



# **FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Compromiso Organizacional y Engagement en trabajadores del área  
administrativa de una empresa call center del Callao, 2017”

## **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**HERNÁNDEZ ZÚÑIGA, Hilda Angélica**

**ASESOR:**

**Mg. VELÁSQUEZ CENTENO, Carlos Moisés**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## **Página del jurado**

Mg. César Raúl Manrique Tapia  
Presidente

Mg. Juan Walter Pomahuacre Carbajal  
Secretario

Mg. José Luis Pereyra Quiñones  
Vocal

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a Dios, el Señor de mi vida; por su incomparable amor y guía en cada etapa de mi carrera universitaria, pues considero que sin Él nada sería posible.

## **Agradecimientos**

Un agradecimiento a mis padres, quienes me dieron su ejemplo, amor y fuerza para seguir adelante, así como a mis hermanos, cómplices ideales para luchar por mis sueños.

A mis padrinos, mis segundos padres y una motivación más para dar lo mejor de mí.

A mi querida universidad, junto a mis asesores y docentes, por su eterna paciencia y acompañamiento durante estos años de mucho esfuerzo y constancia.

Finalmente, a mis colegas y amigos que siempre estuvieron dispuestos a darme una mano cuando más lo necesite.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Hilda Angélica Hernández Zúñiga, con DNI: 76466251, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Compromiso Organizacional y Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center en el Callao, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 de Julio del 2017

---

Hilda Angélica Hernández Zúñiga

DNI 76466251

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Compromiso Organizacional y Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center en el Callao, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen la realidad problemática, los trabajos previos, el marco teórico de las variables, la formulación del problema, la justificación, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende el diseño, tipo y nivel de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo, se exponen los resultados, en el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Hilda Angélica Hernández Zúñiga

# Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Trabajos Previos	3
1.2.1 Compromiso Organizacional	4
1.2.1.1 Internacionales	4
1.2.1.2 Nacionales	5
1.2.2 Engagement	6
1.2.2.1 Internacionales	6
1.2.2.2 Nacionales	7
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1 Compromiso Organizacional	7
1.3.1.1 Definición de Compromiso Organizacional	8
1.3.1.2 Modelo de 3 componentes del Compromiso Organizacional	8
1.3.1.3 Importancia del Compromiso Organizacional	10
1.3.2 Engagement	11
1.3.2.1 Definición de Engagement	11
1.3.2.2 Dimensiones del Engagement	12
1.3.2.3 Relación opuesta del Engagement con el Burnout	12
1.4 Formulación del problema	13
1.5 Justificación del Estudio	13
1.5.1 Justificación teórica	13

1.5.2	Justificación práctica	14
1.5.3	Justificación metodológica	14
1.6	Hipótesis	14
1.7	Objetivos	15
1.6.1	Objetivo general	15
1.6.2	Objetivo específicos	15
II.	MÉTODO	16
2.1	Diseño, tipo y nivel de investigación	17
2.2	Variables y definición operacional	17
2.2.1	Compromiso Organizacional	17
2.2.2	Engagement	17
2.3	Población y muestra	18
2.3.1	Población	18
2.3.1	Muestra	18
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
2.5	Métodos de análisis de datos	22
2.6	Aspectos éticos	22
	RESULTADOS	23
	DISCUSIÓN	32
	CONCLUSIONES	36
	RECOMENDACIONES	39
	REFERENCIAS	41
	ANEXOS	45

## Índice de Tablas

Tabla 1	Muestra de participantes según sexo	24
Tabla 2	Muestra de participantes según edad	24
Tabla 3	Distribución de frecuencias y porcentajes del CO	25
Tabla 4	Distribución de frecuencias y porcentajes del Engagement	26
Tabla 5	Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables y sus dimensiones	27
Tabla 6	Correlación entre Compromiso Organizacional y Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao	28
Tabla 7	Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement, según el género masculino	29
Tabla 8	Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement, según el género femenino	30
Tabla 9	Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement, según la edad de jóvenes	31
Tabla 10	Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement, según la edad de jóvenes medios	32
Tabla 11	Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement, según la edad de adultos	33

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao. El diseño de estudio utilizado fue no experimental-transversal y de tipo correlacional. Se trabajó con una muestra censal (n=125) que estuvo compuesta por todos los trabajadores del área administrativa incluyendo el sexo femenino y masculino. Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron: la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo de Schaufeli y Bakker (2003) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1999). Los resultados obtenidos mostraron que Existe una correlación positiva, significativa y baja entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao. Así como, diferencias significativas con respecto al género y a la edad de los colaboradores.

*Palabras Claves:* Compromiso Organizacional, Engagement, trabajadores.

## **ABSTRACT**

The present research had as main objective to identify the relationship between organizational commitment and engagement in the workers of the administrative area of a call center company of Callao. The study design used was non-experimental-transversal and correlational. A census sample was used ( $n = 125$ ), which was composed of all workers in the administrative area, including the female and male sex. The instruments used to measure the variables were: the Utrecht Engagement Scale in the work of Schaufeli and Bakker (2003) and the Organizational Commitment Questionnaire by Meyer and Allen (1999). The results showed that there is a positive, significant and low correlation between organizational commitment and engagement in the employees of the administrative area of a call center company in Callao. As well as, significant differences with respect to the gender and the age of the collaborators.

*Key Words:* Organizational Commitment, Engagement, workers.