



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Engagement empresarial y sus efectos en la empresa NewTaxi Chimbote 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Fernando Robert, Trujillo Giraldo

ASESOR:

Dr. Ridberg Aden, Garro Iparraguirre

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

CHIMBOTE – PERÚ

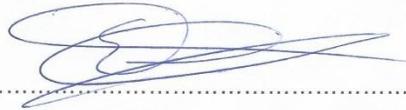
2017

PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Ridberg Aden Garro Iparraguirre

PRESIDENTE



.....
Mg. Edinson Miguel Chacón Arenas

SECRETARIO



.....
Dra. Jaela Peña Romero

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, al Universo y a mis Guías Espirituales por la oportunidad que me dieron de seguir una carrera profesional, por siempre brindarme inteligencia, protección y la sabiduría necesaria para tomar decisiones, guiándome correctamente a lo largo de mi vida universitaria.

A mi madre Magdalena Giraldo Córdova por su amor, comprensión y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos, por sus consejos y por siempre creer en mí pero sobretodo por ser la mayor inspiración para lograr todos mis sueños.

A mi familia, por su amor, por apoyarme en todo momento y por ser mi soporte emocional para desarrollarme como profesional.

AGRADECIMIENTO

A mis queridos asesores Ridberg Aden Garro Iparraguirre y Edinson Miguel Chacón Arenas por la constante ayuda, orientación y paciencia en el desarrollo de este proyecto de investigación.

A la Dr. Jaela Peña Romero por apoyarme siempre, por su guía y por sus palabras para el desarrollo de este proyecto.

A la empresa Newtaxi Chimbote S.A.C por permitirme acceder a la información requerida para la realización de la investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Fernando Robert Trujillo Giraldo con DNI N° 70240697, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también 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 u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, Diciembre del 2017

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'F. Trujillo', is written over a horizontal line.

Fernando Robert Trujillo Giraldo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Engagement Empresarial y sus efectos en la empresa Newtaxi Chimbote 2017”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Fernando Robert Trujillo Giraldo

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del Problema.....	28
1.5 Justificación del estudio	28
1.6 Hipótesis.....	30
1.7 Objetivos.....	30
II. MÉTODO	32
2.1 Diseño de Investigación	32
2.2 Variables, Operacionalización	32
2.3 Población y Muestra	35
2.5 Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos Éticos.....	36
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIONES.....	55
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS	60
ANEXOS.....	65

RESUMEN

El presente desarrollo de investigación, tuvo como objetivo general determinar el engagement empresarial y sus efectos en la empresa NewTaxi Chimbote 2017, dicha investigación contó con una población de 10 personas como trabajadores de dicha empresa.

La investigación fue descriptiva ya que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren y se tuvo un diseño del estudio de la investigación no experimental ya que no se manipularon las variables y se observaron los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos también tuvo un diseño transeccional (transversal) ya que se recopilaron datos en un momento único.

Finalmente como resultado de la investigación se obtuvo que el nivel de los efectos del Engagement empresarial en el personal de la empresa Newtaxi y se evidenció que el 37,5% de los trabajadores piensan que el nivel de los efectos del Engagement Empresarial en el personal de la empresa Newtaxi Chimbote -2017 es muy bajo, asimismo el 12,5% piensan que está en un nivel bajo, en contraste con el 25% que piensa que está en un nivel regular, a diferencia del 12,5% que piensa que está en un nivel alto y el 12,5% piensa que están en un nivel de los efectos del engagement empresarial muy alto y asimismo el 50% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está en desacuerdo si se sienten entusiasmados de cumplir su trabajo también el 50% está en desacuerdo si está orgulloso de pertenecer a la empresa, asimismo el 38% está en desacuerdo si se siente motivado en contraste del 25 % que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo si obtienen reconocimientos a diferencia del 38% que está totalmente en desacuerdo si se siente valioso y finalmente el 38% también está totalmente en desacuerdo respecto si tiene la posibilidad de explotar sus competencias en su área de trabajo.

Palabras clave: Engagement, entusiasmo, motivación, reconocimiento.

ABSTRACT

The present research development, had as general objective to determine the business engagement and its effects in the company NewTaxi Chimbote 2017, said investigation had a population of 10 people as workers of said company.

The research was descriptive because it seeks to specify the properties, characteristics and profiles of people, groups, communities or any other phenomenon that is subject to an analysis. That is, they only intend to measure or collect information independently or jointly on the concepts or variables to which they refer and a design of the non-experimental research study was used since the variables were not manipulated and the phenomena were observed in their natural environment to analyze them also had a transectional (cross-sectional) design since data was collected at a unique moment.

Finally, as a result of the investigation, it was obtained that the level of the effects of the business Engagement on the staff of the Newtaxi company showed that 37.5% of the workers think that the level of the effects of the Business Engagement on the personnel of the company Newtaxi Chimbote -2017 is very low, also 12.5% think it is at a low level, in contrast to the 25% who think that it is at a regular level, unlike the 12.5% who think it is at a high level and 12.5% think that they are at a level of the effects of the business engagement very high and also 50% of the workers of the Newtaxi company disagree if they feel enthusiastic about doing their job too. % disagree if you are proud of belonging to the company, likewise 38% disagree if you feel motivated, in contrast to the 25% that neither agree nor disagree if they obtain recognition, unlike the 38% who are not. Occasionally disagree if you feel valuable and finally 38% also strongly disagree about whether you have the possibility to exploit your skills in your area of work.

Keywords: Engagement, enthusiasm, motivation, recognition.

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Según Kotler (2014) un trabajador comprometido con la organización, con sus lineamientos y que comparte sus intereses en común será un recurso invaluable para la organización completa.

Los trabajadores que realmente están comprometidos con sus labores representarán un activo invaluable para las empresas del Perú puesto que su desempeño irá en relación al clima y cultura corporativa de la empresa haciendo que disfruten su trabajo y den lo mejor de sí mismos.

A pesar de que un alto nivel de engagement presenta consecuencias positivas para las organizaciones, un estudio llevado a cabo por la organización Gallup (2013) demostró a nivel mundial que los niveles de engagement promedio son bajos y que solamente un 13% de la población económicamente activa está engaged o comprometida en 142 países.

La investigación no es más que, los resultados no han sido los esperados ni tampoco se lograron progresos con la finalidad de generar trabajadores más comprometidos o engaged, más bien, la contraparte de este, el disengagement y el Burnout ha logrado posicionarse en los distintos ámbitos laborales.

Es labor de un buen CEO comunicar de forma eficaz lo que realmente se quiere en la empresa en términos de desempeño laboral, cultura, objetivos, motivación, cultura y sobretodo compromiso empresarial por parte de todos los colaboradores de toda la organización.

Diario Gestión (2016) Son muy pocas las empresas del Perú que figuran en el ranking de Great Place To Work, empresa que premia a las mejores empresas con el mejor clima laboral y cultura corporativa.

Actualmente en las distintas empresas del Perú los trabajadores cumplen su jornada laboral, hacen lo mejor que pueden y quieren irse a sus hogares lo más pronto posible. Una prueba de ellos son las pocas empresas que figuran en el ranking de la empresa Great Place To Work

que premia a las empresas con las mejores culturas corporativas y clima organizacional.

Esto es un reflejo que la satisfacción laboral, el clima organizacional y su compromiso con la misma no es el ideal, esta situación puede presentarse por diversos factores tanto externos como internos sin mencionar la vida personal y el estrés laboral de cada trabajador. Todo esto no sólo influye en el desempeño laboral sino en el compromiso y cuán identificados están con la organización a la cual pertenecen.

Cornejo (2014) Si un trabajador espera con ansias el fin de mes para cobrar su sueldo y es lo único que le importa de su trabajo, significa que tú como gerente estás haciendo algo mal.

Los índices de compromiso en diversas encuestas arrojan resultados muy claros, la mayoría de los trabajadores sólo esperan sus salarios, cumplir con su trabajo y mantenerse en sus puestos. El compromiso no sólo con el área donde se trabaja sino con la empresa misma no se menciona. Un trabajador que no está involucrado y alineado con la visión que tiene la empresa no logrará un desempeño laboral exitoso, convirtiéndose en un problema para la empresa si sus trabajadores no están comprometidos con la visión empresarial de toda la organización.

Cornejo (2014) La falta de compromiso empresarial en las organizaciones es indiferente a los salarios y al tipo de organización.

La problemática nacional respecto a la falta de compromiso y programas para desarrollar el engagement en los trabajadores de las diferentes empresas en todo nuestro país es muy amplia, puesto que no distingue clase social, puesto de los trabajadores, cantidad salarial o tipo de empresa. Esto hace que se rompa el paradigma que mientras mayor sea el salario de los trabajadores más comprometidos estará con la empresa.

Los intereses personales laborales pueden ir juntos con los intereses de toda la organización. No basta con ser un buen trabajador, cumplir con tu trabajo de forma eficaz, marcar tu hora de entrada y salida e irte a casa. A menudo la rutina laboral de los trabajadores hace que su motivación vaya

disminuyendo conforme pase el tiempo en la empresa a la que pertenezcan, disminuyendo su productividad y desempeño laboral en general. Por otra parte la falta de iniciativas empresariales tales como programas de sensibilización, informativos e instructivos acerca del engagement en las empresas no se aplica de forma técnica y especializada en las empresas.

Cornejo (2014) Una persona con la motivación necesaria puede llegar a cumplir su trabajo en su máxima expresión y esto es lo que diferencia a las grandes organizaciones de las demás.

Si bien es cierto un trabajador motivado que cumple eficaz y eficientemente su labor se dice que está engaged o comprometido con su trabajo, no necesariamente sea con la visión que tiene la organización, el compromiso se da como un hecho tácito o sobreentendido, como el efecto de un buen desempeño laboral, inmerso de cada colaborador de forma empírica e impersonal.

La motivación intrínseca es fundamental y eso es labor de los gerentes o administradores de inspirar y motivar a sus colaboradores. Si se aplica de forma técnica el engagement en las organizaciones se lograría una gran diferencia. No hace falta mucha inversión sólo basta con informarse un poco sobre el tema y brindar una charla a los trabajadores por parte de los administradores o gerentes e ir desarrollando todo lo aprendido con la práctica diaria de esta forma no sólo lograrán un mejor desempeño laboral de sus trabajadores, eso es sólo un efecto. Un verdadero trabajador engaged no sólo está motivado y cumple eficientemente su trabajo sino que percibe los intereses de la empresa como suyos, no sólo tiene predisposición a lograr sus objetivos en su área correspondiente sino que se preocupa por las labores de otras áreas de la empresa o su medio de trabajo, va más allá de lo establecido y sus responsabilidades porque percibe la imagen, atención del servicio como responsabilidad suya.

1.2 Trabajos previos

Respecto al compromiso empresarial, se han realizado estudios similares, relacionados y de esta temática principalmente en EE. UU y también en Latinoamérica y en el Perú para medir esta variable en las organizaciones. Se presentan los siguientes estudios con los respectivos autores y sus conclusiones más importantes:

Loli, A., Montgomery, W., Cerón, F., Del Carpio, J., Navarro, V., Lacho, K. (2015) en su tesis “Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana” llegaron a las siguientes conclusiones:

En términos generales, el grado de compromiso organizacional de los empleados de organizaciones públicas y privadas de Lima, a través de tres factores (compromiso de conveniencia, compromiso afectivo y normativo o sentimiento de permanencia) es favorable; sin embargo, existe un alto porcentaje (25%) de empleados que no se compromete a plenitud con la organización dentro de los factores considerados.

