



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El engagement y compromiso organizacional en una empresa de
Servicios de Juegos, los Olivos, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Acevedo Casas Stefany (ORCID: 0000-0002-9673-0467)

ASESORA:

Mgr. Huamani Cajaleon Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico este reciente trabajo a dios por siempre estar presente en los objetivos que me he propuesto, a mi familia por acompañarme en esta experiencia de vida especialmente a mi madre Andrea por su inmenso amor, confianza, por brindarme siempre su apoyo y su ejemplo de vida.

Agradecimiento

Mi agradecimiento va dirigido a nuestro creador quien ha dirigido todo mi camino para la culminación de mi meta, a dios y a quien es la mujer más trascendental en mi vida, quien es mi fuerza para conseguir lo que más anhelo, mi madre y a mis maestros quienes han sido parte primordial de mi formación profesional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	35
3.6. Método de análisis de datos	35
3.7. Aspectos éticos	36
IV. RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable engagement	25
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la compromiso organizacional	26
Tabla 3: Validez a través del V de Aiken de la variable engagement	29
Tabla 4: Validez a través del V de Aiken de compromiso organizacional	31
Tabla 5: Juicio de Expertos	33
Tabla 6: Tabla del coeficiente del Alfa de Cronbach de Engagement	34
Tabla 7: Tabla Alfa de Cronbach de compromiso organizacional	35
Tabla 8: Tabla cruzada entre engagement y compromiso organizacional	37
Tabla 9: Cruzada vigor del engagement y compromiso organizacional	38
Tabla 10: Cruzada dedicación engagement y compromiso organizacional	39
Tabla 11: Cruzada absorción engagement y compromiso organizacional	40
Tabla 12: Correlación del Engagement - Compromiso Organizacional	41
Tabla 13: Correlación vigor del engagement - compromiso organizacional	42
Tabla 14: Correlación dedicación - compromiso organizacional	43
Tabla 15: Correlación absorción engagement - compromiso organizacional	44

Índice de anexos

Anexo 1: Instrumentos	59
Anexo 2: Validación de Instrumento	65
Anexo 3: Evidencias	70
Anexo 4: Base de datos	71
Anexo 5: Matriz de consistencia	73
Anexo 6: Tabla de especificaciones	74
Anexo 7: Detalle de Confiabilidad de los ítems del Instrumento	75
Anexo 8: Autorización de validación del cuestionario	82

Resumen

La investigación trata esencialmente sobre el Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa de servicios de juegos, los Olivos, por lo cual diremos que los requisitos del lugar de trabajo hoy en día manifiestan ser una causa condicionante, productividad y salud mental de los trabajadores. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa de servicios de juegos, para lo cual se encuestó 30 colaboradores con la aplicación escala de Likert. De tal forma, mencionamos al engagement el cual se ha descrito habitualmente como un estado mental positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción. Mencionando autores como Schaufeli & Salanova (2009), además el compromiso organización según Dailey (2010). Así mismo, vamos a corroborar si nuestras hipótesis son ciertas a través de la base de datos del cuestionario que se realizara a los colaboradores, se efectuara en el programa spss 25 donde se desarrollara la identificación del Alfa de Cronbach, las tablas cruzadas y la correlación de Spearman donde se dio a conocer la discusión, conclusiones y recomendación en una empresa de Servicios de Juegos, por el motivo de estudio que hemos ejecutado.

Palabras claves: vigor, dedicación, burnout, absorción.

Abstract

The research deals essentially with Engagement and Organizational Commitment in a game services company, Los Olivos, for which we will say that the requirements of the workplace today appear to be a conditioning cause, productivity and mental health of workers. The objective of this study was to determine the relationship between Engagement and Organizational Commitment in a game services company, for which 30 employees were surveyed with the Likert scale application. In this way, we mention engagement, which has been commonly described as a positive mental state related to work, characterized by vigor, dedication and absorption. Mentioning authors such as Schaufeli & Salanova (2009), in addition to the organization commitment according to Dailey (2010). Likewise, we are going to corroborate if our hypotheses are true through the database of the questionnaire that will be made to the collaborators, it will be carried out in the spss 25 program where the identification of Cronbach's Alpha, the cross tables and the correlation will be developed. of Spearman where the discussion, conclusions and recommendation were made known in a Game Services company, for the reason of the study that we have carried out.

Keywords: vigor, dedication, burnout, absorption.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones enfrentan nuevos desafíos día a día para poder alcanzar el éxito, esto se debe al ingreso de nuevas empresas al mercado que ofrecen el mismo servicio pero se diferencian por la calidad de atención que reciben por parte de los colaboradores. Es por ello que las organizaciones modernas logran enfocarse en sus colaboradores como fuente base a poder brindar un adecuado servicio al cliente, como tal obtener el resultado satisfactorio de un buen servicio y esto se debe al desenvolvimiento de los colaboradores dentro de su centro de su trabajo debido a que ellos son quienes tienen el trato directo con los clientes, por ello hoy se ha vuelto indispensable que los colaboradores se sientan a gusto en su lugar de trabajo así mismo también que logren identificarse con la empresa. Por lo cual si cada colaborador ama el cargo que ejecuta dará resultados máximos a la organización.

A continuación, la revista Scielo por Oliveira & Honório (2020) promover un mayor compromiso de los empleados, lo que puede demostrar la voluntad, la necesidad y la obligación de permanecer en la organización. (p. 7) En cuanto, Kaveski et al. (2021) se identificó la implicación, involucramiento y nivel de apego emocional de una persona a la organización, lo que se refleja directamente en diversos indicadores de productividad laboral. (p. 86) Así pues, Nasution & Rafiki (2020) es la fuerte identificación de una persona con la organización, estimula la motivación en el lugar de trabajo y demuestra el logro de las metas organizacionales. (p. 197)

A nivel internacional, como señala la revista Cogent Psychology (2018) menciona que: lo estudiado ha generado la aprobación total de que el compromiso laboral no reconoce exclusivamente del nivel de compromiso organizacional, de la misma forma del sentido dependientemente de resiliencia y coherencia como mediadores de la relación que se indaga. Quienes establecen puestos independientes son capaces de tener un mayor compromiso en su labor. En exclusivo las dimensiones de absorción y vigor, se comprueban el elevado grado de gozo laboral que precipita sensación de coherencia y resiliencia. (p. 14)

Se obtuvo la conclusión que el engagement no necesita del bienestar profesional, sino que también necesita de la adaptación y resiliencia quienes son los encargados de ser mediadores de dicha relación, en la revista Wiley Periodicals, Inc. (2016) guía “ aquellos individuos que tienen una mayor edad con el paso del tiempo cuentan también mayores con bienes con el pasar de los años, (...) que esta semejanza positiva entre el tiempo y los recursos menciona también por que los colaboradores que cuentan con mayor historial dentro de la empresa tienen un mayor compromiso organizacional”.

En cambio, Najum & Seung (2016) quienes coinciden al aclarar que los trabajadores con edad mayor son quienes cumplen con un compromiso más eficaz con la organización a comparación de los que tienen edades menores. Lo cual expresa en su análisis elaborado, alcanzaron la terminación que durante más tiempo tenga el colaborador trabajando internamente en la organización, el grado de engagement se aumentará por lo tanto, Conjuntamente, podemos ver que en la revista The Journal for Decision Makers (2016) refiere que “Comportamiento de la ciudadanía organizacional (OCB) (...) Un registro de la literatura autentico sobre OCB relata que los averiguadores, en sus estudios, se han encaminado influyentemente en dos materias: a) intuir los precedentes de los OCB (...); y b) recalcar los desenlaces positivos de los OCB para las organizaciones definidas (...)” (p. 309). El cual busca dar a conocer que, en las nuevas investigaciones dadas sobre el engagement, se obtenga un mayor énfasis en los datos e informaciones afirmativas que se obtengan sobre este tema en la compañía.

En el ámbito nacional, referimos a la organización Great Place To Work Perú (GPWP, 2014): La metodología de Great Place to Work es objetiva y precisa que señala un patrón general para concretar magníficos sectores de faenas para propósitos mercantiles, académicos, del sector sin fines de interés y públicos (...) los reconocimientos se representan como excelentes atributos de eficacia en el lugar de labores elegida por los empleadores que toda compañía pueda receptor. A nivel nacional, las organizaciones en los modernos tiempos en el Perú y a nivel mundial, muestran y vigilan un mayor énfasis en la satisfacción, la cultura, el compromiso organizacional, entre otras circunstancias que distinguen los empleados íntimamente de su ambiente responsable, ahora, debido a que si

ayudamos a nuestros trabajadores a ser mejores en el área que se desenvuelvan más que concurrir a su centro de trabajo sientan que van a un hogar en que más que los honorarios económicos su satisfacción está en brindar el alto servicio. En efecto se lograra que el personal se retire de la organización, disminuyendo así también la rotación de personal el cual es de fundamental ayuda para incurrir en menos costos para reclutar nuevos individuos y poder capacitarlos como nuevos miembros de la organización.

Las empresas buscan estar a la vanguardia de la tecnología por lo que proceden a modernizarse, con el propósito de implementar maquinaria superior en sustitución de mano de obra; sobre esto, según el diario El Peruano (2017) aconseja que: en consecuencia se estaría afectando a varias composturas como la parte aprecio en el trabajo, las actitudes, la cultura organizacional, la repartición de poder. Se estaría estropeando también los ejercicios de la incorporación, el adiestramiento, los ascensos y en absoluto aquellas conducidas a obtener el compromiso, placer en las responsabilidades, el involucramiento (...).

No obstante, la revista Sicelo por Ali & Kashif (2020) denominando definir actitudes y la lealtad del empleado hacia el empleador, dispuesto a servir a los comensales frecuentes de la mejor manera en la institución destinada. (p. 800) Conforme, Dávila & Troncoso (2018) derivando identificar el estado mental que caracteriza la unificación entre un individuo y una organización que influye en la decisión de permanecer o dejar la organización. (p. 147) En definitiva, Salgado & Giacomozzi (2019) son herramientas motivacionales para incrementar el compromiso laboral de los subordinados, registrando valoraciones a través del seguimiento definido, mostrando la situación funcional. (p.15)

A nivel local, en el grupo de servicios, en el rubro de entretenimiento, se halló la empresa servicios de juegos, la cual se encuentra afectada, principalmente, por el nivel de deterioro de compromiso por parte de los trabajadores asimismo por sus dueños, la falta de trabajo en equipo por ambos turnos de la empresa, en efecto es manifestada por los desórdenes que se dan al momento de ejecutar las tareas como los sorteos, preparación de viandas y bocaditos, coordinación de abastecimiento, decoración y vestimenta, además se percibe la alta rotación de individuos entre semanas o meses constantes mucho

mayor en el sexo femenino de tal modo el ausentismo y tardanzas adentro de la empresa por motivos salud, familiares y desmotivación en el centro de labores que se ve en el anexo 3 , lo que genera que la mano de obra que si acude a laborar en forma precisa, tenga una sobrecarga de labores y ejecute obligatoriamente horas extras que son remuneradas pero conlleva a un cansancio organizacional.

