



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **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.