Un análisis separado sobre el factor normativo o sentimiento de permanencia de los empleados de entidades públicas y privadas de Lima permite apreciar que hay una tendencia favorable de permanecer dentro de su organización; sin embargo, existe un tercio (29%) de ellos que tiene un bajo sentimiento de permanencia en su institución.

Existe correlación muy significativa y positiva entre compromiso de conveniencia y compromiso afectivo; una asociación débil entre el compromiso afectivo y el sentimiento de permanencia; es decir, a mayor compromiso de conveniencia, mayor compromiso afectivo, y a mayor compromiso afectivo, mayor sentimiento de permanencia. Mientras, el compromiso de conveniencia no se asocia con el sentimiento de

permanencia, lo que hace pensar que son independientes, situación que se confirma con el análisis de componentes.

Díaz Bretones, F. y Montalbán Peregrín, M. (2004). En su estudio de investigación “El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral” nos dicen que el engagement es la identificación del trabajador con la empresa donde trabaja desde la perspectiva psicológica concluyendo que en el engagement son los beneficios psicológicos son más importantes que los salarios.

Hofstede (2001) En su tesis “Consecuencias de la cultura: Comparación de valores, comportamientos, instituciones y organizaciones en todas las naciones” nos dice que las empresas por la misma apertura de mercados se enfrentan a muchos competidores y eso genera competitividad, llegando a la conclusión que uno de los enfoques estratégicos principales para competir en este entorno es la firme creencia que las personas constituyen uno de los recursos más importantes y fundamentales para lograr una ventaja competitiva.

Loli, A. (2005). En su tesis “Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas” con una muestra de 72 sujetos, con el objeto de conocer el compromiso de los trabajadores con la organización donde laboran y la relación entre el compromiso organizacional y las variables demográficas Concluye que:

Por otro lado, no existe relación entre el compromiso organizacional y las variables demográficas: sexo, estado civil y grado de estudios alcanzado. Es decir, estas variables demográficas no son variables diferenciadoras. No existe cambio alguno con la intervención de estas variables.

Existe asociación entre la satisfacción general con el trabajo con compromiso afectivo, con sentimiento de permanencia y jerarquía del puesto.

Existe asociación entre compromiso con el trabajo con compromiso afectivo y sentimiento de permanencia.

Existe asociación entre compromiso afectivo con sentimiento de permanencia con jerarquía del puesto, así como el sentimiento de permanencia con jerarquía del puesto.

Existe asociación entre satisfacción general con el trabajo con compromiso de conveniencia, y entre compromiso con el trabajo con compromiso de conveniencia pero negativa.

Carrasco, A., De la Corte, C., León, J. (2010) en su tesis “Engagement: Un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral” llegando a las conclusiones

El material máspreciado que tienen las empresas no es otro que el capital humano y para poder sobrevivir y prosperar en un contexto de cambio económico y social continuo, las organizaciones necesitan tener empleados motivados y psicológicamente sanos.

Las organizaciones modernas esperan que sus empleados sean proactivos y muestren iniciativa personal, que colaboren con los demás, que sean responsables en su propio desarrollo de carrera, y que se comprometan con la excelencia empresarial y la seguridad laboral.

González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. and Lloret, S. (2006) en su tesis “Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?” Concluyeron que si dos conjuntos de elementos, el agotamiento-vigor y el cinismo-dedicación eran escalables en dos dimensiones bipolares subyacentes distintas (es decir, energía e identificación, respectivamente) entonces las dimensiones de desgaste y acoplamiento del núcleo pueden considerarse como opuestos entre sí a lo largo de dos dimensiones bipolares distintas denominadas energía e identificación.

Arias, F. (2001) En su tesis de postgrado “El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: Algunos factores para su incremento” en la Universidad Nacional Autónoma de México concluyó que el factor más importante para aumentar el compromiso empresarial y la intención de permanencia en la empresa es el apoyo organizacional, es decir, el hecho de que la empresa brinde soporte en caso de que los empleados necesiten ayuda ante emergencias además que se les considere como personas.

Arias, F., Varela, D., Loli Pineda, A., Quintana, M. (2003) En su tesis “El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos” en la UNAM en la ciudad de México llegaron a las conclusiones tales como:

Se encontró correlación alta entre compromiso afectivo y satisfacción general con el trabajo, también entre compromiso afectivo y compromiso con el trabajo, igual que compromiso afectivo y claridad del rol. En cambio no fue significativa la relación con jerarquía del puesto.

Las correlaciones entre el compromiso de conveniencia y las demás variables resultaron inferiores, siendo la más alta con claridad del rol, seguida por satisfacción con el trabajo. En cambio ninguna de las variables demográficas denotó asociación importante con el compromiso de conveniencia.

Ni el sexo ni el estado civil denotaron ejercer influencia alguna sobre el compromiso.

Salanova, M., Martinez, I., Bresó, E. y Llorens, S. (2005) En su estudio “Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: Facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico” descubrieron y concluyeron que los estudiantes universitarios engaged, comprometidos e implicados, sus resultados eran mucho mejores en el siguiente año académicamente traduciéndose en calificaciones más altas y esto estaba relacionado al

bienestar emocional de cada estudiante. Una relación positiva entre obstáculos en el estudio, burnout y propensión al abandono. Mientras que los facilitadores en el estudio se relacionan positivamente con el engagement, compromiso, autoeficacia, satisfacción y felicidad relacionada con los estudios. En cuanto al desempeño académico encontramos la existencia de círculos de espirales positivas y negativas en las relaciones entre éxito/fracaso pasado, bienestar/malestar psicológico y éxito/fracaso futuro, respectivamente. Por último, se proponen medidas de intervención de cara a reducir obstáculos y optimizar los facilitadores del proceso enseñanza-aprendizaje.

Schaufeli, W.B. (2008) En su tesis "Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being?" El presente estudio investigó en una muestra de 587 gerentes de telecomunicaciones si el Workaholism, el agotamiento, y el trabajo el supuesto contraparte del Burnout reveló que estos tres conceptos conservan patrones de hipótesis únicos de relaciones con variables de cinco grupos que representan trabajo largo y muchas horas, características del trabajo, resultados del trabajo, calidad de las relaciones sociales y salud percibida, respectivamente. En resumen, evidencia convergente de que el workaholismo, el agotamiento y el compromiso son tres diferentes tipos de bienestar de los empleados en lugar de tres de un tipo.

Blanco, M y Castro, P. (2011) En su tesis "Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos" y se llegó a la conclusión que no existe diferencia significativa estadísticamente entre madres y no madres en relación al compromiso organizacional y se observó concentraciones importantes de ambas poblaciones tanto en rangos altos y bajos. El compromiso organizacional que más se destaca en madres, no madres y ambas poblaciones, es el compromiso normativo, esto se puede deber a los beneficios y políticas internas del banco.

Bobadilla, M., Callata, C., Rojas, A. (2015) En su tesis "Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global" se llegaron a las conclusiones: Que existen dos tipos de cultura organizacional que predicen el engagement laboral. Las culturas organizacionales misión e involucramiento explican de manera significativa y positiva el engagement laboral de los colaboradores de la muestra.

Adicionalmente, solo las personas con una orientación cultural-individualista explican las diferencias en las relaciones entre la cultura organizacional Misión y el Engagement. Además se encontró que la variable idioma es un factor importante por considerar.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Teoría del Engagement

Maslach, Schaufeli y Leiter (2000) El engagement o vinculación psicológica, en el contexto laboral se ha definido como "un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción".

Wefald (2008) Sostiene que el Engagement no está enfocado en una determinada conducta o en un objeto en específico sino que se refiere a un estado afectivo y cognitivo que persiste en el tiempo y más que un comportamiento específico o temporal se lo relaciona con la satisfacción de los trabajadores, cuando tienen un alto compromiso con la organización, un bajo absentismo y por supuesto un alto desempeño.

El Engagement está considerado como un estado donde las emociones positivas inducen a un estado crónico donde en teoría los trabajadores que demuestren emociones positivas tendrán niveles de Engagement más elevado.

Schaufeli y Salanova (2007) sostienen que el Engagement dependiendo del trabajador o de un grupo de trabajadores puede ser un fenómeno en el entorno laboral tanto individual como colectivo dependiendo del filtro y la perspectiva con la que se esté investigando.

El Engagement puede afectar a un grupo de trabajadores o a un trabajador en particular dependiendo de las circunstancias teniendo en cuenta el clima laboral y la cultura organizacional principalmente, donde la comunicación es fundamental para que el trabajador, o grupo de trabajadores mantenga la motivación necesaria y realice con entusiasmo sus labores con eficacia.

Macey y Scheider (2008) argumentan que el Engagement tiene dos enfoques generales tales como la perspectiva académica y la perspectiva industrial y ambos enfoques son diferentes.

Para dejar en claro que ambos enfoques desarrollan el Engagement desde dos perspectivas distintas, la perspectiva académica se enfoca en el constructo psicológico, mientras que la perspectiva industrial tiende a enfocarse en las respuestas del Engagement y otros constructos relacionados tales como la satisfacción y el compromiso, en este último enfoque tiende a enfocarse en el nivel grupal de Engagement.

Teoría del Burnout

Maslach y Leiter (1997) afirman que dentro de la psicología positiva surge el constructo Engagement, la cual se enfoca en la búsqueda de los polos positivos y de las emociones en el entorno laboral, ya que el engagement es el constructo opuesto al Síndrome del Trabajador Quemado o Burnout, en otras palabras especifica que si un trabajador no está con el Burnout entonces está engaged (comprometido e implicado).

Existen 3 factores importantes tratándose del Burnout tales como el Agotamiento emocional que fue cambiado por vigor y energía, el cinismo fue cambiado por involucramiento o dedicación y la baja realización personal fue cambiada a sentido de eficacia o absorción. Esto fue el origen sobre el cual se desarrolló el Engagement a partir del Síndrome del Trabajador Quemado o Burnout enfocándose en el trabajo de las personas y en los aspectos positivos del entorno laboral.

Gil-Monte y Peiró (1997) Se refieren al Síndrome del trabajador quemado o Burnout como: “Una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”

Las consecuencias del Síndrome del Trabajador Quemado o Burnout se manifiestan en los trabajadores tanto física como psicológicamente donde a causa de los altos niveles de estrés que sufren en su trabajo por diferentes motivos y factores afectando significativamente a las organizaciones en general.

Moreno y Peñacoba (1999) Sostienen en su investigación que es la diferencia entre Engagement y el Burnout especifican que el segundo no se relaciona con un exceso de trabajo ya que no provoca de por sí sólo el Burnout , de igual forma un trabajo rutinario sin mucho estrés laboral puede ser poco motivador y conllevar al Burnout y cabe destacar que el Burnout más que asociado al estrés o a la fatiga está relacionado a la desmotivación tanto en emociones que se traduce en la pérdida de intereses que en algún momento fueron relevantes para el trabajador

El Burnout también puede surgir a raíz de la pérdida de interés y entusiasmo por parte del trabajador en su puesto de trabajo por distintos factores ya sea la excesiva burocracia, el tipo de liderazgo, la remuneración, la comunicación entre compañeros entre otros, donde la falta de motivación puede desencadenar un estrés elevado en el trabajador con la simple rutina laboral.

Gil-Monte (2005) En su investigación aclara firmemente que el Burnout es otra forma de acoso psicosocial en el entorno laboral pero con diferencias respecto al acoso psicológico o Moobing que es una causa de estrés laboral que se origina por conflictos interpersonales donde hay un acosado y un acosador mientras que el Burnout se origina por factores que ocurren en el trabajo ocasionando estrés crónico en el trabajador.