Es trascendental que la empresa servicios de juego, deje de descuidar, imponer a sus colaboradores, debido que forman miembro primordial para que la empresa pueda permanecer en funcionamiento. Íntimamente de una empresa los empleados son el cimiento de la pirámide organizacional. Como también falta de compromiso, por parte ellos por las distintas funciones que ejecutan fecha a fecha, la organización no sería un sitio conveniente de trabajo ni estaría cumpliendo con su objetivo de rentabilidad lo cual no produciría las ganancias estimadas y deseadas. Por esta razón se ha decidido hacer la investigación sobre el Engagement y compromiso organizacional en la empresa Servicios de Juegos. los Olivos, todo ellos debido a que se desea determinar las mejoras en el Compromiso Organizacional para beneficio de la empresa, así mismo las maneras en que los lideres quienes son los jefes puedan favorecer el Engagement en cada uno de sus colaboradores, el cual sirvió para determinar la relación existente entre ambas.

Por ende se utilizó en la primera variable de engagemet las dimensiones de vigor que tiene como indicadores a predisposición, resistencia, disposición mental, tiempo en el trabajo y energía en el trabajo, dedicación la cual cuenta con indicadores la inspiración, compromiso, productividad, entusiasmo y orgullo por el trabajo y absorción por su parte tiene indicadores a concentración, auto creencia, propósito, fluidez en el trabajo y felicidad en el trabajo, de la misma forma en la segunda variable de compromiso organizacional la cual cuenta con dimensiones como relación con la autoridad en ella sus indicadores de, valoración de los jefes con las actividades, apreciación con la relación de jefes grado de relación con los superiores y conexión con el trabajo. Estrategia la cual tiene en indicadores desarrollo profesional, autonomía y reconocimiento, motivación en ella se ve indicadores de referencias, dirección, compromiso de continuidad y maestría.

Para el problema principal se buscó ¿Qué relación que existe entre el Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos? También, mencionamos los problemas específicos de la investigación se buscó relacionar entre las dimensiones: Primero, Qué relación que existe entre el vigor del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos. Segundo ¿Qué relación que existe entre el la dedicación del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos? Tercero ¿Qué relación que existe entre el la absorción del Engagement con el Compromiso Organizacional en una empresa Servicios Juegos, los Olivos?

En cuanto a la justificación del estudio contó como propósito poder determinar relación que existe entre el engagement y compromiso organizacional en una empresa Servicios de Juegos, su principal fuente de atención al cliente son sus colaboradores debido a ello es que se estudia el comportamiento de cada uno de ellos y el compromiso que tengan con la organización dándose así una relación entre ambas. Así también, la justificación teórica debido a que menciona adquirir conocimientos referente a la relación del engagement y compromiso organizacional en una empresa de entretenimiento, las cuales serán de gran beneficio al sector empresarial así mismo será un componente de análisis para siguientes investigaciones y además puedan optar por darle mayor énfasis a sus colaboradores como motivo de afinidad y rentabilidad para la empresa. Del mismo modo la justificación metodológica manifiesta que la averiguación realizada contara con el uso de la herramienta de averiguación es el cuestionario con escala tipo Likert, el cual proporcionara relacionarse con mayor aptitud las referencias y los aportes que obtendremos referente al tema desarrollado.

El estudio quiere ofrecer sabiduría mediante la recopilación y análisis de datos, un juicio existente de la organización y como se aplica este instrumento en ella. Asimismo la justificación práctica de la presente investigación permitirá conocer acerca del engagement y su relación con el compromiso organizacional lo cual permitirá el conocimiento de nuevos métodos de motivación hacia los colaboradores con ello la implementación del compromiso organizacional y la fidelidad hacia la empresa Servicios de Juegos. Igualmente la justificación social

cuya conclusión de esta investigación servirán para dar a conocer que influencia tiene el engagement con el compromisos organizacional de tal manera que se busque la responsabilidad de los empresarios con sus colaboradores ya que de tal manera se estaría logrando un mejor vínculo entre colaborador y empleador en la empresas. Además, los beneficiados con sean los colaboradores, empleadores y los clientes quienes son nuestra fuente de clave del éxito de toda empresa.

Se logró definir la hipótesis por Hernández, Fernández & Baptista (2014) expresan lo que queremos aclarar y puntualizan algunas soluciones alternativas del fenómeno estudiado. (p. 104) En tal sentido, se puede mencionar que si queremos admitir y dar por hecho algún fenómeno desarrollado ello es expuesto por intermedio de hipótesis. Así también, Bernal (2010) “Una hipótesis es un desenlace u presunción adelantada al inconveniente o propósito de investigación por lo cual la ocupación del investigador debe referirse a explicar tal sospecha o hipótesis” (p. 136). Ante ello manifestamos que una hipótesis es una inferencia a aceptar o no dicha solución expuesta y argumentar lo posible a dar por hecho.

Se manifiesta como hipótesis primordial si existe relación significativa entre el Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos; por consiguiente entre las hipótesis específicas: Existe relación entre vigor del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos. Existe relación entre dedicación del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos. Existe relación entre la absorción del Engagement y compromiso organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos.

En tal sentido como objetivo principal se planteó: Determinar la relación que existe entre el Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos. Por esta razón, los objetivos específicos de la investigación son los próximos identificar la relación de las dimensiones: Identificar la relación que existe entre vigor del Engagement en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos. Identificar la relación que existe dedicación del Engagement en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos. Identificar la relación que existe absorción del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos.

II. MARCO TEÓRICO

Como investigaciones previas tenemos antecedentes internacionales como Borrego (2016), en su tesis que lleva por nombre “El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales”, presentada por la universidad de Huelva para optar el grado de doctora cual tuvo como objetivo explorar la relación existente entre las diversas variables que contenga el modelo como eje principal a engagement. En el aspecto teórico se utilizó permaneció basada en examinar el modelo teórico que esclarece que es un modelo de demandas/recursos laborales el engagement. La metodología de estudio fue explorativo con un análisis factorial consta de un cuestionario adaptado individualmente y voluntariamente en el horario de trabajo. La muestra se realizó a 346 empleados de la universidad. Sostuvo como consecuencia que el engagement expreso una correlación significativa y positiva con la satisfacción laboral ($r = .46$, $p < .01$). En conclusión, se indicó que logra impresiones cuales son provechosos para la satisfacción laboral; como distinción de diferentes mecanismos laborales tanto la eficacia, no tiene un rol que sea conciliador entre el desenlace organizacional y las demandas laborales como la satisfacción laboral.

El aporte brindado fue que el engagement en el trabajo logra poseer actitudes afirmativas sobre la satisfacción laboral; así también como la autoeficacia, la cual no tiene un rol conciliador entre demandas laborales, entre ellas está el estrés, La pasión armoniosa la cual es relacionada en el ámbito profesional. Como tal la pasión armoniosa tiene un efecto entre la relación del burnout y malestar psicológico.

En cambio, Lasso (2015) en su tesis “Estudio comparativo del Engagement y el Compromiso Laboral de las generaciones x e y el caso de una empresa de servicios profesionales”, presentada por la universidad abierta interamericana de buenos aires Argentina, investigación para alcanzar el nivel de magister en psicología organizacional el propósito principal determinar si el grado de Engagement y compromiso laboral difieren entre la generación x y la generación y, entre los trabajadores de una empresa multinacional de servicios profesionales con presencia en argentina, en la parte teórica conforme a Gerardo y pico el Engagement explora el nexo que designan las personas con las organizaciones

que propaga una actitud de ánimo positivo como mediador de la tranquilidad y de auto eficacia profesional, en efecto, al haber vínculo de trabajador y empresa se considera positivo, el empleado se impulsa a laborar, este Engagement, se determine por tres factores fundamentales que son: sentimientos de vigor, dedicación y absorción. Las mismas que mencionan también wefald y downy. La metodología optada en esta investigación fue cuantitativo inferencial y transversal de estudio exploratorio, la muestra que se utilizó para la investigación está conformada por 150 colaboradores como conclusión el estudio brinda información relevante para que las organizaciones puedan esquematizar políticas determinadas a enriquecer el ambiente laboral y la retención, ambos aspectos significativos para el logro de resultados o el éxito de metas estratégicos, ya que se evidencia en averiguaciones desarrollados a través del periodo que tanto el Engagement como el compromiso laboral dañan intensamente el cumplimiento o propósitos organizacionales. Los resultados estadísticamente se admitió un error menor al 5% ($p < 0.05$) y una correlación del nivel de Engagement y compromiso laboral entre generaciones es de $R = 0.58$ y $P = 0.00$.

El aporte que se manifestado es que el Engagement y compromiso laboral son fuentes importantes para la obtención de objetivos rápidos y deseados debido a que ellos nos muestran factores que ayudan a nuestros empleados a sentirse comprometidos con la empresa y a desarrollar nuevos métodos de compromiso y vinculación con el colaborador.

