP: Modelo propuesto; MN: Modelo nulo; H₀: Modelo propuesto = Modelo nulo (Los ítems que constituyen la escala no están correlacionados); H₁: Modelo propuesto ≠ Modelo nulo (Los ítems que constituyen la escala están correlacionados); RMSEA: Error cuadrático medio de aproximación.

En el anexo 04, se presentan los valores del ajuste global del análisis factorial confirmatorio del instrumento se presentan los resultados referentes al análisis factorial confirmatorio suponiendo una estructura de tres factores. El índice de bondad de ajuste alcanzó un valor de .937 el cual refiere que la calidad de los ítems según la muestra evaluada son buenos, asimismo, el índice de ajuste comparativo presenta un valor de .947, lo cual indica que las evidencias empíricas obtenidas de la aplicación del instrumento se ajusta al modelo teórico elaborado por el autor.

Anexo 05

Cargas factoriales estandarizadas de los reactivos del instrumento en la población estudiada

Ítems	Factores		
	Vigor	Dedicación	Absorción
1	.353		
4	.441		
8	.445		
12	.539		
15	.400		
17	.465		
2		.364	
5		.480	
7		.541	
10		.464	
13		.362	
3			.381
6			.526
9			.483
11			.539
14			.401
16			.450

En el anexo 05, se observa los pesos factoriales, los cuales varían de .353 a .539 en la dimensión vigor, de .362 a .541 en la dimensión dedicación y de .381 a .539 en la dimensión absorción.

Anexo 06

Confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de la Escala Utrecht de Engagement (UWES)

Índices de consistencia interna del instrumento en la población estudiada

Dimensiones	Nº Ítems	α	Nivel
Vigor	6	.561	Moderada
Dedicación	5	.512	Moderada
Absorción	6	.594	Moderada
Test total	17	.770	Muy respetable

Nota: Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta; α =Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

En el anexo 06, se presentan los valores de consistencia interna obtenidos de las puntuaciones de la aplicación del instrumento, los cuales varían de .512 a .770 en las dimensiones.

Anexo 07

Puntos de corte de la escala de Utrecht de Engagement Laboral

Nivel	Valores	Tipo de respuesta
Alto	5 – 6	Casi Siempre – Siempre
Medio	2 – 4	Algunas Veces – Regularmente – Bastantes veces
Bajo	0 – 1	Nunca – Casi Nunca

En la tabla 3.8, se aprecia los puntos de corte de la escala de Engagement Laboral para establecer los niveles en la muestra estudiada, por medio de la valoración según el tipo de respuestas, es decir, las respuestas: “nunca” y “casi nunca” pertenecen al nivel bajo; las respuestas: “algunas veces”, “regularmente” y “bastantes veces” pertenecen al nivel medio; y las respuestas: “casi siempre” y “siempre” pertenecen al nivel alto.

Anexo 08

Niveles de la variable Engagement y sus dimensiones en colaboradores de la pollería Rokys S.A. de Trujillo

Variable	Promedio	DE	Nivel
Energía en el trabajo	5.07	1.16	Alto
Vigor en el trabajo	5.47	0.92	Alto
Ganas de trabajar	5.00	1.36	Alto
Trabajar por largos periodos	5.27	0.80	Alto
Persistencia en el trabajo	5.67	0.49	Alto
Continuidad en el trabajo	4.80	1.26	Alto
Vigor	5.21	1.05	Alto
Significado y propósito	4.53	1.30	Alto
Entusiasmo en el trabajo	4.67	1.59	Alto
Inspiración en el trabajo	4.53	1.60	Alto
Orgullosos en el trabajo	5.27	1.22	Alto
Trabajo retador	5.00	1.00	Alto
Dedicación	4.80	1.36	Alto
Pasa rápido el tiempo en el trabajo	4.80	1.26	Alto
Olvidar lo que pasa alrededor	4.80	1.26	Alto
Feliz y absorto en el trabajo	5.00	0.76	Alto
Inmerso en el trabajo	5.27	1.03	Alto
Dejarse llevar por el trabajo	4.20	1.52	Alto
Desconcentrarse en el trabajo	5.47	1.06	Alto
Absorción	4.92	1.21	Alto
Engagement	4.99	1.21	Alto

Nota: DE=Desviación Estándar

En el anexo 9, se aprecia que tanto a nivel de indicadores, dimensiones así como en la variable general se aprecia una predominancia en el nivel alto.

Anexo 09

Niveles de la variable Engagement y sus dimensiones en colaboradores de la pollería Norkys E.I.R.L. de Trujillo

Variable	Promedio	DE	Nivel
Energía en el trabajo	4.87	0.92	Alto
Vigor en el trabajo	5.00	1.20	Alto
Ganas de trabajar	4.73	1.16	Alto
Trabajar por largos periodos	4.93	0.96	Alto
Persistencia en el trabajo	5.40	0.83	Alto
Continuidad en el trabajo	5.00	1.73	Alto
Vigor	4.99	1.16	Alto
Significado y propósito	4.73	1.10	Alto
Entusiasmo en el trabajo	4.73	1.16	Alto
Inspiración en el trabajo	4.40	1.30	Medio
Orgulloso en el trabajo	5.80	0.41	Alto
Trabajo retador	4.00	1.46	Medio
Dedicación	4.73	1.27	Alto
Pasa rápido el tiempo en el trabajo	4.80	1.52	Alto
Olvidar lo que pasa alrededor	5.13	0.99	Alto
Feliz y absorto en el trabajo	4.47	1.46	Alto
Inmerso en el trabajo	5.53	0.83	Alto
Dejarse llevar por el trabajo	4.00	1.60	Medio
Desconcentrarse en el trabajo	5.27	1.10	Alto
Absorción	4.87	1.35	Alto
Engagement	4.87	1.26	Alto

Nota: DE=Desviación Estándar

En el anexo 9, se aprecia que tanto a nivel de indicadores, dimensiones así como en la variable general se aprecia una predominancia en el nivel alto.