El Síndrome de Burnout es distinto al acoso laboral o Mobbing puesto que en el primero es una respuesta del trabajador a los estímulos del ambiente laboral y a toda la cultura organizacional en general por otro lado el Mobbing es el acoso por parte de un acosador, puede ser este un superior o no, a una persona acosada, puede ser esta un subordinado del primero. Es importante resaltar esta diferencia puesto que el Burnout es la contraparte directa del Engagement y el Mobbing es uno de los factores que pueden desencadenar el Burnout.

Según Martínez (2010) El Burnout era aplicado sólo a trabajadores del ámbito social y sanitario en sus comienzos pero el síndrome del “Trabajador quemado” se ha generalizado y popularizado actualmente, por el poco interés del tema que existe en diferentes organizaciones.

El Síndrome del trabajador quemado es indistinto a un determinado puesto de trabajo en todas las áreas o departamentos de la empresa, no distingue cargo ni remuneración en los trabajadores y puede afectar a organizaciones del ámbito social por supuesto.

Teoría de Esfuerzo-Recompensa

Según Siegrist (1998) nos dice que es muy importante sentirse parte del algo y saber el rol social que cumplimos ya que al pertenecer a un grupo que significa algo para nosotros, todo esto define si existe la falta de igualdad entre los beneficios personales y las exigencias laborales siendo causantes del estrés también las emociones negativas y su intensidad como en el del burnout podría ser una causa importante.

Cuando un trabajador tiene exceso de esfuerzo, un salario inadecuado y poco control sobre el propio estatus estas son causas que pueden desencadenar baja autoestima y de esta forma aparecer el estrés laboral. Es importante resaltar que todo esfuerzo por parte de los trabajadores debe ser recompensado por la empresa independientemente si es parte de sus labores, el trabajador busca

reconocimiento y lo que se denomina salario emocional, de esta forma confirmará que sus esfuerzos son valorados por la empresa donde trabaja y lo motivará a esforzarse mucho más generando un nivel de Engagement elevado.

Teoría X e Y

Según McGregor (1960) se expresan dos teorías que se contraponen entre sí porque en la teoría X los altos directivos piensan que sus trabajadores sólo actuarán si están bajo amenazas y en la teoría Y los directivos piensan que los trabajadores quieren y tienen la necesidad de trabajar.

Las teorías "X" y "Y", McGregor, su creador, fue un personaje muy influyente en recursos Humanos y su gestión respectiva. La teoría X presume que el colaborador es estático, rígido, pesimista y ocioso, según del modelo de Taylor, el jefe piensa que sus trabajadores no tienen ambiciones y necesitan estar bajo presión, amenazas, castigos para lograr los objetivos de la empresa y piensa que es su responsabilidad controlarlos y recompensarlos económicamente. Además en la estructura de la empresa debe haber un supervisor por cada área. La teoría Y en contraparte se enfoca más en el bienestar del trabajador y lo considera como la parte más importante de la empresa, el activo con mayor importancia ya que a sus trabajadores se les considera personas optimistas que son flexibles y dinámicas en su trabajo y lo disfrutan tanto física como mentalmente, siendo creativos a la hora de resolver algún problema en su área pero por las normas y propias restricciones de cada empresa estas habilidades y talentos pueden ser desaprovechados por quitarle libertad al trabajador y no empoderarlo. La teoría Y se basa en que si el gerente que se encuentre supervisando todas las funciones genere las condiciones adecuadas en el entorno laboral para que los trabajadores tengan un buen desempeño donde los niveles de

satisfacción por realizar bien sus funciones es también una causa de motivación laboral.

Teoría de la Administración Científica

Según Taylor (1869) hace nos da a conocer los diferentes motivos en los cuales destaca la importancia de su obra expresando el impacto que tiene la ineficiencia de los trabajadores a un nivel macroeconómico y las soluciones o remedios para esta ineficiencia, explica que tiene que ver con una tema de gestión administrativa eficaz y no en las competencias laborales excepcionales que tienen que tener los trabajadores, resaltando la importancia de una buena administración para lograr las metas de la organización.

Teoría Clásica de la administración: Henry Fayol

Según Fayol (1916) Hizo un análisis de las organizaciones y destacó determinadas operaciones en el entorno laboral que se repetían en las diferentes empresas independientemente de sus actividades o rubro las cuáles eras fundamentales para lograr sus objetivos organizaciones

Dejando en claro el proceso administrativo según Fayol, él define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Además Henry Fayol propuso sus famosos principios administrativos tales como: División de Trabajo, Autoridad, Disciplina, Unidad de Dirección, Unidad de Mando, Subordinación de interés individual al bien común, Remuneración, Centralización, Jerarquía, Orden y Equidad, Estabilidad del personal y Espíritu de equipo por mencionarlos todos.

Teoría de Las Relaciones Humanas: Elton Mayo

Según Mayo (1930) Con Desde este enfoque administrativo se daba prioridad a la preocupación del ser humano y a su grupo social y se resta

importancia a la preocupación por la máquina, por los distintos métodos de trabajo y los principios administrativo.

La teoría de las relaciones humanas fue desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores Mery Perker Follet, Abraham Maslow y Douglas Mc Gregor en los Estados Unidos en el año en el año 1930.

Nace como una respuesta a la teoría Científica de Frederick Taylor siendo un movimiento de oposición por no estar de acuerdo con muchos postulados de esta teoría y por enfocarse más en las máquinas que en los hombres. Tiene sus orígenes por la necesidad existente de alcanzar la eficiencia en los distintos procesos industriales de producción en las fábricas pero que estén conjuntamente relacionados y en armonía entre el jefe y el obrero ya que la teoría de la Administración Clásica de Fayol tenía limitaciones ya que su finalidad era de generar rentabilidad a toda costa llegando a los extremos de explotación de los obreros así que nace también como un movimiento de oposición a la teoría Clásica de Fayol. Dentro de las características de la teoría de las relaciones humanas tenemos que esta teoría estudia la organización como grupo de personas ya que hace énfasis en las personas porque inspira en sistemas de psicología, delegación plena de autoridad, autonomía del trabajador, confianza y apertura, énfasis en las relaciones humanas entre los empleados, confianza en las personas, dinámica grupal e interpersonal por mencionarlas todas.

Teorías de la Motivación Humana

Según Ricardo Solana (2006) la motivación es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera, es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía.

La motivación es el impulso-esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. En otras palabras, motivación implica impulso hacia un resultado. Ésta es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico.

Ese impulso a actuar puede provenir del ambiente (estimulo externo) o puede ser generado por procesos internos del individuo. El sistema cognitivo implica valores personales, que están determinados por el ambiente social, la estructura fisiológica, las necesidades y experiencias de cada persona.

Teoría de Maslow

Según Hodgetts y Altman (1986) citaron que Maslow postuló que todo ser tiene 5 necesidades básicas. Las cuales son de tipo fisiológico, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización.

Según Maslow, en la motivación se da un conjunto de jerarquía de las necesidades porque las necesidades del hombre se desarrollarán durante toda la vida del individuo.

Teoría de Herzberg

Según Robbins (1999) especifica que los factores fundamentales e intrínsecos del entorno laboral que se relacionan con la satisfacción están el logro, el reconocimiento, índole del trabajo, la responsabilidad, progreso y el crecimiento. Herzberg, fundamenta su teoría motivacional en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque extraorientado). Define dos factores, a saber:

Factores higiénicos o insatisfactorios: se refiere a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja. Incluye las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de las relaciones entre

la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

Factores motivadores o satisfactorios: se refiere al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, superiores a los niveles normales.

Teoría de las tres necesidades de McClelland

Según Robbins (1999) especifica que la teoría de McClelland dice que el ser humano tiene 3 necesidades básicas que es el logro, poder y necesidad de filiación.

Necesidad de logro: Impulso de sobresalir, de luchar por tener éxito, necesidad de poder es la necesidad de que otros realicen una conducta que sin su indicación no habrían observado y la necesidad de afiliación que es el deseo de establecer relaciones interpersonales. Quienes la poseen prefieren circunstancias de cooperación a las de competencia, por un alto grado de colaboración.

Teoría de la existencia, relación y progreso de Alderfer

Clayton Alderfer (1969) Hizo una revisión de la teoría de las necesidades de Abraham Maslow, dando como resultado necesidades humanas agrupadas en 3 categorías, la cual se convirtió en su teoría ERG existencia, relación y crecimiento (growth, en inglés). Las tres categorías mencionadas son:

Existencia: Agrupa las necesidades más básicas como las fisiológicas y de seguridad.

Relación: Estas necesidades requieren, para su satisfacción, de la interacción con otras personas, comprendiendo la necesidad social y el componente externo de la clasificación de estima.

Crecimiento: Representado por el deseo de crecimiento interno de las personas incluyendo también el componente interno de la clasificación de estima y la de autorrealización.

1.4 Formulación del Problema

¿Cuál es el engagement empresarial y sus efectos en el personal de la empresa NewTaxi Chimbote 2017?

1.5 Justificación del estudio

Conveniencia: El estudio nos permitirá determinar el Engagement empresarial y sus efectos en la empresa NewTaxi en la ciudad de Chimbote 2017 analizando los resultados y en base a éstos, la gerencia tome acciones con el fin de corregir posibles problemas en todas las dimensiones del estudio tales como cultura organizacional, clima y niveles de motivación de sus trabajadores, sirviendo como referente en el proceso administrativo de la empresa por lo que es muy conveniente llevarlo a cabo desde un punto de vista estratégico y desde la perspectiva empresarial.

Relevancia Social: El presente trabajo de investigación nos permitirá describir el Engagement empresarial en la empresa NewTaxi en la ciudad de Chimbote 2017 y en base a los resultados de esta presente investigación pueden servir como referentes para que las empresas a nivel local, regional y nacional puedan tomar los resultados de este estudio, adaptarlos y aplicarlos a su propia empresa con el fin de que sus trabajadores estén más engaged en las organizaciones a las cuáles pertenecen teniendo una proyección social aplicable en distintos escenarios tanto en empresas públicas como privadas y es que la importancia del engagement empresarial alcanza a diversos sectores de la industria beneficiando a empresas de productos o servicios.

Implicaciones Prácticas: El estudio permitirá ayudar a resolver problemas prácticos que se dan en el nivel de clima laboral, cultura organizacional y motivación de los trabajadores en la empresa NewTaxi en la ciudad de Chimbote 2017 además esta investigación ayudará a resolver diversos

problemas prácticos inherentes a la cultura organizacional de cada empresa, el clima laboral y por supuesto la motivación de los trabajadores dando como resultado trabajadores más comprometidos con las organizaciones a las cuáles pertenecen, motivados no sólo por sus salarios sino intrínsecamente, donde tienen un ambiente con un buen clima laboral que les permite desarrollar sus competencias personales, superándose a ellos mismos y dando lo mejor de sí en la empresa a la que pertenecen, traduciéndose en un eficiente desempeño laboral y beneficiando a la organización en todo su conjunto.

La motivación en los colaboradores está sobrevalorada, sobreentendida y sobresubestimada, todo esto significa que los gerentes dan por hecho muchas cosas respecto a los trabajadores. Tienen que tener un enfoque que va más allá de planificar, organizar, dirigir y controlar. Los gerentes tienen que inspirar no sólo con sus palabras sino también con sus acciones y ser coherentes en todo el proceso administrativo.