Sin embargo, Granados (2015) "Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la república "presentada por la universidad nacional abierta y a distancia Unad de Bogotá Argentina", tesis para obtener especialización en gestión pública cual objetivo primordial es determinar el grado de Engagement en los funcionarios de la dirección de gestión del talento humano en la entidad, para examinar la implementación de acciones según los resultados de la investigación. Cuenta con autores como Bakker, Rodriguez, Moreno, Hermosilla & Sanz y Salanova & Schaufelli: Engagement tiene una concordancia eficaz con la vitalidad de los empleados, al manifestar mínimos señales de depresión y estrés, lo previo debido al entusiasmo y actitud positiva de los sujetos según los sucesos de habitual vivir, La metodología

aplicada para esta exploración es de tipo no experimental transversal descriptivo de enfoque cuantitativo, la población se seleccionó un grupo de funcionarios habitantes en la ciudad de Bogotá con similares particularidades en cuanto al horario laboral y estabilidad mínima de 8 horas fijas de lunes a viernes en su lugar de labores,. La muestra que se utilizó para las encuestas fue de 59 entre varones y mujeres de distintas edades. Los resultados de la investigación mostraron un grado “alto” de Engagement al dividir por variables se consiguieron las siguientes medias, vigor: 5.07 (rango entre 4.81 y 5.65) dedicación: 5.01 (rango entre 4.71 y 5.69) y absorción: 4.57 (rango entre 4.21 y 5.33), Como conclusión se obtuvo un superior grado de Engagement repercute en mayor productividad y bienestar de los colaboradores. La primordial razón por el cual hay un interés por parte de los gerentes e averiguadores en la definición de Engagement es debido a que tiene un mayor mérito de pronosticar el desempeño laboral de manera que interpreta a los encuestados que poseen técnicas individuales que benefician el progreso de su ocupación laboral, permaneciendo al grado de bienestar individual, satisfacción personal, compromiso, actitudes positivas hacia el trabajo y la organización, tales como satisfacción laboral, compromiso organizacional, iniciativa personal y motivación para el aprendizaje.

El aporte de esta tesis fue que el Engagement tiene gran valor para la predicción del compromiso y bienestar laboral con ellos nos solo ejercen eficientemente su trabajo sino fomentan el buen ambiente laboral en los diferentes categorías de la organización con ello la excelencia de resultados para la organización y colaboradores.

A nivel nacional se tiene a Trebejo (2017) “compromiso organizacional y engagement en el personal civil de la fap –grupo aéreo n°8, callao, 2017”, tesis presentada por la universidad cesar vallejo de lima para recibir el título de licenciado en psicología. Tiene como objetivo principal determinar la relación entre compromiso organizacional y engagement en el personal civil de la fap - grupo aéreo n°8, callao, 2017. en lo relacionado con su teoría tenemos a amoros quien manifestó que el compromiso organizacional es el nivel en donde un trabajador se unifica con la organización y sus objetivos, así también schaufeli y bakker los empleados con engagement tienen mayor energía en sus labores y cumplen con

las demandas que les exige, la metodología es no experimental – transaccional, tipo descriptivo – correlacional, su población y muestra está compuesta por 120 trabajadores del personal civil que laboran en la fap grupo n°8 – callao y es de tipo censal. En la parte estadística la prueba en compromiso organizacional es confiable, siendo igual a 0,702 y en engagement la prueba es confiable, siendo 0.922, muestra que no existe correlación a través compromiso organizacional y engagement (sig. = ,262 > 0,05), por tal se rechaza la hipótesis general existe relación entre compromiso organizacional y engagement en el personal civil de la fap-grupo aéreo n°8, callao, 2017. Para concluir en que se encontró que el compromiso organizacional del personal civil de la fap, logra tener un débil recurso personal para ser parte de un equipo con engagement dentro de la organización de tal forma también se determinó que el engagement del personal civil de la fap grupo cuenta con metas trazadas a nivel personal.

El aporte brindado es saber los métodos de cómo lograr identificar cuando un colaborador se siente fuera de su ritmo de trabajo, sin motivación alguna para realizar las metas trazadas, así también el vínculo entre compromiso organizacional por parte de los superiores hacia sus colaboradores, el engagement como una fuente de compromiso profesional con su trabajo

Ahora bien, Hernández (2017) “Compromiso organizacional y Engagement en trabajadores del área administrativa de una empresa call center del callao, 2017”. Presentada por la universidad cesar vallejo, investigación para alcanzar el título profesional en psicología, como propósito principal tiene identificar la relación entre compromiso organizacional y Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao. En su parte teórica Meyer y Allen, testifica es aquella condición donde se relaciona un colaborador y su empresa. De tal manera, Schaufeli, Salanova, Gonzáles, Roma & Bakker definen al “El Engagement es una etapa positivo, satisfactorio y vinculado con el trabajo, singularizado por vigor, dedicación y absorción. La metodología de la investigación es diseño de tipo correlacionar, no experimental de tipo transversal, en esta investigación la población y la muestra es de tipo censal está integrada por 125 empleados del área administrativa de la organización, de tal modo que estadísticamente Rho de Spearman alcanzó un nivel de significación de = 0.000 <

0.05 se pudo determinar que existe relación positiva y significativa entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa, pero a un grado mínimo. Concluyendo existe una correlación positiva, significativa y baja entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa.

El aporte que manifestó esta tesis es que si la empresa muestra un compromiso con sus colaboradores ellos le retribuirán identificándose con cada una de las metas que les propongan, lograr así una rentabilidad mejor para la empresa ya que no demandara de gastos en reclutamiento y capacitación de nuevo personal.

Por un lado, Cabanillas (2016) “Correlación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional con el Engagement en el personal docente y administrativo de la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C. 2016 De Cajamarca”, universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, tiene como propósito general determinar la correlación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional con el Engagement en el personal docente y administrativo de la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C., Además, cuenta como parte teórica como Bakker & Leiter, Brunner & Tuiran, en los cuales se examinaron los elementos afectivos, continuos y normativos del compromiso organizacional para establecer la relación con el engagement en sus elementos: vigor, dedicación y absorción que se lucen en el personal docente y administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. La metodología de esta investigación es básica, el presente trabajo es no experimental, nivel descriptivo correlacional, la población de estudio estuvo integrada por los colaboradores administrativos, docentes y docentes que realizan labor administrativa se determinó por un muestreo por conveniencia no probabilístico 88 colaboradores. En el aspecto estadístico existen correlaciones moderadas y significativas entre el Engagement y compromiso $R=0.504$ $sig=0.01$ (bilateral). Es decir, mayor será su involucramiento con su trabajo. Concluye existen correlaciones moderadas y significativas entre el Engagement y las variables compromiso organizacional así como la motivación laboral. Es decir, entre mayor el compromiso organizacional y la motivación laboral de los trabajadores, mayor será su involucramiento con su trabajo.

El aporte brindado es que la motivación laboral va conjuntamente con el compromiso organización debido a que un colaborador engagement dará mejores resultados por su organización cuando se sienta identificado y a la vez lo motiven a sentirse cada vez parte de ello.

Dentro del contexto del marco teórico, se encuentra la primera variable el Engagement, se tiene como autor principal a Schaufeli (2015) indicó que el engagement es “una fase donde los sujetos permanecen en el trabajo y se determinan muy energizados, se sienten (...) comprometidos en el centro de labores, (...) es una clase de felicidad”. Por lo cual decimos que es una circunstancia mental persistente, adverso que va conectado con la ocupación en personas que se determinan generalmente por cansancio emocional, el cual se asemeja de un afecto de limitada competencia, motivación y el incremento de funciones disfuncionales en el trabajo. Entre la teoría se tiene a las demandas y recursos la cual accede captar medidas para promover el engagement en la institución y, de tal modo, incluso posibilita incrementar los resultados.

Esto logra que se visualice un ambiente de armonía y mayor compromiso por parte del colaborador en su ambiente laboral. Las dimensiones de dicha teoría son la primera es vigor que es la persistencia y fuerza que le da el subordinado en sus acciones en el trabajo cuenta como indicadores a) predisposición b) resistencia c) disposición mental d) tiempo en el trabajo e) energía en el trabajo. La segunda es dedicación, es el sentido de identidad que generan en el plazo que se encuentran de su área laboral, el entusiasmo y la alegría sus indicadores son a) inspiración b) compromiso c) productividad d) entusiasmo e) orgullo por el trabajo y la tercera es absorción. En el momento que el empleado está íntegramente ajustado de su actividad, sin valer el lapso del tiempo y no le origina incomodidad por realizar sobretiempo debido que le agrada lo que ejecuta y se siente bien a manera tiene indicadores a) concentración b) auto creencia c) propósito d) fluidez en el trabajo e) felicidad en el trabajo. (p. 187)

No obstante, Salanova & Schaufeli (2009). Por lo cual en el aprendizaje del engagement se planteó que no se requiere íntegramente la ocasión de analizar el constructo de forma personal, en tal sentido se dará a los subordinados

fuertemente implicados con su labor, quienes propagan en el centro de sus equipos de labor una concordancia que es afirmativa la cual expande al engagement a un periodo global. (p. 115) De tal forma, el compromiso organizacional comienza con los subordinados engaged, en tal sentido no predomina en el desempeño personal, sino en el cumplimiento de equipos, por consecuente, la organización con el perfeccionamiento de prácticas que son provechosas Schaufeli (2009), en efecto, las compañías deben tener como aliados a los colaboradores engaged debido a la influencia que logran tener en sus compañeros de actividades. (p. 12)

Entre otra definición se tiene a autores como Bakker & Schaufeli (2011), quienes aclaran al engagement a manera de “una fase de energía grata, eficiente y congruente con la responsabilidad el cual se determinan por el vigor, la dedicación y la absorción”. Del idéntico procedimiento que Schaufeli, Bakker estudia las semejantes dimensiones para esta variable e orienta las referencias positivas del trabajador referente a sus tareas cotidianas. Luego, Demerouti & Bakker (2014) para las dimensiones formulan una herramienta cambiado para la comprobación del engagement cual el OLBI, se origina por la abreviatura en inglés, asimismo nominado Inventario de Burnout de Oldenburg, debido que el elemento comprende de ítems positivas tanto adversas como primera se tiene agotamiento, la segunda vigor, el tercero cinismo y el cuarto dedicación. (p. 74)

La Teoría de demandas recursos en el trabajo manifiesta singularidades de oficios de la entidad, logran ser categorizadas a manera de medios de responsabilidad o demandas de trabajo. En consecuencia quiere referirse a las apariencias físicas, sociales u organizativos del trabajo, al respecto solicita una energía constante en el escenario colectivo, físico o en niveles cognitivos. Los bienes profesionales son apariencias del trabajo que pueden ser provechosos para lograr dominar las demandas, conseguir metas de trabajo o incentivar el desarrollo individual.

En consonancia esta teoría de demandas de trabajo y recursos de funciones, se comienzan ambos procedimientos, tales son coincidentes y desiguales, con predominantes demandas de tareas repetidas que llevan a

inconvenientes de tensión, ausentismo y salud, esto es calificado como el procedimiento de defecto de salud, y cuantiosos recursos de trabajo que llevan a una organización con frutos afirmativos, en este caso se designa curso de motivación. (Bakker, 2016, p. 15) En tal sentido la sobrecarga laboral trae como consecuencia las inasistencias, falta de puntualidad, problemas de salud y la deficiencia en las labores por parte de los empleados en la empresa, el cual es un riesgo para el cumplimiento de metas. Así también el actual modelo de demandas y recursos laborales (DRL), establecido por investigadores como Demerouti & Bakker (2014) brota en la Psicología de la Salud Ocupacional y proyecto cual domina dos prototipos de bienestar psicosocial, de distintas consecuentes y antecedentes, quienes están conformados por el burnout y el engagement. (p. 21)

El prototipo está situado íntimamente de la teoría que se concentra en el medio motivacional debido que se examina a dos indicadores de la realidad de la función, el engagement o asimismo bienestar del asociado, y el burnout, o igualmente fastidio del colaborador. El existente ejemplar produce a la investigación del engagement cercano al burnout conjuntamente debido que el uno y el otro están conectados perjudicialmente Salanova & Llorens (2008; Cárdenas & Jaik, (2014). El engagement es un aspecto positivo y contradictorio al burnout, en tal sentido se afirma el estudio de ambas para poder desarrollarlas y entenderlas. Otra explicación se tiene a Cárdenas & Jaik (2014) señalan al engagement “como el vocablo de empleo nuevo en el espacio profesional, donde es preciso examinar diferentes contribuciones que se ocasionaron y que sumaran al criterio de engagement en el trabajo” debido a que el engagement es una expresión nueva en estos momentos, en pocas palabras se debe tener que efectuar un reconocimiento a aquellas teorías anteriores para alcanzar entender mejor esta variable. (p. 31).

Conjuntamente, se logra indicar que, el engagement ha brotado como un constructo teórico que es contradictorio a la manifestación de burnout y está citado a algo más de no permanecer indispuesto por las responsabilidades. Salanova & Llorens, (2008), citado por Cárdenas & Jaik, (2014). Aquellos investigadores proponen verificar entre uno y otro constructor de los distintos elementos por los cuales están integrados, así mismo manifiestan dimensiones

como; rendimiento, desempeño y sucesos los cuales son asemejados como se evidencia en el anexo 3 tabla 16. Asimismo deriva de la palabra o estado burnout por lo cual se dice: Según Salanova (2009) “el Burnout indica un condición de agotamiento por parte del individuo que labora en una empresa, similar a una batería que se agota” (p. 115).

Es de ello que Salanova (2009) también manifiesta que por lo contrario “el Engaged expresa un enlace energético y efectivo en los colaboradores también se visualizan idóneos para realizar las recientes demandas que se muestran en el día a día laboral” En tal sentido podemos decir que el Engagement deriva de dos estados emocionales donde sus acciones son contrarias una beneficia a la empresa y la otra no favorece ni al colaborador ni a la misma empresa. Las organizaciones modernas del siglo XXI buscan que sus colaboradores sean más proactivos y muestren dinamismo personal, que demuestren colaboración con el resto y tomen compromisos con los objetivos de la compañía, y que se responsabilicen con la excelencia de la organización. (p. 97)

Por el contrario, Tomaschewski & Lunardi (2014) si se manifestó el burnout desde antes de tener un trabajo a través del el estrés y el desgaste pueden provocar un problema de salud a manera que esto conlleve a un futuro seguir presentándolo así también sería más difícil cambiarlo y por así desarrollar el engaget. (p. 935) Además, Hancox & Hunter (2010) manifiestan que el adoptar un enfoque de coaching como jefe influye en una mejor relación en el lugar de trabajo en cual va contar con mayores ideas creativas, menores conflictos en el trabajo, la iniciativa por parte de los empleados y el logro de poder crear un legado de vinculo, desarrollo y crecimiento dentro de la organización. (p. 145) De otra manera manifiesta Saxena & Srivastava (2015) quien expresa que el campo de compromiso y bienestar de los empleados están emergiendo con el paso del tiempo por ello es que se dice que se tiene que cuidar y atender a cada colaborador para que ellos sean más productivos y leales. (p. 145)

En un mercado laboral como es el actual donde se desarrolla un cambio constante, hacen más claro la importancia de las características psicológicas positivas de los empleados. Entre las dimensiones que nos menciona Salanova

(2009, p. 157) tenemos a la primera el vigor que determina por elevados grados de fuerza y potencia mental cuando se labora, el anhelo de brindar impulso en el trabajo que se está ejecutando, inclusive cuando manifiestan inconvenientes en el sendero; La segunda dedicación denota una predominante participación profesional, próximo en la expresión del afecto de trascendencia, orgullo, entusiasmo, inspiración y desafío por la labor; y tercera la absorción acontece cuando está enteramente solidificado en el desafío, así también se percibe la frase pasa volando y se tiene dificultades alejarlo de lo que produce debido a las enérgicas proporcionadas de gozo y manifestaciones probadas. Por su parte Martínez (2009) precisó que “Los sujetos comprometidos y “Engaged” tienen menores probabilidad de desplegar Burnout y otros perjuicios psicológicos lo que protagoniza una innumerable ventaja para las organizaciones dado lo caro que resulta, para su economía, la rotación y el ausentismo afiliado a pérdida de la fuerza productiva proveniente de la aparición de dichos daños psicosociales.” (p.177) Por lo tanto podemos manifestar que los colaboradores engaged resultan más beneficiosos para una empresa ya que no demandara de altos costos el cual resulta como ventaja por medio de los elevados registros de rotación y ausentismo por parte de los colaboradores hoy en día.

Asimismo, Cárdenas (2014) Engagement es “estudiar las necesidades de autorrealización al indicar el rendimiento, creatividad y efecto en el desempeño de las acciones que la responsabilidad requiere” (p. 27). Podemos manifestar que el engagement logra entender la realización de metas y darle un valor agregado al trabajo propuesto por la entidad donde el colaborar se desempeñe. De tal forma que se vea reflejado con la ejecución de metas por medio de alta productividad y diferentes formas de creatividad para las mejoras en el centro de labores. Según Vila, Álvarez & Castro (2015) mencionaron “El Engagement es aquella condición donde una organización logra cautivar “las manos, la mente y el sentimiento” de sus trabajadores” (p. 11). En tal sentido se puede decir que el engagement es una captación de colaboradores tanto en niveles emocionales como habilidades, los cuales son tomados por una empresa para el mejoramiento de ella. Así también el Engagement es un nivel de sentimiento que se vincula con la organización dentro del área laboral. Para Castro, Vila & Álvarez (2015) indicaron el nivel de

engagement está compuesto por los siguientes factores; el soporte organizativo percibido, las peculiaridades de la tarea, las autoevaluaciones fundamentales de la mano de obra, la congruencia de valores individuo organización y el método de liderazgo transformador del supervisor próximo. (p. 12)

Por lo cual podemos manifestarnos que el engagement cuenta con aspectos relevantes como la tarea, el vínculo entre persona y organización, modelo de liderazgo adecuado, la empatía organizacional y constantes autoevaluaciones de los empleados. En efecto Vila, Álvarez & Castro (2015) también dijeron que los colaboradores Engaged pueden transformar activamente el diseño de sus puestos de ocupación escogiendo tareas, negociando diferente contenido del puesto y asignando significado a sus tareas o puestos, lo que previsiblemente aumentara su nivel de engagement en el trabajo.

En cambio, las valoraciones positivas acerca de su desempeño podrían mejorar las percepciones de autoestima y autoeficacia de los empleados, incrementando así su disponibilidad psicológica para engaged. (p. 14) El colaborador engaged puede adecuar sus responsabilidades laborales según su forma más cómoda de cumplirlas generando así una productividad eficiente e incrementarla. Por ello Vila, Álvarez & Castro (2015) formulan que “el desafío actual de la dirección de recursos humanos es medir el grado de Engagement del personal y desarrollar intervenciones que permitan aumentarlo con el desenlace de ampliar su desempeño propio y, en consecuencia, el desempeño de la empresa” (p. 14). Además, el Engagement es medido por la dirección de recursos humanos ya que es el ente encargado del personal y su desarrollo en cada actividad para lograr aumentar su desempeño en la organización.

Asimismo del contexto del marco teórico, se encuentra la segunda variable compromiso organizacional, se tiene como autor principal a Dayley & Robbins quienes expresan que la organización busca vincularse positivamente con el compromiso. (p. 27) Esto manifiesta que a medida aumenta el tiempo de vinculación de los colaboradores con la empresa las apreciaciones sobre el vínculo se vuelve más conveniente. Por otro lado, shaufeli & salanova (2007) en la revista *Research in Social Issues in Management* nos dicen que entre el compromiso por parte del empleado existe un nexo con el compromiso

organizacional de manera efectiva por lo que cuenta con algunas falencias al momento de darse pero ello se va mejorando según su progreso. En otra situación expresa Dailey (2010) nos menciona que “El compromiso con la organización se define como un grado de identificación del subordinado con la empresa”...Posee tres componentes la primera aceptar los objetivos y los valores de la organización, segunda realizar un esfuerzo considerable por la organización y tercera formar parte de la empresa. El compromiso con la organización lleva un lazo más que de la lealtad a la compañía. (p. 33)

Con lo mencionado por Dailey podemos decir que el compromiso de cada colaborador es teniendo los objetivos y metas claras puedan estar interesados a cumplirlos y esmerarse en el desempeño dentro de la organización. El compromiso organizacional hoy en día se considera como el nivel de identidad que manifiesta un colaborador con su empresa, así como el afán de continuar participando enérgicamente en ella, e inclusive se puede calificar como devoción del colaborador. Por una parte el empleado comprometido especifica la reputación de la organización frente a las críticas. Por lo cual se observa en la voluntad de un empleado por dar algo de sí mismo a la organización. En efecto, Robbins (2009), guía que el compromiso organizacional “consta de tres prototipos de posturas que un sujeto tiene enlazadas con su labor y lo puntualiza como “el periodo donde los colaboradores se identifican con su institución en particular, con los objetivos y se mantiene como un miembro por el deseo que le causa” (p. 145).