Keller (2012) Una cultura centrada en el cliente puede afectar todos los aspectos de la organización. A veces la cultura corporativa se desarrolla de manera espontánea y es transmitida directamente a los empleados mediante los hábitos y personalidad del CEO.

La personalidad el CEO (director ejecutivo) generalmente es determinante para la formación de la cultura corporativa ya que mediante su dirección modificará y regularán las conductas los colaboradores en toda la organización. Las empresas de servicios especialmente deben ser mucho más cuidadosas en ese sentido por su propia naturaleza, donde el encuentro face to face con los consumidores permite demostrar que tan comprometidos están los colaboradores siendo la primera percepción del cliente que asiste por primera vez y recomendación para visitas futuras.

No existe mejor marketing que la recomendación de un cliente satisfecho.

Keller (2012) La cultura corporativa está conformada por las creencias, historias, experiencias y normas compartidas que son características de una organización y que saltan a simple vista al ingresar a cualquier empresa

siendo una de las primeras percepciones la forma de saludar y de hablar de los trabajadores incluso su forma de vestir.

La calidad del servicio y la amabilidad se entenderá como parte de la cultura organizacional y la forma de hacer las cosas en esa empresa y será determinante en la elección de los consumidores marcando la diferencia.

Utilidad Metodológica: Se propone, a través de este estudio de investigación, elaborar y validar un instrumento como un cuestionario para medir la variable de estudio, es decir, describir el compromiso empresarial y que sirva como modelo para futuras investigaciones con aplicaciones a distintas empresas a nivel local, regional y nacional.

1.6 Hipótesis

“No todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis, además que cuando el tipo de investigación es descriptiva no en todas se formulan hipótesis, solo se formulan hipótesis cuando se pronostican un hecho o dato” (Hernández, 2014, p365).

1.7 Objetivos

Objetivo General

Determinar el engagement empresarial y sus efectos en la empresa NewTaxi Chimbote 2017.

Objetivos Específicos

- Describir el engagement en la empresa NewTaxi 2017.
- Analizar el engagement en la empresa NewTaxi 2017.
- Describir los efectos del engagement en el personal de la empresa Newtaxi 2017.

MÉTODO

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

Diseño del estudio de la investigación: **No experimental**

Según Hernández, et.al. (2014) sostienen que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

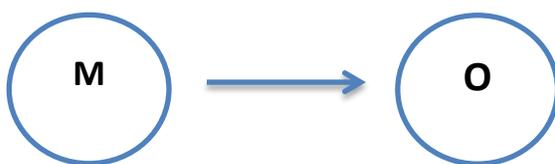
Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Diseños **transeccionales (transversales)**

Según Hernández, et.al. (2014) Investigaciones que recopilan datos en un momento único.

Alcance del estudio de investigación: **Descriptivo**

Según Hernández, et.al. (2014) con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.



Dónde:

“M”: Muestra objeto de estudio (trabajadores de la empresa NewTaxi)

“O”: Engagement empresarial

2.2 Variables, Operacionalización

Según Hernández, et.al. (2014) Sostienen que una variable es una propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse.

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.

Definición Conceptual

Engagement: El engagement en el contexto laboral se ha definido como un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. (Maslach, Schaufeli y Leiter,2000)

Definición Operacional

Engagement: Es el proceso en el que un trabajador está totalmente comprometido con la empresa, comparte la visión y la cultura organizacional además se caracteriza por tener bajos niveles de Burnout ya que está entusiasmado con su trabajo y posee altos niveles de motivación buscando dar lo mejor de sí mismo para lograr los objetivos de la organización.

Operacionalización de las Variables

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN
Engagement empresarial y sus efectos en la empresa NewTaxi Chimbote 2017	¿Cuál es el engagement empresarial y sus efectos en el personal de la empresa NewTaxi Chimbote 2017?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el engagement empresarial y sus efectos en la empresa NewTaxi Chimbote 2017</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir el engagement en la empresa NewTaxi 2017. • Analizar el engagement en la empresa NewTaxi 2017. • Describir los efectos del engagement en el personal de la empresa Newtaxi 2017. 	El Engagement	El engagement en el contexto laboral se ha definido como un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. (Maslach, Schaufeli y Leiter,2000)	Es el proceso en el que un trabajador está totalmente comprometido con la empresa, comparte la visión y la cultura organizacional además se caracteriza por tener bajos niveles de Burnout ya que está entusiasmado con su trabajo y posee altos niveles de motivación buscando dar lo mejor de sí mismo para lograr los objetivos de la organización.	Síndrome del Trabajador Quemado o Burnout	Nivel de estrés laboral	1,2,3	Nominal
							Nivel de bienestar emocional	4,5,6,7	
						Cultura Organizacional	Asimilación de los valores de la organización	8,9,10,11	
							Nivel de Clima laboral	12,13,14	
						Motivación en la organización	Niveles de motivación	15,16,17	
							Satisfacción laboral	18,19,20	

2.3 Población y Muestra

Según Hernández, et.al. (2014) Sostienen que una **población** es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

-En este caso la población para la investigación son todos los trabajadores de la empresa NewTaxi en la ciudad de Chimbote que son 08 personas.

Según Hernández, et.al. (2014) Sostienen que la **muestra** es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.

Hernández, et.al. (2014) En las muestras **no probabilísticas**, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador

-En este caso la muestra serán los trabajadores y administradores de la empresa NewTaxi ubicada en la ciudad de Chimbote que son en total 08 personas.

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

Un **instrumento** de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente (Grinnell, Williams y Unrau, 2009).

Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: **Confiabilidad, validez y objetividad**.

La **confiabilidad** de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández-Sampieri et al., 2013; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2009).

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.

La objetividad es el grado en que el instrumento es o no permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. (Hernández-Sampieri et al., 2014).

-Se aplicó un cuestionario de 20 preguntas a los trabajadores y gerentes de la empresa NewTaxi teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores del cuadro de Operacionalización y la variable Engagement con la finalidad de saber el estado del engagement en la empresa.

2.5 Métodos de análisis de datos

Luego de la recopilación de la información de la empresa se utilizará la estadística descriptiva, se usará un software especializado para analizar y presentar los resultados tales como: Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (IBM® SPSS) El **SPSS** o también los datos se capturan en un documento de Microsoft Office Excel 2013 (matriz) y luego se trasladan a un archivo del programa de análisis.

2.6 Aspectos Éticos

Para que la presente investigación se sustente en los principios de la ética, se tendrá en cuenta el consentimiento previo con la empresa NewTaxi, siguiendo todos los aspectos establecidos al respecto y las aclaraciones del caso. Se seguirá normas basadas en la confianza, el respeto, la responsabilidad, la discreción y la confidencialidad de esta presente investigación. Se afirma categóricamente que los datos sobre la empresa que es objeto de estudio no han sido falsificados, modificados a favor o en contra con el fin digno de llevar esta investigación. La empresa NewTaxi aceptó que se realizara este estudio de investigación para lo cual brindó acceso y proporcionó datos que serán administrados con responsabilidad, ética e integridad y se usará esa tesis explícitamente para fines académicos y protegiendo la integridad de la misma empresa al no divulgar alguna información que pueda afectar directa e indirectamente a la empresa misma.

RESULTADOS

III. RESULTADOS

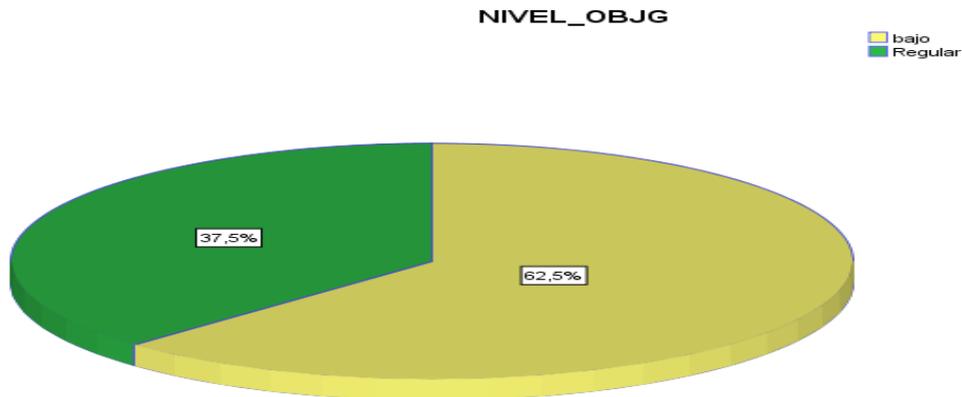
Objetivo General: **Determinar el Engagement Empresarial y sus efectos en la empresa Newtaxi Chimbote -2017**

Tabla N°01: Nivel del Engagement Empresarial y sus efectos en la empresa Newtaxi Chimbote -2017

Nivel general del Engagement empresarial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0%	0%	0%
	bajo	5	62.5%	62.5%	62.5%
	Regular	3	37.5%	37.5%	100.0%
	Alto	0	0%	0%	100.0%
	Muy Alto	0	0%	0%	100.0%
	Total	8	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Newtaxi Chimbote en el año 2017.
Elaboración propia.

Figura N°01: Nivel de Engagement Empresarial y sus efectos en la empresa Newtaxi Chimbote -2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 01

En la figura 01 se evidencia que el 62,5% de los trabajadores piensan que el nivel de Engagement Empresarial y sus efectos en la empresa Newtaxi Chimbote -2017 es bajo en contraste con el 37,5% que piensan que está en un nivel regular.

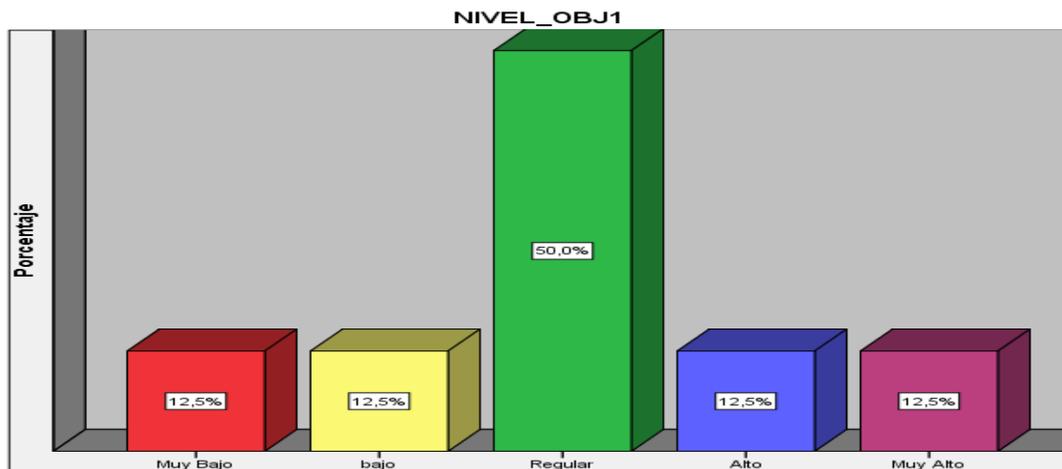
Objetivo N°01: Describir el nivel de Engagement Empresarial en la empresa Newtaxi Chimbote -2017

Tabla N°02: Nivel de Engagement Empresarial en la empresa Newtaxi Chimbote -2017

Describir el nivel del Engagement empresarial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	12.5%	12.5%	12.5%
	bajo	1	12.5%	12.5%	25.0%
	Regular	4	50.0%	50.0%	75.0%
	Alto	1	12.5%	12.5%	87.5%
	Muy Alto	1	12.5%	12.5%	100.0%
	Total	8	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Newtaxi Chimbote en el año 2017. Elaboración propia.

Figura N°02: Nivel de Engagement Empresarial en la empresa Newtaxi Chimbote -2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 02

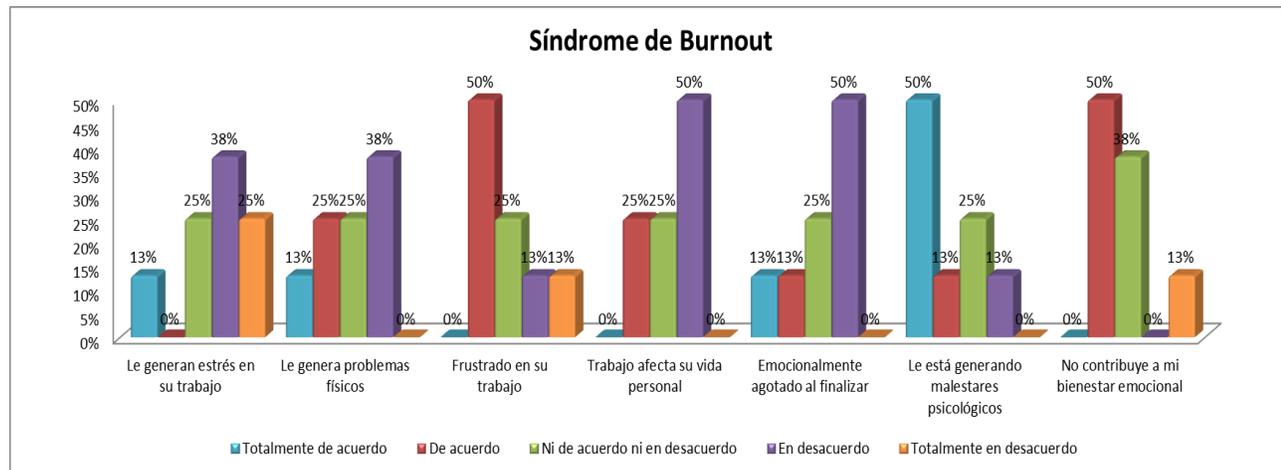
En la figura 02 se evidencia que el 50% de los trabajadores piensan que el nivel de Engagement Empresarial en la empresa Newtaxi Chimbote -2017 es regular a diferencia del 12,5% que piensan que está en un nivel muy bajo asimismo el 12,5% piensa que está en un nivel bajo también el 12,5% piensa que está en un nivel alto y finalmente el 12,5% también piensa que están en un nivel de engagement empresarial muy alto.

Tabla N°03: Nivel de Engagement Empresarial en su dimensión “Síndrome de Burnout” en la empresa Newtaxi Chimbote -2017

Síndrome Burnout	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total %
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	
Le generan estrés en su trabajo	1	13%	0	0%	2	25%	3	38%	2	25%	100%
Le genera problemas físicos	1	13%	2	25%	2	25%	3	38%	0	0%	100%
Frustrado en su trabajo	0	0%	4	50%	2	25%	1	13%	1	13%	100%
Trabajo afecta su vida personal	0	0%	2	25%	2	25%	4	50%	0	0%	100%
Emocionalmente agotado al finalizar	1	13%	1	13%	2	25%	4	50%	0	0%	100%
Le está generando malestares psicológicos	4	50%	1	13%	2	25%	1	13%	0	0%	100%
No contribuye a mi bienestar emocional	0	0%	4	50%	3	38%	0	0%	1	13%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Newtaxi Chimbote en el año 2017. Elaboración propia.

Figura N°03: Nivel de Engagement Empresarial en su dimensión “Síndrome de Burnout” en la empresa Newtaxi Chimbote -2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 03

En la figura 03 se muestra que el 38% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está en desacuerdo respecto si su trabajo le genera estrés asimismo el 38% está en desacuerdo si su trabajo le genera problemas físicos en contraste al 50% que está de acuerdo si se siente frustrado en su trabajo a diferencia del 50% que está en desacuerdo si su trabajo le afecta su vida personal también el 50% está en desacuerdo si se siente emocionalmente agotado al finalizar su trabajo en contraste con el 50% que está totalmente de acuerdo si su trabajo le está generando malestares psicológicos a diferencia del 50% que está de acuerdo si su trabajo no contribuye a su bienestar emocional.

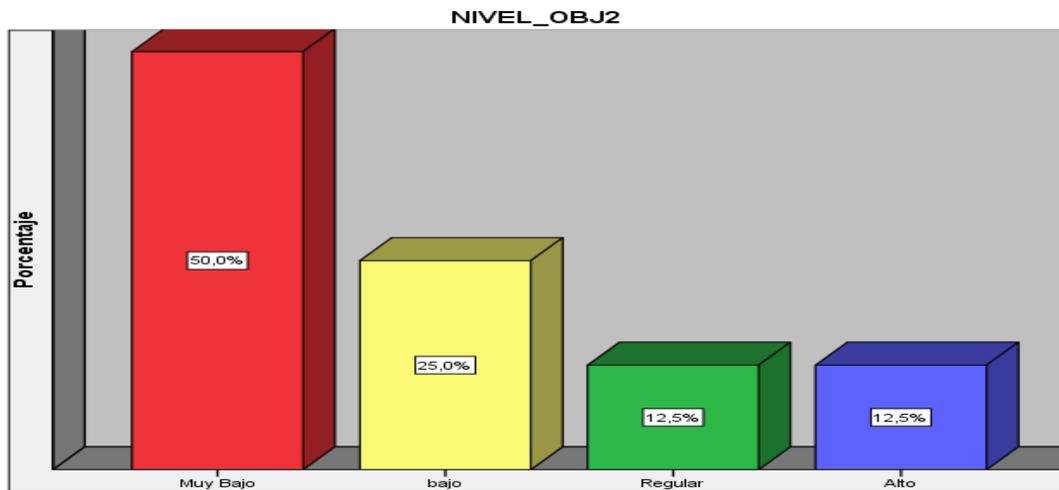
Objetivo N°02: Analizar el Engagement Empresarial en la empresa Newtaxi Chimbote -2017

Tabla N°04: Nivel del Engagement Empresarial en la empresa Newtaxi Chimbote -2017

Analizar el nivel del Engagement Empresarial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	4	50.0	50.0	50.0
	Bajo	2	25.0	25.0	75.0
	Regular	1	12.5	12.5	87.5
	Alto	1	12.5	12.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Newtaxi Chimbote en el año 2017.
Elaboración propia.

Figura N°04: Nivel de Engagement Empresarial en la empresa Newtaxi Chimbote -2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 04

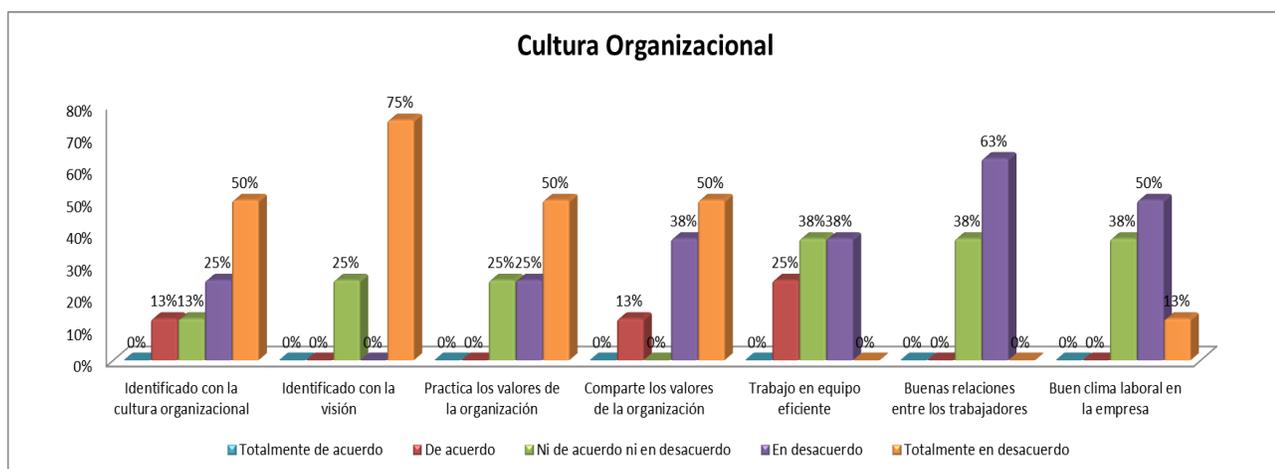
En la figura 04 se evidencia que el 50% de los trabajadores piensan que el nivel de Engagement Empresarial en la empresa Newtaxi Chimbote -2017 es muy bajo asimismo el 25% piensan que está en un nivel bajo mientras que el 12,5% piensa que está en un nivel regular y finalmente el 12,5% piensa que están en un nivel de engagement empresarial alto.

Tabla N°05: Nivel de Engagement Empresarial en su dimensión “Cultura Organizacional” en la empresa Newtaxi Chimbote -2017

Cultura Organizacional	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total %
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	
Identificado con la cultura organizacional	0	0%	1	13%	1	13	2	25%	4	50%	100%
Identificado con la visión	0	0%	0	0%	2	25%	0	0%	6	75%	100%
Practica los valores de la organización	0	0%	0	0%	2	25%	2	25%	4	50%	100%
Comparte los valores de la organización	0	0%	1	13%	0	0%	3	38%	4	50%	100%
Trabajo en equipo eficiente	0	0%	2	25%	3	38%	3	38%	0	0%	100%
Buenas relaciones entre los trabajadores	0	0%	0	0%	3	38%	5	63%	0	0%	100%
Buen clima laboral en la empresa	0	0%	0	0%	3	38%	4	50%	1	13%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Newtaxi Chimbote en el año 2017. Elaboración propia.

Figura N°05: Nivel de Engagement Empresarial en su dimensión “Cultura Organizacional” en la empresa Newtaxi Chimbote -2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 05

En la figura 05 se muestra que el 50% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está totalmente en desacuerdo si se sienten identificados con la cultura organizacional, el 75% está totalmente en desacuerdo si se siente identificado con la visión, el 50% está totalmente en desacuerdo si practica los valores de la organización asimismo el 50% está totalmente en desacuerdo si comparte los valores a diferencia del 38% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo si existe trabajo en equipo eficiente mientras que el 63% está en desacuerdo si hay buenas relaciones entre los trabajadores y el 50% está en desacuerdo si existe un buen clima laboral en la empresa.