En otras palabras a lo mencionado nos podemos referir a que el compromiso organizacional es un estado por parte del colaborador con la empresa donde se identifica con las metas organizacionales. Para la determinación de dimensiones nos referimos con Robbins (2009) el cual manifiesta que la motivación es tanto en la evolución que incurren en la perseverancia, dirección y persistencia del fervor se efectúa en un participante para la consecución de una meta menciona también dimensiones parte de motivación cuenta con tres indicadores claves como la intensidad se relata en lo enérgico del propósito de un sujeto mediante el empeño se oriente en una dirección que otorgue a la empresa. Por lo cual, consideramos tanto la calidad del esfuerzo como su intensidad. El esfuerzo que se debe priorizar es el que se

encuentra trazado hacia los objetivos de la organización. Por último, la motivación tiene un indicador de firmeza, que es la disposición del tiempo en el cual alguien mantiene el esfuerzo. Por tal decimos que a) la intensidad, b) la dirección, c) la continuidad, son indicadores que ayudan a la motivación estar activo con los empleados dentro de la organización. (p. 175)

Para la variable de compromiso organizacional la cual cuenta con dimensiones como la primera relación con la autoridad es una técnica de responsabilidad que lleva una relación con las categorías el poder de dirigir induciendo bases de constitución en ella sus indicadores de a) apreciación con la relación de jefes, b) valoración de los jefes con las actividades, c) grado de relación con los superiores y d) conexión con el trabajo, la segunda es estrategia cual es una planificación que se propone una empresa o individuo con el fin de mejoras en las metas la cual tiene en indicadores a) desarrollo profesional, b) autonomía y c) reconocimiento la tercera es motivación el cual es un impulso hacia el crecimiento y progreso personal en los colaboradores en ella se ve indicadores de a) referencias, b) dirección, c) compromiso de continuidad y d) maestría, la cuarta es conducta que verifica y analiza los patrones de conducta en ella están indicadores: a) persistencia, b) cognitivo, c) afectivo y d) absentismo.

Ahora bien, Albrecht (2010) confiesa definir el nuevo compromiso entre empleados y empleadores se ha vuelto más cuidadoso debido a que su intensidad ya no es alta por el contrario su duración es menor y en su mayoría es transferible debido a las diferentes organizaciones que hoy existen y a sus métodos de compromiso organizativo. (p. 102) En otra perspectiva Sakari & Timo (2010) tienen como propósito conocer los diferentes grados y factores que puedan predecir el compromiso de los colaboradores en sus labores según al sector en que se desarrolla por tal motivo se dice que existe la autonomía laboral y el apoyo social por parte de la empresa. (p. 19)

Por un lado, Brummelhuis, bakker, hetland & keulemans (2012) ellos expresan que la practica organizacional puede traer ventajas a la organización debido a las disciplinas que se dan en cada uno de los colaboradores permitiéndolos así poder elegir su área de labor y horarios dándole el voto de confianza para un bien de la empresa en cumplimiento de propósitos así mismo

se evita los agotamientos en ellos. (p. 12) Además, Hallberg & shaufeli (2006) manifiestan que la participación laboral cuenta con un apego positivo en el compromiso organizacional debido a que estarían compartiendo alguna variación en tal sentido están se vinculan para que los empleados cuenten con opiniones propias para ejecutar las responsabilidades. (p.120)

Asimismo, Robbins (2009) nos dijo que el involucramiento del subordinado es un proceso participativo en el cual se maneja las opiniones de los empleados para lograr incrementar su compromiso con el triunfo de la organización. Es que al comprometer al personal en las determinaciones que lo afectan y con la amplitud de su autonomía y del control sobre sus vidas laborales, los colaboradores estarán más motivados, más comprometidos con la organización, serán más productivos y estarán más a gusto con sus trabajos. (p. 225)

Por lo tanto, decimos que cada que involucramos a nuestros colaboradores en alguna decisión referente a la empresa estamos dando nuestro grado de confianza en ellos y que ellos mismos busquen tomar mejores decisiones para el bien de la organización. (p. 8) Según Robbins (2009) “La comunicación tiene competencias principales adentro de una organización: motivación, expresión emocional, control e información...La comunicación actúa de diversas formas para inspeccionar el comportamiento de los afiliados” (p. 351).

Nos referimos así a que la comunicación también es parte fundamental de poder tener un colaborador comprometido con los objetivos de la organización ya que una comunicación directa entre los individuos de la empresa será más beneficiosa al recibir aportaciones de mejora organizacional. Del mismo modo Robbins (2009) también manifestó que las organizaciones tienen clasificaciones de autoridad y lineamientos formales que se requiere que los colaboradores prosigan. La comunicación fomenta a la motivación debido a que explica a los colaboradores lo que se ejerce, lo que tan bien se realiza y lo que se efectúa para prosperar el desempeño, si fuera insatisfactorio. (p. 351)

En cual decimos que una organización donde se respeten los lineamientos jerárquicos y tenga una buena comunicación de cómo se debe realizar el trabajo dentro de la empresa buscara dar la mejora continua de los servicios. Al igual

Robbins (2009) nos expone que la cultura tiene cierta cantidad de funciones al interior de una organización. Define fronteras; es decir, origina diferencias entre organizaciones. Transmite identidad a los individuos de la organización. Aplauda la generación de compromiso con algo mayor que el mismo interés individual. La cuarta es que estabiliza el sistema social. (p. 558)

En cambio, Garcia & Cox (2010) expresan que la satisfacción laboral está ligado con el compromiso afectivo y normativo por parte de los colaboradores y jefes de manera positiva lo contrario sucede con el compromiso de continuidad ya que es relacionada con intenciones de rotación lo cual manifiesta un aspecto negativo por parte de los colaboradores. (p. 86) También, Derbis & Jasinski (2018) opinan que el compromiso es un estado de sentimientos fuertes y reales vinculados con el trabajo y la creencia en el cumplimiento positivo de metas trazadas. (p. 16) Luego, Dou & Diya (2017) reflejan que cuando existe un modelo de autonomía por parte del colaborador no es necesario estar buscando involucrar con las labores debido que ya cuenta con aquel propósito por cumplir con su compromiso organizacional. Así también, Amoros (2007) es el grado en cual un individuo se identifica y el interés que expresa hacia la compañía con las responsabilidades que debe cumplir. (p. 73)

Para una organización su cultura dentro de ella ayuda a que los nuevos miembros y los antiguos conozcan más de la empresa así mismo puedan relacionarse entre ellos y crear un vínculo entre empleado y organización a través del sentido de identidad. Robles y De La Garza (2009), “quienes nos formulan que el tomar un compromiso organizacional con una empresa es tan significativo, que es querido como un factor de evaluación del desempeño laboral de los colaboradores” (p. 73). Por eso decimos que el compromiso organizacional es un método de responsabilidad donde la empresa lograr reconocer el grado de vinculación y lealtad entre colaborador y empresa. De la misma manera Salanova & Shaufeli (2009) quienes exponen una confrontación entre las organizaciones tradicionales y modernas: Las organizaciones tradicionales se reflejan por una mono cultura, el antiguo contexto de organización estable, se modificó la demanda de empleados de un permanente comienzo al cambio, de tolerancia e

interés para desempeñar nuevos cargos; El trabajo propio en la organización tradicional, exige ahora la labor en equipo. (p. 59)

Por esta razón compromete a los colaboradores la perfección de las aptitudes sociales, interpersonales y de comunicación cuales admitan contribuir con los demás sin inconvenientes en los equipos, mientras que las organizaciones modernas se diversifica al incluir empleados diversos ya que recluta mujeres, minorías étnicas y personal con años muy distintos entre sus empleados; La jubilación en las empresas modernas se han ampliado a una edad mayor; Por tanto los trabajadores logran la asertividad, que brinden y gestionen apoyo social, que tengan un panorama en sus tareas, que logren solucionar conflictos y que expongan buen carácter; Dado la comparación podemos referirnos a que la organización moderna necesita más de colaboradores engagement los cuales estén dispuestos a no solo conseguir los objetivos de la empresa sino buscar un involucramiento más interno con ella y así también sostenerse emocionalmente satisfecho con su centro de labores y actividades que realiza.

Por su parte, Salanova & Shaufeli (2009) para ello los colaboradores solicita cualidades sociales para discutir, hablar en público, mostrar opiniones e ideas y convencer a otros. (p. 59) Ante ello decimos que cada colaborador tiene habilidades para la realización de actividades dentro de la empresa pero lo que la organización busca es explotar más allá esas habilidades dando a resaltar posible nueva habilidades ocultas donde el colaborador de más de sí en la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Al respecto Hernández, Fernández & Baptista nos explican que:

“Ejecutado la verificación de la literatura y afinado planteamiento del problema, se estima qué inicial, alcances y final, tendrá la averiguación: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Es decir, ¿hasta dónde, términos de competencia, es posible que llegue el estudio?” (p. 99)

Por ello se trabajó con el tipo de investigación descriptivo correlacional debido a que se aplicó por existencias de un acto para exhibir una explicación precisa de los fenómenos de investigación El Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos.

El estudio correlacional indaga sobre el nivel de nexo y el aspecto como relacionan dos o más variables entre sí. Estos vínculos se dan en un mismo contexto definido. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) exponen “este modelo de estudio tiene a modo de objetivo conocer el nivel de unión que hallase entre dos o más variables, la dependencia o categorías en un contorno en particular” (p. 157).

Por tal se puede decir que es un estudio donde se verifico el nexo o asociación entre dos o más variables de estudio.

Igualmente, Hernández, Fernández & Baptista (2014) todavía nos expresan “las investigaciones descriptivos husmean delimitar las propiedades, las peculiaridades y los atributos de los individuos, procesos, sociedad, conjuntos, objetos o cualquier nuevo fenómeno que se impone a un diagnóstico” (p. 155).

Esto quiere decir que se pretendió evaluar o recolectar información (...) sobre los juicios o variables a los que narro nuestro el objeto de estudio.

Cuantitativo donde utilizamos la recopilación de datos para poder dar por aceptada la hipótesis con fundamento estadístico y así dar a corroborar con teorías.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) exponen que “con la finalidad de instaurar modelos de conducta y contrastar teorías se maneja la

recaudación de datos para constatar hipótesis con base en la comprobación numérica y el análisis estadístico” (p. 4).

Nos manifiestan Hernández, Fernández & Baptista (2014) “el estudio en el cual en que no se manobra deliberadamente las variables (...). Por qué se realiza en la indagación no experimental es atender a los hechos tal cual se manifiestan en su ambiente originario, para seguidamente examinarlos” (p. 152).

En efecto es un estudio donde solo se visualizó la investigación de engagement y el compromiso organizacional en una empresa Servicios de Juegos. tal cual fue ocurriendo los sucesos y no se manipularon las variables para poder estudiarlos.

Es de tipo transversal debido a su proposición de reunir datos y se restringirá a relatar e anunciar los resultados adquiridos de la encuesta. Se determina con el fin para la explicación de las variables y el análisis del acontecimiento e deducción en un momento que se determinó por Hernández (2014, p. 27).

Por lo tanto se deduce que solo hemos de emplear una recopilación de datos ante el hecho por demostrar de nuestro estudio en la empresa GAME M&A.

3.2. Variables y operacionalización

Ahora bien, Pérez (2014) “Se designa variable a la particularidad evidente en un elemento de exploración o un fenómeno específico el cual recoger categorías distintas o mostrar peculiares valores numéricos” (p. 105).

Esto quiere decir que se llama variable aquel fundamento de estudio del cual se quiere encontrar posiciones distintas. “Una variable es la pertenencia que altera y cuya diversificación es susceptible de evaluarse u observarse” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 105).

Asimismo, Schaufeli (2015) menciona al engagement “un momento en el que los individuos se encuentran en su función y se sienten estrechamente estimulados, (...) comprometidos con su labor, es una disciplina de satisfacción garantizada” (p. 187). Además, Dalley (2009) “El compromiso con la organización se define como el grado de identificación del individuo y empresa” (p.33).

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la variable Engagement

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Peso	Indicador	Ítems	Escala de Medición
El Engagement	El Engagement como una etapa mental positiva en mención a las labores de identificación por el deseo por el trabajo, considerando a la ilusión, desde el punto de vista psicológico, como la esperanza positiva, el anhelo de algo donde se desencadena sentimientos de alegría, bienestar y satisfacción. Schaufeli 2015 (p. 187).	La variable engagement se midió tomando en cuenta sus dimensiones, las cuales son calculadas por 15 indicadores, con los que se ha organizado la herramienta de cuestionario tipo Likert para la recopilación de datos y la obtención de información a través de la aplicación estadística SPSS 25.	Vigor	34%	Predisposición	1-2	Ordinal (Escala de Likert)
					Resistencia	3-4	
					Disposición mental	5-6	
					Tiempo de trabajo	7-8	
					Energía en el trabajo	9-10	
			Dedicación	33%	Inspiración	11-12	
					Compromiso	13-14	
					Productividad	15-16	
					Entusiasmo	17-18	
					Orgullo por el trabajo	19-20	
		Absorción	33%	Concentración	21-22		
				Auto creencia	23-24		
				Propósito	25-26		
				Fluidez en el trabajo	27-28		
				Felicidad en el trabajo	29-30		

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la variable Engagement

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Peso	Indicador	Ítems	Escala de Medición
Compromiso organizacional	El compromiso con la organización se define como el nivel de identificación del empleado con la organización (Dailey, R. 2010 p.33)	La variable Compromiso organizacional se midió tomando en cuenta sus dimensiones, de modo que son calculadas por 15 indicadores, con los cuales se ha adecuado al instrumento de cuestionario tipo Likert para la recolección de información y la adquisición de datos a través de la aplicación estadística SPSS 25.	Relación con la autoridad	28%	Apreciación con la relación de jefes	31-32	Ordinal (Escala de Likert)
					Valoración de los jefes con las actividades	33-34	
					Grado de relación con los superiores	35-36	
					Conexión con el trabajo	37-38	
			Estrategia	16%	Desarrollo profesional	39-40	
					Autonomía	41-42	
					Reconocimiento	43-44	
			Motivación	28%	Referencias	45-46	
					Dirección	47-48	
					Compromiso de continuidad	49-50	
		Maestría	51-52				
		Persistencia	53-54				
		Cognitivo	55-56				
		Afectivo	57-58				
		Absentismo	59-60				
		Conducta	28%				

3.3. Población y muestra

Ahora bien, Hernández (2014) detalla a la población como “un compuesto con determinadas especificaciones de todos los casos. (p. 174) La población de estudio se encontró compuesta por los responsables que se encuentren en una empresa Servicios de Juegos.

Nuestra población estuvo compuesta por los empleados que se encuentran en el local de la organización Servicios de Juegos. Debido que se llevan turnos de día y de noche hace un total de 30 colaboradores

El tipo de muestreo que se utilizó para la investigación es: probabilístico aleatorio simple o muestra censal. La zona a la que nos enfocamos es cinco estrellas Chavarría distrito de los olivos

Igualmente, Hernández (2014) “concreta a la muestra como un subconjunto de piezas que integran a un compuesto al que llamamos población” (p. 175).

Decimos que es un conglomerado de elementos que conforman de manera general: Según, Bavaresco (2013) denominando definir dimensión de la muestra depende fundamentalmente de lo que se investiga, de los recursos con los que se cuenta. (p. 93)

Debido a que nuestra población no es mayor a 30 se optó por la realización de una muestra censal el cual abarca como encuestados toda nuestra población.

Criterio de inclusión: Las normas que se incluyeron en la muestra son los siguientes: Trabajadores mayores de 18 años. Trabajadores de ambos sexos. Colaboradores y jefes. Además, Criterio de exclusión: El criterio de exclusión que se tomó en cuenta aquellos empleados que no deseen participar. Jóvenes menores de edad.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Hernández (2014) son un grupo de mecanismos, medios sistemas de dirigir, y recolectar. Reelaborar, transmitir los datos y conservar. Por su parte las técnicas logran describir como se obtiene los datos e instrumentos son los

materiales con los cuales obtenemos la información requerida. (p. 198) que serán clave para la investigación dentro en una empresa Servicios de Juegos.

En tal sentido se podemos decir que es un sistema de recolección de datos sobre el fenómeno estudiado íntimamente con los colaborados en una empresa Servicios de Juegos. así también poder reelaborar, transmitir y conservar.

En cambio, Pérez (1991) es un total de preguntas que están reglamentadas con el tal de identificar estados de opinión o hechos que sean específicos apuntando a una muestra específica de la población, es decir información cualitativa. (p. 89)

Mediante esta herramienta se determinó el porcentaje del Engagement y el Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos. los olivos.

El instrumento que se empleó en la recopilación de datos es el cuestionario. Según Hernández (2014) esta herramienta es “un compuesto de ítems de una o más variables que se evalúan”. Este cuestionario es de escala de Likert cual mide actitudes y conocer el nivel de aceptabilidad del individuo con las afirmaciones que se proponga y mediante esta se clasificará las respuestas. Este método nos admitirá confeccionar una serie de preguntas destinadas a indagar el Engagement y Compromiso Organizacional dentro en una empresa Servicios de Juegos. Para el análisis de la información recopilada se empleara el programa SPSS 25.

Para el encuestado, el cuestionario a aplicar tuvo de un número determinado de ítems y será tipo Escala Likert, que determinan el Engagement y compromiso organizacional en una empresa Servicios de Juegos. su durabilidad es alrededor de 25 minutos. Los colaboradores deben analizar cada ítem y contestara dependiendo su grado de aprobación. De tal manera cuenta con cinco alternativas de respuesta:

- 1) Nunca
- 2) Casi nunca
- 3) A veces
- 4) Casi siempre
- 5) siempre

En la investigación, la herramienta que se utilizó para recoger el testimonio, será expuesto a juicio de expertos. Según Hernández (2014) “se describe la categoría en que un instrumento examina verazmente la variable que desea medir” (p. 200).

Tabla 3

Validez basada en el contenido a través del V de Aiken de la variable engagement

N° Ítems		□	DE	V Aiken
Item 1.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 10.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 11.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67

	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 12.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 13.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 14.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 15.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 16.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 17.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 18.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 19.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 20.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 21.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 22.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 23.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 24.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 25.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00

Item 26.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 27.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 28.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 29.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 30.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00

Tabla 4

Validez basada en el contenido a través del V de Aiken de la variable compromiso organizacional

Item 31.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 32.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 33.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 34.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 35.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 36.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 37.	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 38.	Relevancia	3	0.00	0.67

	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 39.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 40.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 41.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 42.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 43.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 44.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 45.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 46.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 47.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 48.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 49.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 50.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 51.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 52.	Pertinencia	3	0.00	0.67

	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 53.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 54.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 55.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 56.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 57.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 58.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 59.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 60.	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00

Cogiendo como soporte al “Informe de criterio de expertos del instrumento de investigación”, el cual estuvo conformado por docentes del área metodológica de la Universidad Cesar Vallejo.

Tabla 5

Datos de los expertos

Jueces	Nombre y Apellidos
Experto N° 1	Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Experto N° 2	Mg. Jesus Romero Pacora

A través de la V de Aiken se procesaron y calcularon los datos cuales según el puntaje que cada docente manifestó en cada pregunta arrojaron la

validez del instrumento ya que fue entre 0.7 o más logrando así dar pase a ejecutarse la encuesta.

Para medir la confiabilidad de la herramienta se empleara el estadístico alfa de crombach logrando así reconocer su grado de fiabilidad.

En definitiva, Hernández (2014) refiere divulgar este estadístico tiene valorización entre 0 y 1, donde 0 es confiabilidad nula y 1 es confiabilidad total, y esto se realiza con el programa estadístico SPSS. Y su fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{\sum V_i}{V_t}$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K= Número de ítems

V_i = Varianza de cada ítems

V_t = varianza total

Tabla 6

Coefficiente del Alfa de Cronbach de Engagement

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	30

Los datos procesados en el SPSS, dieron como resultado un 0.821 de confiabilidad en el cuestionario de las variables Engagement que se ejecutó a 30 colaboradores en una empresa Servicios de Juegos, lo cual nos accedió percibir la estabilidad de las preguntas, ya que consigue tener un nivel de confiabilidad muy buena.

Tabla 7

Coeficiente del Alfa de Cronbach del Compromiso Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	30

Los datos procesados en el SPSS, asignaron un 0.787 de confiabilidad en el cuestionario de las variable Compromiso Organizacional el cual se efectuó a 30 colaboradores en una empresa Servicios de Juegos, de tal forma nos faculto comprender la estabilidad de las preguntas, ya que logra tener un nivel de confiabilidad buena.