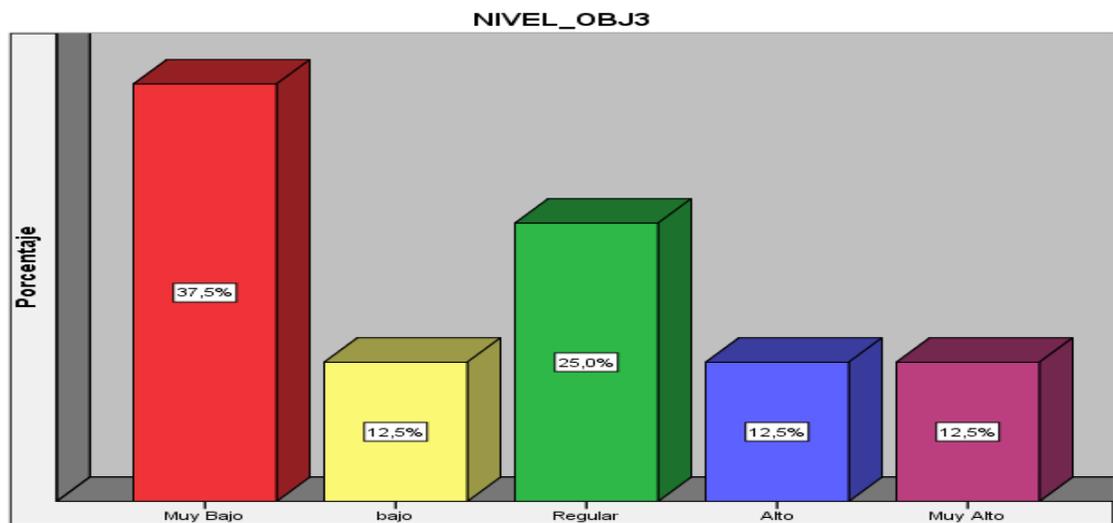
Objetivo N°03: Describir los efectos del Engagement Empresarial en el personal de la empresa Newtaxi Chimbote -2017

Tabla N°06: Nivel de los efectos del Engagement Empresarial en el personal de la empresa Newtaxi Chimbote -2017

Nivel de los efectos del Engagement empresarial en el personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	3	37.5	37.5	37.5
	bajo	1	12.5	12.5	50.0
	Regular	2	25.0	25.0	75.0
	Alto	1	12.5	12.5	87.5
	Muy Alto	1	12.5	12.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Newtaxi Chimbote en el año 2017. Elaboración propia.

Figura N°06: Nivel de los efectos del Engagement Empresarial en el personal de la empresa Newtaxi Chimbote -2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 06

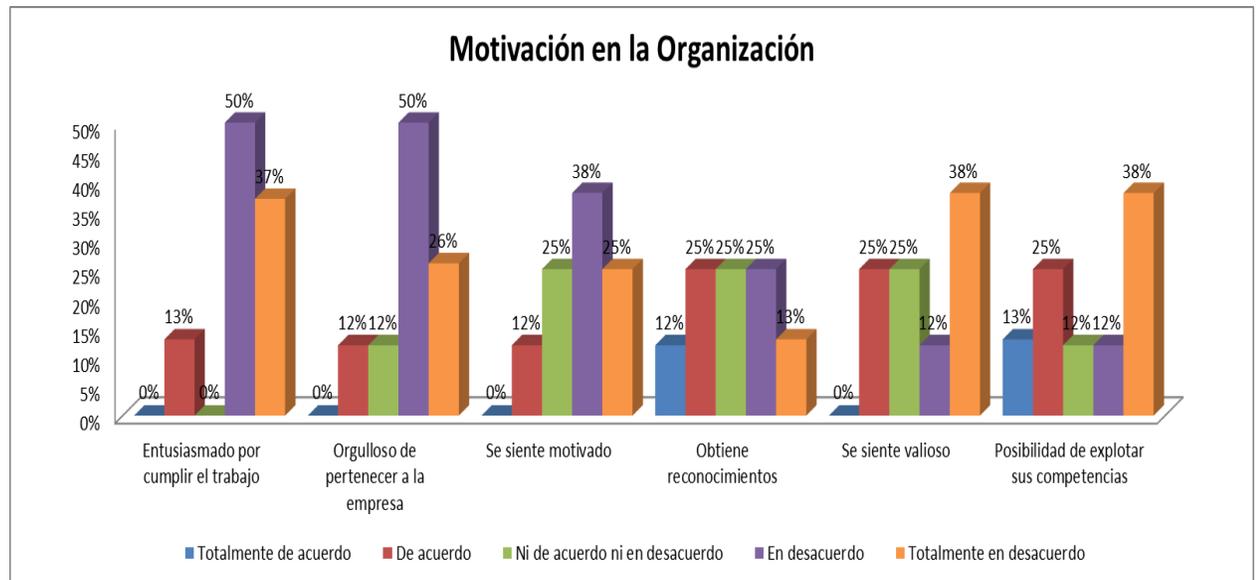
En la figura 06 se evidencia que el 37,5% de los trabajadores piensan que el nivel de los efectos del Engagement Empresarial en el personal de la empresa Newtaxi Chimbote -2017 es muy bajo, asimismo el 12,5% piensan que está en un nivel bajo, en contraste con el 25% que piensa que está en un nivel regular, a diferencia del 12,5% que piensa que está en un nivel alto y finalmente el 12,5% piensa que están en un nivel de los efectos del engagement empresarial muy alto.

Tabla N°07: Nivel de los efectos del engagement empresarial en el personal en su dimensión “Motivación en la Organización” de la empresa Newtaxi Chimbote -2017

Motivación en la organización	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total %
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	
Entusiasmado por cumplir el trabajo	0	0%	1	13%	0	0%	4	50%	3	37%	100%
Orgulloso de pertenecer a la empresa	0	0%	1	12%	1	12%	4	50%	2	26%	100%
Se siente motivado	0	0%	1	12%	2	25%	3	38%	2	25%	100%
Obtiene reconocimientos	1	12%	2	25%	2	25%	2	25%	1	13%	100%
Se siente valioso	0	0%	2	25%	2	25%	1	12%	3	38%	100%
Posibilidad de explotar sus competencias	1	13%	2	25%	1	12%	1	12%	3	38%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Newtaxi Chimbote en el año 2017.
Elaboración propia.

Figura N°07: Nivel de Engagement Empresarial en su dimensión “Motivación en la Organización” en la empresa Newtaxi Chimbote -2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 07

En la figura 07 se muestra que el 50% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está en desacuerdo si se sienten entusiasmados de cumplir su trabajo también el 50% está en desacuerdo si está orgulloso de pertenecer a la empresa, asimismo el 38% está en desacuerdo si se siente motivado en contraste del 25 % que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo si obtienen reconocimientos a diferencia del 38% que está totalmente en desacuerdo si se siente valioso y el 38% también está totalmente en desacuerdo si tiene la posibilidad de explotar sus competencias en su área de trabajo.

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad es de vital importancia tomar en cuenta las necesidades de las empresas respecto al engagement o compromiso empresarial de los trabajadores el cual permita un desempeño laboral óptimo a través de una cultura organizacional que promueva un clima laboral ideal donde los trabajadores demuestren y desarrollen sus competencias personales y profesionales donde generen un alto grado de satisfacción laboral sumado a una motivación en toda la organización donde por supuesto existan niveles bajos de Burnout ya que los trabajadores están totalmente comprometidos y entusiasmados con su trabajo donde siempre dan más de sí mismos para lograr los objetivos de la organización.

El desarrollo del presente trabajo se llevó a cabo con la mayor veracidad y eficiencia posible, teniendo la colaboración de los trabajadores y gerentes de la empresa Newtaxi siendo los encuestados para su ejecución.

En la figura N°03: Nivel de Engagement Empresarial en su dimensión "Síndrome de Burnout" en la empresa Newtaxi Chimbote -2017 se muestra que el 38% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está en desacuerdo respecto si su trabajo le genera estrés asimismo el 38% está en desacuerdo si su trabajo le genera problemas físicos en contraste al 50% que está de acuerdo si se siente frustrado en su trabajo a diferencia del 50% que está en desacuerdo si su trabajo le afecta su vida personal también el 50% está en desacuerdo si se siente emocionalmente agotado al finalizar su trabajo en contraste con el 50% que está totalmente de acuerdo si su trabajo le está generando malestares psicológicos a diferencia del 50% que está de acuerdo si su trabajo no contribuye a su bienestar emocional.

Lo afirmado anteriormente se corrobora con la tesis de Carrasco, A., De la Corte, C., León, J. (2010) titulada "Engagement: Un recurso para optimizar

la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral” llegando a las conclusiones:

El material máspreciado que tienen las empresas no es otro que el capital humano y para poder sobrevivir y prosperar en un contexto de cambio económico y social continuo, las organizaciones necesitan tener empleados motivados y psicológicamente sanos.

Las organizaciones modernas esperan que sus empleados sean proactivos y muestren iniciativa personal, que colaboren con los demás, que sean responsables en su propio desarrollo de carrera, y que se comprometan con la excelencia empresarial y la seguridad laboral.

A su vez este resultado es desarrollado con los autores Gil-Monte y Peiró (1997) que se refieren al Síndrome del trabajador quemado o Burnout como: “Una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”.

En la figura N°03: Nivel de Engagement Empresarial en su dimensión “Síndrome de Burnout” en la empresa Newtaxi Chimbote -2017 se muestra que el 38% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está en desacuerdo respecto si su trabajo le genera estrés asimismo el 38% está en desacuerdo si su trabajo le genera problemas físicos en contraste al 50% que está de acuerdo si se siente frustrado en su trabajo a diferencia del 50% que está en desacuerdo si su trabajo le afecta su vida personal también el 50% está en desacuerdo si se siente emocionalmente agotado al finalizar su trabajo en contraste con el 50% que está totalmente de acuerdo si su trabajo le está generando malestares psicológicos a diferencia del 50% que está de acuerdo si su trabajo no contribuye a su bienestar emocional.

Lo afirmado anteriormente se corrobora con la tesis de González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. and Lloret, S. (2006) titulada “Burnout

and work engagement: Independent factors or opposite poles?” Concluyeron que si dos conjuntos de elementos, el agotamiento-vigor y el cinismo-dedicación eran escalables en dos dimensiones bipolares subyacentes distintas (es decir, energía e identificación, respectivamente) entonces las dimensiones de desgaste y acoplamiento del núcleo pueden considerarse como opuestos entre sí a lo largo de dos dimensiones bipolares distintas denominadas energía e identificación.

A su vez este resultado es desarrollado con los autores Maslach y Leiter (1997) quienes afirman que “dentro de la psicología positiva surge el constructo Engagement, la cual se enfoca en la búsqueda de los polos positivos y de las emociones en el entorno laboral, ya que el engagement es el constructo opuesto al Síndrome del Trabajador Quemado o Burnout, en otras palabras especifica que si un trabajador no está con el Burnout entonces está engaged (comprometido e implicado)”.

En la figura N°05: Nivel de Engagement Empresarial en su dimensión “Cultura Organizacional” en la empresa Newtaxi Chimbote -2017 se muestra que el 50% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está totalmente en desacuerdo si se sienten identificados con la cultura organizacional, el 75% está totalmente en desacuerdo si se siente identificado con la visión, el 50% está totalmente en desacuerdo si practica los valores de la organización asimismo el 50% está totalmente en desacuerdo si comparte los valores a diferencia del 38% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo si existe trabajo en equipo eficiente mientras que el 63% está en desacuerdo si hay buenas relaciones entre los trabajadores y el 50% está en desacuerdo si existe un buen clima laboral en la empresa.

Lo afirmado anteriormente se corrobora con la tesis de Hofstede (2001) titulada “Consecuencias de la cultura: Comparación de valores, comportamientos, instituciones y organizaciones en todas las naciones” nos dice que las empresas por la misma apertura de mercados se

enfrentas a muchos competidores y eso genera competitividad, llegando a la conclusión que uno de los enfoques estratégicos principales para competir en este entorno es la firme creencia que las personas constituyen uno de los recursos más importantes y fundamentales para lograr una ventaja competitiva.

A su vez este resultado es desarrollado con los autores Schaufeli y Salanova (2007) quienes sostienen que “el Engagement dependiendo del trabajador o de un grupo de trabajadores puede ser un fenómeno en el entorno laboral tanto individual como colectivo dependiendo del filtro y la perspectiva con la que se esté investigando. El Engagement puede afectar a un grupo de trabajadores o a un trabajador en particular dependiendo de las circunstancias teniendo en cuenta el clima laboral y la cultura organizacional principalmente, donde la comunicación es fundamental para que el trabajador, o grupo de trabajadores mantenga la motivación necesaria y realice con entusiasmo sus labores con eficacia”.