3.5. Procedimiento

Para la investigación se empleó el instrumento de medición del cuestionario donde se tuvo que solicitar el permiso de acceso a la institución, el cual se presentó mediante una carta al gerente general solicitando el permiso el cual fue aceptado para el acceso a su empresa y la ejecución del cuestionario con sus colaboradores así mismo también se tuvo que asistir y adecuarse a los tres turnos de cada uno de los colaboradores para poder realizar el cuestionario así recopilar la información de todos los colaboradores de la empresa incluido los jefes para poder estudiarlas.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos y procesamientos estadísticos, se aplicó procesos estadísticos de tipo descriptivo como las dimensiones de tendencia central o técnicas estadísticas inferenciales tanto las asociaciones o correlaciones.

Denominando definir diseños no experimentales correlacional se empleó estadísticos paramétricos o no paramétricos los cuales serán analizados en el examen de normalidad que trata de uso de estadísticos shapiro wills, para muestras menores a 30.

La presente investigación utilizó la herramienta estadística SPSS 25, que permitió traducir los datos obtenidos y situaciones concluyentes que diagnosticaron la actual disposición por la que pasa la empresa, el análisis de estos datos permitió identificar los registros estadísticos y cualidades de las respuestas adquirida, apoyándose en el coeficiente de correlación de Spearman ρ (rho): Es un estudio no paramétrica cuando se aspira a evaluar la relación entre dos variables y no se efectúa el supuesto de normalidad en la asignación de tales referencias.

3.7. Aspectos éticos

La investigación estuvo calculada por el programa de turnitin de la universidad cesar vallejo la cual dará verificación de similitud y se pueda obviar cualquier tipo de imitación de otra investigación, logrando así confirmar la originalidad y veracidad de la realización de la investigación.

Las referencias bibliográficas que se utilizó para la averiguación se encontrase utilizando adecuadamente según las normas vigentes y fuentes las cuales se otorgan empleabilidad en el estudio fueron analizadas, siendo las conclusiones obtenidas la respuesta de la veracidad de la investigación.

IV. RESULTADOS

En este episodio se especifica los resultados conseguidos de la investigación ejerciendo la empleabilidad de las dimensiones, que fueron referidos anteriormente.

Tabla 8

Tabla cruzada El Engagement - Comportamiento Organizacional

			COMPROMISO(Agrupada)				Total
			BAJO	REGULA R	BUEN O	MUY BUEN O	
ENGAGEMENT (Agrupada)	BAJO	Recuento	4	4	0	0	8
		% del total	13,3%	13,3%	0,0%	0,0%	26,7%
	REGUL AR	Recuento	3	3	1	0	7
		% del total	10,0%	10,0%	3,3%	0,0%	23,3%
	BUENO	Recuento	0	3	6	1	10
		% del total	0,0%	10,0%	20,0%	3,3%	33,3%
	MUY BUENO	Recuento	0	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
	Total	Recuento	7	10	7	6	30
		% del total	23,3%	33,3%	23,3%	20,0%	100,0%

La tabla 8, puede manifestar que el engagement es bueno en un 33.3% y el Compromiso organizacional es regular en un 33.3%.

Podemos referirnos que nuestro objetivo general fue determinar la relación que existe entre el Engagement y compromiso organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos. Además, visualizamos los resultados que cuando el Engagement es muy bueno, el compromiso organizacional es muy bueno en un 16.7%, así también cuando el Engagement es bueno, el compromiso organizacional es bueno en un 20%, de tal manera el Engagement es regular, el compromiso organizacional es regular en un 10 %, así mismo cuando el Engagement es malo, el compromiso organizacional es malo en un 13.3%.

Tabla 9

Tabla cruzada del Vigor del Engagement - Comportamiento Organizacional

			COMPROMISO(Agrupada)				Total
			BAJO	REGUL AR	BUEN O	MUY BUENO	
VIGOR(A grupada)	BAJO	Recuento	3	3	1	0	7
		% del total	10,0%	10,0%	3,3%	0,0%	23,3%
	REGULA R	Recuento	4	6	2	1	13
		% del total	13,3%	20,0%	6,7%	3,3%	43,3%
	BUENO	Recuento	0	1	2	1	4
		% del total	0,0%	3,3%	6,7%	3,3%	13,3%
	MUY BUENO	Recuento	0	0	2	4	6
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	13,3%	20,0%
Total	Recuento	7	10	7	6	30	
	% del total	23,3%	33,3%	23,3%	20,0%	100,0%	

La tabla 9, se puede manifestar que el Vigor del Engagement es regular en un 43.3% y el Compromiso organizacional es regular en un 33.3%.

Podemos referirnos que nuestro objetivo específico fue identificar la relación entre el vigor del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos. Por lo que podemos percibir mediante los resultados que cuando el Vigor del Engagement es muy bueno, el compromiso organizacional es muy bueno en un 13.3%, así mismo cuando el Vigor del Engagement es bueno, el compromiso organizacional es bueno en un 6.7%, de tal manera cuando el Vigor del Engagement es regular, el compromiso organizacional es regular en un 20 %, así mismo cuando el Vigor del Engagement es malo, el compromiso organizacional es malo en un 10%.

Tabla 10

Tabla cruzada de Dedicación del Engagement - Comportamiento Organizacional

			COMPROMISO(Agrupada)				Total
			BAJO	REGUL AR	BUEN O	MUY BUENO	
DEDICACION (Agrupada)	BAJO	Recuento	4	4	0	0	8
		% del total	13,3%	13,3%	0,0%	0,0%	26,7%
	REGUL AR	Recuento	3	4	4	0	11
		% del total	10,0%	13,3%	13,3%	0,0%	36,7%
	BUENO	Recuento	0	2	2	3	7
		% del total	0,0%	6,7%	6,7%	10,0%	23,3%
	MUY BUENO	Recuento	0	0	1	3	4
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	10,0%	13,3%
Total	Recuento	7	10	7	6	30	
	% del total	23,3%	33,3%	23,3%	20,0%	100,0 %	

La tabla 10, se puede garantizar que la Dedicación del Engagement es regular en un 36.7% y el Compromiso organizacional es regular en un 33.3%.

Podemos referirnos que nuestro objetivo específico fue identificar la relación entre la Dedicación del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos. Por lo que podemos percibir mediante los resultados que cuando la Dedicación del Engagement es muy bueno, el compromiso organizacional es muy bueno en un 10%, así mismo cuando la Dedicación del Engagement es bueno, el compromiso organizacional es bueno en un 6.7%, de tal manera cuando la Dedicación del Engagement es regular, el compromiso organizacional es regular en un 13.3 %, de tal modo cuando la Dedicación del Engagement es malo, el compromiso organizacional es malo en un 13.3%.

Tabla 11

Tabla cruzada de la Absorción del Engagement - Comportamiento Organizacional

			COMPROMISO(Agrupada)				Total
			BAJO	REGU LAR	BUEN O	MUY BUENO	
ABSORCION (Agrupada)	BAJO	Recuento	6	4	0	0	10
		% del total	20,0%	13,3%	0,0%	0,0%	33,3%
	REGUL AR	Recuento	1	3	1	0	5
		% del total	3,3%	10,0%	3,3%	0,0%	16,7%
	BUENO	Recuento	0	2	5	2	9
		% del total	0,0%	6,7%	16,7%	6,7%	30,0%
	MUY BUENO	Recuento	0	1	1	4	6
		% del total	0,0%	3,3%	3,3%	13,3%	20,0%
Total	Recuento	7	10	7	6	30	
	% del total	23,3%	33,3%	23,3%	20,0%	100,0%	

La tabla 11, se puede alegar que la absorción del Engagement es bajo en un 33.3% y el Compromiso organizacional es regular en un 33.3%.

Podemos referirnos que nuestro objetivo específico fue Identificar la relación entre la Absorción del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos. Por lo que podemos percibir mediante los resultados que cuando la absorción del Engagement es muy bueno, el compromiso organizacional es muy bueno en un 13.3%, así mismo cuando la absorción el Engagement es bueno, el compromiso organizacional es bueno en un 16.7%, de tal manera cuando la absorción del Engagement es regular, el compromiso organizacional es regular en un 10%, de tal modo cuando la absorción del Engagement es malo, el compromiso organizacional es malo en un 20%.

Tabla 12

Correlación Engagement – Compromiso Organizacional

				ENGAGEMENT(Agrupada)	COMPROMI SO(Agrupada)
Rho	de	ENGAGEMENT	Coeficiente de correlación	1,000	,815**
Spearman		(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,000
			N	30	30
		COMPROMISO(Agrupada)	Coeficiente de correlación	,815**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

H0: No Existe relación significativa entre el Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos.

H1: Existe relación significativa entre el Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos.

Establecido en el análisis estadístico ejecutado sobre la verificación de hipótesis, se descubrió evidencias para aceptar la hipótesis principal y el índice de correlación, por lo tanto, se niega la hipótesis nula. Dado a que el valor de significancia es de 0.000 y el índice de correlación es de 0.815 se señala que existe una correlación positiva entre las variables de aplicación.

Tabla 13

Correlación del Vigor del Engagement – Compromiso Organizacional

		VIGOR(Agrupada)		VIGOR(Agrupada)	COMPROMISO(Agrupada)
Rho Spearman	de	VIGOR(Agrupada)	Coeficiente de correlación	de 1,000	,656**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	30	30
		COMPROMISO(Agrupada)	Coeficiente de correlación	de ,656**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

HE0: No Existe relación entre el vigor del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos.

HE1: Existe relación entre el vigor del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos.

Dado en el análisis estadístico elaborado sobre la comprobación de hipótesis, se encontró evidencias para aceptar la hipótesis específica y el índice de correlación, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis alterna. Dado a que el valor de significancia es de 0.000 y el índice de correlación es de 0.656 se muestra que existe una correlación moderada entre las variable de análisis.

Tabla 14

Correlación de la Dedicación del Engagement – Compromiso Organizacional

				DEDICACION	COMPROMISO(Agrupada)
Rho Spearman	de	DEDICACION (Agrupada)	Coefficiente de correlación	de 1,000	,733**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	30	30
		COMPROMISO(Agrupada)	Coefficiente de correlación	de ,733**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

HE0: No Existe relación entre la dedicación del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos.