En la figura N°05: Nivel de Engagement Empresarial en su dimensión “Cultura Organizacional” en la empresa Newtaxi Chimbote -2017 se muestra que el 50% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está totalmente en desacuerdo si se sienten identificados con la cultura organizacional, el 75% está totalmente en desacuerdo si se siente identificado con la visión, el 50% está totalmente en desacuerdo si practica los valores de la organización asimismo el 50% está totalmente en desacuerdo si comparte los valores a diferencia del 38% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo si existe trabajo en equipo eficiente mientras que el 63% está en desacuerdo si hay buenas relaciones entre los trabajadores y el 50% está en desacuerdo si existe un buen clima laboral en la empresa.

Lo afirmado anteriormente se corrobora con la tesis de Bobadilla, M., Callata, C., Rojas, A. (2015) titulada “Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global” se

llegaron a las conclusiones: Que existen dos tipos de cultura organizacional que predicen el engagement laboral. Las culturas organizacionales misión e involucramiento explican de manera significativa y positiva el engagement laboral de los colaboradores de la muestra.

Adicionalmente, solo las personas con una orientación cultural-individualista explican las diferencias en las relaciones entre la cultura organizacional Misión y el Engagement. Además se encontró que la variable idioma es un factor importante por considerar.

A su vez este resultado es desarrollado con el autor Robbins (1999) que especifica que “los factores fundamentales e intrínsecos del entorno laboral que se relacionan con la satisfacción están el logro, el reconocimiento, índole del trabajo, la responsabilidad, progreso y el crecimiento. Herzberg, fundamenta su teoría motivacional en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque extraorientado).”

En la figura N°07: Nivel de Engagement Empresarial en su dimensión “Motivación en la Organización” en la empresa Newtaxi Chimbote -2017 se muestra que el 50% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está en desacuerdo si se sienten entusiasmados de cumplir su trabajo también el 50% está en desacuerdo si está orgulloso de pertenecer a la empresa, asimismo el 38% está en desacuerdo si se siente motivado en contraste del 25 % que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo si obtienen reconocimientos a diferencia del 38% que está totalmente en desacuerdo si se siente valioso y el 38% también está totalmente en desacuerdo si tiene la posibilidad de explotar sus competencias en su área de trabajo.

Lo afirmado anteriormente se corrobora con la tesis de Loli, A., Montgomery, W., Cerón, F., Del Carpio, J., Navarro, V., Lacho, K. (2015) titulada “Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana” llegaron a las siguientes conclusiones:

En términos generales, el grado de compromiso organizacional de los empleados de organizaciones públicas y privadas de Lima, a través de tres factores (compromiso de conveniencia, compromiso afectivo y normativo o sentimiento de permanencia) es favorable; sin embargo, existe un alto porcentaje (25%) de empleados que no se compromete a plenitud con la organización dentro de los factores considerados.

Un análisis separado sobre el factor normativo o sentimiento de permanencia de los empleados de entidades públicas y privadas de Lima permite apreciar que hay una tendencia favorable de permanecer dentro de su organización; sin embargo, existe un tercio (29%) de ellos que tiene un bajo sentimiento de permanencia en su institución.

Existe correlación muy significativa y positiva entre compromiso de conveniencia y compromiso afectivo; una asociación débil entre el compromiso afectivo y el sentimiento de permanencia; es decir, a mayor compromiso de conveniencia, mayor compromiso afectivo, y a mayor compromiso afectivo, mayor sentimiento de permanencia. Mientras, el compromiso de conveniencia no se asocia con el sentimiento de permanencia, lo que hace pensar que son independientes, situación que se confirma con el análisis de componentes.

A su vez este resultado es desarrollado con el autor Ricardo Solana (2006) que especifica que “la motivación es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera, es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. La motivación es el impulso-esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. En otras palabras, motivación implica impulso hacia un resultado. Ésta es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico”.

En la figura N°07: Nivel de Engagement Empresarial en su dimensión “Motivación en la Organización” en la empresa Newtaxi Chimbote -2017 se muestra que el 50% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está en desacuerdo si se sienten entusiasmados de cumplir su trabajo también el 50% está en desacuerdo si está orgulloso de pertenecer a la empresa, asimismo el 38% está en desacuerdo si se siente motivado en contraste del 25 % que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo si obtienen reconocimientos a diferencia del 38% que está totalmente en desacuerdo si se siente valioso y el 38% también está totalmente en desacuerdo si tiene la posibilidad de explotar sus competencias en su área de trabajo.

Lo afirmado anteriormente se corrobora con la tesis de Loli, A. (2005) titulada “Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas” con una muestra de 72 sujetos, con el objeto de conocer el compromiso de los trabajadores con la organización donde laboran y la relación entre el compromiso organizacional y las variables demográficas. Concluye que: No existe relación entre el compromiso organizacional y las variables demográficas: sexo, estado civil y grado de estudios alcanzado. Es decir, estas variables demográficas no son variables diferenciadoras. No existe cambio alguno con la intervención de estas variables.

Existe asociación entre la satisfacción general con el trabajo con compromiso afectivo, con sentimiento de permanencia y jerarquía del puesto. Existe asociación entre compromiso con el trabajo con compromiso afectivo y sentimiento de permanencia. Existe asociación entre compromiso afectivo con sentimiento de permanencia con jerarquía del puesto, así como el sentimiento de permanencia con jerarquía del puesto.

Existe asociación entre satisfacción general con el trabajo con compromiso de conveniencia, y entre compromiso con el trabajo con compromiso de conveniencia pero negativa.

A su vez este resultado es desarrollado con el autor Robbins (1999) que especifica que “la teoría de McClelland dice que el ser humano tiene 3 necesidades básicas que es el logro, poder y necesidad de filiación.

Necesidad de logro es el impulso de sobresalir, de luchar por tener éxito, necesidad de poder es la necesidad de que otros realicen una conducta que sin su indicación no habrían observado y la necesidad de afiliación que es el deseo de establecer relaciones interpersonales. Quienes la poseen prefieren circunstancias de cooperación a las de competencia, por un alto grado de colaboración”.

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

-Se describió el nivel del Engagement empresarial en la empresa Newtaxi y por la tanto se evidenció que el 50% de los trabajadores piensan que el nivel de Engagement Empresarial en la empresa Newtaxi Chimbote -2017 es regular a diferencia del 12,5% que piensan que está en un nivel muy bajo asimismo el 12,5% piensa que está en un nivel bajo también el 12,5% piensa que está en un nivel alto y finalmente el 12,5% también piensa que están en un nivel de engagement empresarial muy alto y asimismo el 38% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está en desacuerdo respecto si su trabajo le genera estrés asimismo el 38% está en desacuerdo si su trabajo le genera problemas físicos en contraste al 50% que está de acuerdo si se siente frustrado en su trabajo a diferencia del 50% que está en desacuerdo si su trabajo le afecta su vida personal también el 50% está en desacuerdo si se siente emocionalmente agotado al finalizar su trabajo en contraste con el 50% que está totalmente de acuerdo si su trabajo le está generando malestares psicológicos y finalmente el 50% que está de acuerdo si su trabajo no contribuye a su bienestar emocional (Tabla N° 02 y 03).

-Se analizó el nivel del Engagement empresarial en la empresa Newtaxi y por la tanto se evidenció que el 50% de los trabajadores piensan que el nivel de Engagement Empresarial en la empresa Newtaxi Chimbote -2017 es muy bajo asimismo el 25% piensan que está en un nivel bajo mientras que el 12,5% piensa que está en un nivel regular y finalmente el 12,5% piensa que están en un nivel de engagement empresarial alto y asimismo el 50% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está totalmente en desacuerdo si se sienten identificados con la cultura organizacional, el 75% está totalmente en desacuerdo si se siente identificado con la visión, el 50% está totalmente en desacuerdo si practica los valores de la organización asimismo el 50% está totalmente en desacuerdo si comparte los valores a diferencia del 38% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo si existe trabajo en equipo eficiente

mientras que el 63% está en desacuerdo si hay buenas relaciones entre los trabajadores y finalmente el 50% está en desacuerdo si existe un buen clima laboral en la empresa (Tabla N°04 y 05).

- Se analizó el nivel de los efectos del Engagement empresarial en el personal de la empresa Newtaxi y por la tanto se evidenció que el 37,5% de los trabajadores piensan que el nivel de los efectos del Engagement Empresarial en el personal de la empresa Newtaxi Chimbote -2017 es muy bajo, asimismo el 12,5% piensan que está en un nivel bajo, en contraste con el 25% que piensa que está en un nivel regular, a diferencia del 12,5% que piensa que está en un nivel alto y el 12,5% piensa que están en un nivel de los efectos del engagement empresarial muy alto y asimismo el 50% de los trabajadores de la empresa Newtaxi está en desacuerdo si se sienten entusiasmados de cumplir su trabajo también el 50% está en desacuerdo si está orgulloso de pertenecer a la empresa, asimismo el 38% está en desacuerdo si se siente motivado en contraste del 25 % que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo si obtienen reconocimientos a diferencia del 38% que está totalmente en desacuerdo si se siente valioso y finalmente el 38% también está totalmente en desacuerdo respecto si tiene la posibilidad de explotar sus competencias en su área de trabajo (Tabla N° 06 y 07).

-Se determinó el nivel del Engagement empresarial en la empresa Newtaxi y por la tanto se evidenció que el 62,5% de los trabajadores piensan que el nivel de Engagement Empresarial y sus efectos en la empresa Newtaxi Chimbote -2017 es bajo en contraste con el 37,5% que piensan que está en un nivel regular (Tabla N°01).

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los gerentes implementar estrategias que promuevan la buena salud psicológica y bienestar emocional de los trabajadores a través de talleres didácticos e inclusivos en la misma empresa con la finalidad de aumentar su salario emocional y por supuesto elevar su productividad en sus funciones.
- Se sugiere a la gerencia desarrollar e implementar estrategias que promuevan el trabajo en equipo, las buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores y que se enfoquen en lograr un buen clima laboral a través de diversas actividades recreativas, gastronómicas y de integración fuera de la empresa donde se compartan, fortalezcan y afiancen lazos de amistad y compañerismo además desarrollar una estrategia de comunicación efectiva para lograr que los trabajadores asimilen los valores organizacionales y los practiquen en su área de trabajo y en toda la organización, sabiendo la misión y visión de la empresa ya que es fundamental saber dónde estamos y hacia dónde vamos como organización y que principalmente se sientan identificados y compartan la cultura organizacional de la empresa.
- Se recomienda a los gerentes implementar una política de reconocimiento público por la destacada labor de sus trabajadores y el cumplimiento de los objetivos organizacionales donde se promueva la satisfacción laboral y fundamentalmente se logre una motivación alta que permita que los trabajadores den lo mejor de sí mismos a través de sus competencias personales y profesionales sintiéndose valorados, reconocidos por sus talentos y obteniendo salario emocional con lo cual se sientan entusiasmados de pertenecer a la empresa con acciones tales como elegir al trabajador del mes, vales de consumo, regalos o bonos económicos.
- Finalmente se sugiere a la gerencia que a través de sus acciones guíe, comunique, motive e inspire a los trabajadores para elevar el nivel de Engagement empresarial en la empresa y lograr la visión organizacional.

REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Adelfer, C. (1969) Teoría de la existencia, relación y progreso. EE.UU.
- Arias, F. (2001) El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: Algunos factores para su incremento. Universidad Nacional Autónoma de México. (Tesis de postgrado) .México.
- Arias, F., Varela, D., Loli, A. y Quintana, M. (2003) El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. UNAM. México.
- Administración científica (2013). Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos7/act/act.shtml>
- Aguirre Ramírez Iván Silvestre. (2013). Teoría de relaciones humanas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Blanco, M y Castro, P. (2011) Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. Universidad Católica Boliviana San Pablo, La Paz, Bolivia.
- Bobadilla, M., Callata, C., Rojas, A. (2015) Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global. (Tesis de postgrado).Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Carrasco, A., De la Corte, C., León, J. (2010) Engagement: Un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Cornejo, M. (19 de julio de 2014) El poder del carisma de un Líder. [archivo de video]. De <https://www.youtube.com/watch?v=TYfBJjKWmbE>

Díaz, F. y Montalbán, M. (2004). El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral. Barcelona.

Encuesta Gallup sobre impacto del compromiso de los empleados. El desarrollo profesional (2013). Recuperado de <http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/el-compromiso-de-los-empleados-el-desarrollo-profesional-8/>

Fayol, H. (1916) Teoría Clásica de la administración. EE.UU.

González-Romá, V., Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. y Lloret, S. (2006) Burnout y engagement laboral: Factores independientes y polos opuestos. EE.UU.

González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. and Lloret, S. (2006) Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?. EE.UU.

Hodgetts, R y Altman, S. (1986) Comportamiento en las organizaciones. México.

Hofstede, G. (2001) Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations. Thousand Oaks, California EE.UU.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Ed. México: Mc Graw Hill.

Kotler, P., Keller, K. (2012) *Fundamentos e introducción al Marketing*. México: Pearson Education.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. 11a Ed. México: Pearson.

- Loli, A. (2005) Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Llorens, S., García, M., y Salanova, M. (2005) Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. EE.UU.
- Las principales teorías administrativas y sus enfoques (2012). Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos2/printeoadmin/printeoadmin.shtml>
- Loli, A., Montgomery, W., Cerón, F., Del Carpio, J., Navarro V., Lacho, K. (2015) Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Lira, J. (10 de diciembre de 2016). Estas son las mejores empresas para trabajar en Perú. Diario Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/estas-son-mejores-empresas-trabajar-peru-2176825>
- Mayo, E. (1930) Teoría de Las Relaciones Humanas. EE.UU.
- McGregor, D. (1960) Teoría X e Y. EE.UU.
- McClelland, D. (1962) Teoría de las tres necesidades. EE.UU.
- Maslach y Leiter (1997) Job Burnout. Utrecht University. The Netherlands.
- Robbins, S. (1999) Comportamiento Organizacional. México.
- Schaufeli, Maslach y Leiter (2002) The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness Studies. EE.UU.
- Salanova, M., Bresó, E., & Schaufeli, W. (2005) *Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: Facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico*. España.

- Salanova, M., Martínez, I., Bresó, E. y Llorens, S. (2005) *Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: Facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico*. Universidad de Murcia, España.
- Schaufeli, W.B. (2008) *Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being?*. Utrecht University. The Netherlands.
- Síndrome de Burnout o desgaste laboral y Engagement (2016). Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21156/Capitulo2.pdf>
- Taylor, F. (1869) *Teoría de la Administración Científica*. EE.UU.
- Valdés Herrera Clemente. (2009). Teorías de la administración. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-administracion/>
- Wefald, A., Downey, R. (2008) Job engagement in organizations: Fad, fashion, or folderol?. EE.UU.
- William Macey, W., Schneider, B. (2008) The Meaning of Employee Engagement. EE.UU.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo N°01: Cuestionario

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Reciba Usted mi cordial saludo:

Agradeceré mucho su participación respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi Proyecto de Investigación cuyo título es El Engagement empresarial y sus efectos en la empresa NewTaxi Chimbote 2017.

I. ENGAGEMENT EMPRESARIAL

1. ¿Cree que la rutina y sus funciones le generan estrés en su trabajo?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

2. ¿El estrés en su trabajo le genera problemas físicos?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Se siente frustrado en su trabajo?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Siente que su trabajo afecta su vida personal?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

5. ¿Se siente emocionalmente agotado al finalizar su trabajo?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

6. ¿Siente que su trabajo le está generando malestares psicológicos?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

7. ¿Siento que mi trabajo no contribuye a mi bienestar emocional?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

8. ¿Se siente identificado con la cultura organizacional de su empresa?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
9. ¿Se siente identificado con la visión de su empresa?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
10. ¿Practica los valores de la organización en sus funciones diarias?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
11. ¿Comparte los valores de la organización?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
12. ¿Existe trabajo en equipo eficiente?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
13. ¿Existe buenas relaciones entre los trabajadores?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
14. ¿Existe un buen clima laboral en la empresa?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
15. ¿Se siente entusiasmado de cumplir con su trabajo?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
16. ¿Está orgulloso de pertenecer a la empresa?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

17. ¿Se siente motivado y actúa más allá de los intereses de la organización?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
18. ¿Obtiene algún reconocimiento por cumplir bien su labor?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
19. ¿Se siente valioso en su puesto de trabajo?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
20. ¿Tiene las posibilidades de explotar sus competencias personales en su área de trabajo?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

GRACIAS POR SU TIEMPO. QUE TENGA UN EXCELENTE DÍA Y SEA FELIZ: D

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N°02: Matriz de Consistencia Lógica

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Engagement empresarial y sus efectos en la empresa NewTaxi Chimbote 2017	¿Cuál es el engagement empresarial y sus efectos en el personal de la empresa NewTaxi Chimbote 2017?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el engagement empresarial y sus efectos en la empresa NewTaxi Chimbote 2017</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Describir el engagement en la empresa NewTaxi 2017. •Analizar el engagement en la empresa NewTaxi 2017. •Describir los efectos del engagement en el personal de la empresa Newtaxi 2017. 	El Engagement	El engagement en el contexto laboral se ha definido como un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. (Maslach, Schaufeli y Leiter,2000)	Es el proceso en el que un trabajador está totalmente comprometido con la empresa, comparte la visión y la cultura organizacional además se caracteriza por tener bajos niveles de Burnout ya que está entusiasmado con su trabajo y posee altos niveles de motivación buscando dar lo mejor de sí mismo para lograr los objetivos de la organización.	Síndrome del Trabajador Quemado o Burnout	Nivel de estrés laboral	1,2,3	Nominal
							Nivel de bienestar emocional	4,5,6,7	
						Cultura Organizacional	Asimilación de los valores de la organización	8,9,10,11	
							Nivel de Clima laboral	12,13,14	
						Motivación en la organización	Niveles de motivación	15,16,17	
							Satisfacción laboral	18,19,20	

Anexo N°03: Validez y confiabilidad.

CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA GENERAL

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

El número de ítems
Sumatoria de Varianzas de los Ítems
Varianza de la suma de los Ítems
Coeficiente de Alfa de Cronbach

Ítems	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	XVIII	XIX	XX	Suma de Ítems
Sujetos																					
1	4	4	4	5	4	4	4	1	1	3	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	49
2	5	3	4	3	3	5	5	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	56
3	3	5	4	5	5	4	4	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	59
4	4	3	3	4	4	5	5	2	2	3	2	1	3	1	1	2	3	2	2	3	55
5	3	4	4	5	4	4	4	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	3	3	2	54
6	5	5	5	4	5	5	5	2	1	2	2	1	3	1	3	2	1	2	3	3	60
7	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	2	2	59
8	4	5	5	4	5	5	5	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	62
9	5	5	4	5	4	4	4	1	2	2	1	3	2	1	3	2	3	3	3	2	59
10	5	4	5	5	4	4	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	1	3	2	2	61

YARP	0,68	0,62	0,40	0,50	0,40	0,27	0,27	0,68	0,40	0,77	0,27	0,54	0,28	0,77	0,84	0,40	0,89	0,28	0,50	0,46	S_T² :	15,38
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	------------------------------------	--------------

(Varianza de la Población)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

∑Si² : **10,20**

- K: El número de ítems
- ∑Si² : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems
- S_T² : La Varianza de la suma de los Ítems
- α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

10
10,20
15,38
0,37

Si el coeficiente de cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento en este caso el valor encontrado es 0.37, por lo que podemos afirmar que la encuesta cuenta con confiabilidad altamente positiva

α: **0,37**

VALIDEZ DE LA ENCUESTA GENERAL

Es el procedimiento por el cual el instrumento mide realmente las variables que debe medir.

A través de la "r" de Pearson

1° Se calcula el índice de Correlación (Pearson)

$$r = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{[n(\sum A^2) - (\sum A)^2][n(\sum B^2) - (\sum B)^2]}}$$

2° Corrección de r con la ecuación de Spearman - Brown

$$R = \frac{2r}{1+r}$$

Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	A	B	AB	A ²	B ²			
Sujetos																												
1	4	4	4	5	4	4	4	1	1	3	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	24	25	600	576	625	49	24,5	
2	5	3	4	3	3	5	5	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	28	28	784	784	784	56	28	
3	3	5	4	5	5	4	4	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	29	30	870	841	900	59	29,5	
4	4	3	3	4	4	5	5	2	2	3	2	1	3	1	1	2	3	2	2	3	27	28	756	729	784	55	27,5	
5	3	4	4	5	4	4	4	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	3	3	2	27	27	729	729	729	54	27	
6	5	5	5	4	5	5	5	2	1	2	2	1	3	1	3	2	1	2	3	3	30	30	900	900	900	60	30	
7	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	2	2	29	30	870	841	900	59	29,5	
8	4	5	5	4	5	5	5	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	31	31	961	961	961	62	31	
9	5	5	4	5	4	4	4	1	2	2	1	3	2	1	3	2	3	3	3	2	29	30	870	841	900	59	29,5	
10	5	4	5	5	4	4	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	1	3	2	2	30	31	930	900	961	61	30,5	
Σ	284	290	8270	8102	8444																							

N	10		
n(ΣAB)	82700		
(ΣA)(ΣB)	82360		
Numerador	340		
n(ΣA ²)	81020	n(ΣA ²) - (ΣA) ²	364
(ΣA) ²	80656		
n(ΣB ²)	84440	n(ΣB ²) - (ΣB) ²	340
(ΣB) ²	84100		
Producto	123760		
Raíz Cuadrada	351,7954		
Índice de correlación de Pearson (r)	0,97		
Corrección según Spearman-Brown	1,0		
2r / (1+r)			

$$r = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{[n(\sum A^2) - (\sum A)^2][n(\sum B^2) - (\sum B)^2]}}$$

Anexo 04: Validaciones.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edinson Miguel Obisón Arenas, titular del
DNI. N° 75573328, de profesión
Administrador, ejerciendo
actualmente como Docente T/P, en la
Institución UCV Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 26 días del mes de Junio del 2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

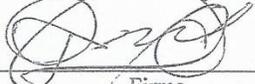
Yo, Gonzalo Oswaldo Ramos Mardoc, titular del
DNI. N° 32091633, de profesión Contador Público,
ejerciendo
actualmente como Docente M.C., en la
Institución UCV- Chimbote.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 17 días del mes de Julio del 2017.


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Alberto Caldera Yáñez, titular del
DNI. N° 90097132, de profesión Estadístico - Instrumental,
actualmente como Docente, en la
Institución CEV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				/
Amplitud de contenido				/
Redacción de los Ítems				/
Claridad y precisión				/
Pertinencia				/

En Chimbote, a los 17 días del mes de 7. Julio del 2017



Firma