HE2: Existe relación entre la dedicación del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos.

Conforme en el análisis estadístico desarrollado sobre la contrastación de hipótesis, se descubrió evidencias para aceptar la hipótesis específica y el índice de correlación, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Dado a que el valor de significancia es de 0.000 y el índice de correlación es de 0.733 se indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables de observación.

Tabla 15

Correlación de la Absorción del Engagement – Compromiso Organizacional

				ABSORCION	COMPROMISO(Agrupada)
Rho de Spearman	de	ABSORCION (Agrupada)	Coefficiente de correlación	de 1,000	,796**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	30	30
		COMPROMISO(Agrupada)	Coefficiente de correlación	de ,796**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

HE0: Existe relación entre la absorción del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos.

HE3: Existe relación entre la absorción del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos.

Dado en el análisis estadístico elaborado sobre la contrastación de hipótesis, se encontró evidencias para aceptar la hipótesis específica y el índice de correlación, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis alterna. Dado a que el valor de significancia es de 0.000 y el índice de correlación es de 0.796 se indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables de investigación.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos. Por lo cual se indago determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable de Engagement (quienes son Vigor, Dedicación y Absorción) con la variable Compromiso Organizacional.

Para la realización del cuestionario en la empresa fue necesario asistir en los diferentes turnos debido a que solo la mitad del personal se encuentra en el turno de la mañana, otros ingresan por la tarde y por ultimo están la mayoría del turno de la noche el cual resulto más complicado que nos den un momento de su tiempo ya que la empresa su momento estrella es en el turno nocturno y todos los colaboradores se encuentran más ocupados.

Los ítems del cuestionario han sido desarrollados para las particularidades que la empresa Servicios de Juegos. Demanda el cual se validó por docentes teóricos de la universidad, el cual fue ejecutado entre los colaboradores, se midió la confiabilidad con una alfa de cronbach de 0.821 para el cuestionario de Engagement y 0.787 al de Compromiso Organizacional

Al comparar la relación que tienen ambas variables se visualiza que el mayor porcentaje de los datos se reúnen en la diagonal primordial de los resultados de la tabla cruzada, donde los colaboradores han considerado que el Engagement es bueno, el cual es bueno en un 33.3%, mientras que otros colaboradores consideran que es regular en un 33.3% y por ultimo para aquellos colaboradores que piensan que cuando el Engagement es muy bueno, el compromiso organizacional es muy bueno en un 16.7%, así mismo cuando el Engagement es bueno, el compromiso organizacional es bueno en un 20%, mientras tanto el Engagement es regular, el compromiso organizacional es regular en un 10 %, así mismo cuando el Engagement es malo, el compromiso organizacional es malo en un 13.3%.

En tal modo estos resultados autorizo a confirmar que existe una relación lineal directa entre ambas variables; así mismo el resultado es ratificado con la

prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.815$, Sig (bilateral) $= 0.000$; ($p < 0.01$) la cual permite afirmar la relación lineal directa entre las dos variables. Los resultados estadísticamente obtenidos por Borrego (2016) donde muestra que el engagement cuenta con una correlación significativa con la satisfacción laboral ($r = .46$, $p < .01$) por lo tanto se da que su coeficiente es bajo mostrando así que aún cuenta con defectos en su empresa ello debido a que aun existe el conflicto del rol con el engagement en las labores, a comparación de nuestra investigación por lo cual nosotros demostramos que si tenemos un coeficiente más confiable en cuanto a engagement ; por su parte Lasso (2015) Una correlación del nivel de Engagement y compromiso laboral entre generaciones es de $R = 0.58$ y $P = 0.00$, donde se puede demostrar que existe regularmente una relación entre ambas variables el Engagement y el compromiso laboral a comparación de nuestros resultados que nota un mayor interés por el cumplimiento de metas y crecimiento dentro de la organización, su engagement aún se centra más en la autorrealización personal de ellos mismo ya que no reflejan un compromiso directo con la empresa por tal se ve reflejado sus promedios aun regularmente. El cual es distinto de Granados (2015) las siguientes medias, vigor: 5.07 (rango entre 4.81 y 5.65); y absorción: 4.57 (rango entre 4.21 y 5.33), sus resultados muestran en mayoría niveles altos de engagement lo cual es beneficioso para la institución debido que así se logra predecir si los colaboradores tienen un mayor recurso laboral para favorecer el desarrollo de actividades en cambio nuestra investigación aún tiene deficiencias regulares en sus dimensiones esto debido a que aún no muestran un compromiso con la organización Así también Trebejo (2017) quien manifestó que la prueba del compromiso organizacional es confiable, siendo igual a 0,702 y en engagement la prueba es confiable, siendo 0.922, muestra que no existe correlación entre compromiso organizacional y engagement ($sig. = ,262 > 0,05$), muy distinto a nuestra investigación debido a que si tenemos un nivel positivo de relación entre ambas variables los cuales afirman ser confiables y dan por hecho que exista en cada colaborar el compromiso hacia su organización; en otro sentido se tiene a Hernández (2017) quien muestra un Rho de Spearman se logró un nivel de significación de $= 0.000 < 0.05$. Se pudo determinar que se encuentra en un nivel alto que existe relación positiva y significativa entre compromiso

organizacional y engagement en los trabajadores al igual que nuestra investigación que también manifiesta la existencia de una relación más estrecha entre engagement y compromiso organizacional esto debido a los niveles buenos que se presentaron. Por ultimo tenemos a Cabanillas (2016) Existen correlaciones significativas ($R^2 = .447$), ($p < .001$) el cual demuestra que es aún es débil la relación de Correlación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional con el Engagement a comparación del estudio realizado ya que contamos con correlación positiva., Por lo cual un mayor nivel de Engagement redundaría en mayor productividad y bienestar de los colaboradores. De esta manera se demostró que existe relación entre el Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos. En conclusión, estos resultados mostraron que si existe relación entre el Engagement y Compromiso Organizacional por parte de los colaboradores en diferentes tipos de entidades los cuales cuentan aun distintos niveles de engagement y compromiso organizacional, como son las consideradas para estos resultados.

Estudiado el desenlace de las dimensiones del Engagement de manera individualista se visualiza que vigor presento una calificación de que cuando el Vigor del Engagement es muy bueno, el compromiso organizacional es muy bueno en un 13.3%, asimismo cuando el Vigor del Engagement es bueno, el compromiso organizacional es bueno en un 6.7%, de tal manera cuando el Vigor del Engagement es regular, el compromiso organizacional es regular en un 20 %, asi mismo cuando el Vigor del Engagement es malo, el compromiso organizacional es malo en un 10%. Por tal los jefes d en una empresa Servicios de Juegos, debe mejorar el indicador de vigor. Se analizó en la tabla cruzada la dimensión de vigor, la relación entre el vigor del Engagement y Compromiso Organizacional si existe dando como un grado considerable de Spearman con un 0, 656. Por otro lado la dimensión dedicación del Engagement y Compromiso Organizacional, en la que se pudo observar de modo independiente que los trabajadores perciben la Dedicación del Engagement es muy bueno, el compromiso organizacional es muy bueno en un 10%, asimismo cuando la Dedicación del Engagement es bueno, el compromiso organizacional es bueno en un 6.7%, de tal manera cuando la Dedicación del Engagement es regular, el

compromiso organizacional es regular en un 13.3 %, así mismo cuando la Dedicación del Engagement es malo, el compromiso organizacional es malo en un 13.3%. Con un Spearman considerable de 0.733. Así también en la tabla cruzada la dimensión de absorción del Engagement y Compromiso Organizacional en la que se pudo observar de modo independiente que los trabajadores perciben la absorción del Engagement es muy bueno, el compromiso organizacional es muy bueno en un 13.3%, así mismo cuando la absorción el Engagement es bueno, el compromiso organizacional es bueno en un 16.7%, de tal manera cuando la absorción del Engagement es regular, el compromiso organizacional es regular en un 10%, además cuando la absorción del Engagement es malo, el compromiso organizacional es malo en un 20%. Por lo que podemos mencionar que hay que trabajar aun en la dimensión de absorción en los colaboradores.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de Engagement y Compromiso Organizacional son coincidentes con los de las tablas cruzadas. Por lo que comprobamos si existe relación entre la dimensión de vigor del Engagement y Compromiso Organizacional dando como un grado considerable de Spearman con un 0, 656. Que si existe relación entre la dimensión de dedicación del Engagement y Compromiso Organizacional dando como un grado considerable de Spearman con un 0.733. Si existe relación entre la dimensión de absorción del Engagement y Compromiso Organizacional ambas dando como un grado considerable de Spearman con un 0.796. En conclusión podríamos afirmar que todas las dimensiones de Engagement están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable Compromiso Organizacional.

En conclusión, diríamos que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las dimensiones Engagement y Compromiso Organizacional del colaborador, por lo tanto, si se mejora el Engagement podremos seguir desarrollando el Compromiso Organizacional de los colaboradores. Debemos poner superior interés en mejorar el vigor y absorción del Engagement, se lograra mejorar el Compromiso Organizacional dentro de Servicios de Juegos. sin desentender las otras dimensiones del Engagement.

VI. CONCLUSIONES

Debido a los resultados que se presenta en esta investigación, en base a los datos recopilados en los colaboradores en una empresa Servicios de Juegos, logramos obtener las próximas conclusiones.

1. La investigación presentada ha determinado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.815$, Sig (bilateral) $=0.000$; ($p < 0.01$) la cual permitió afirmar la relación lineal directa entre Engagement y Compromiso Organizacional en los colaboradores por ello El Engagement es muy bueno 16,7%, de tal modo cuando es bueno en un 20%, mientras que otros colaboradores consideran que es regular en un 10% y por ultimo para aquellos colaboradores que piensan que el Engagement es malo en un 13.3%. Por lo tanto, al observar las averiguaciones de correlación y significancia, se determinó la relación significativa entre el Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los Olivos - 2019 por parte de los colaboradores.
2. Como objetivos específico se identificó la relación que existe entre la dimensión de vigor del Engagement y Compromiso Organizacional por parte de los empleados. Tal manera existe una correlación de grado considerable de Spearman con un ($Rho=0,656$ Sig (bilateral) $= 0.000$) entre el cual se probó en los resultados que tiene la empresa GAME M&A S.A.C. Donde presento una calificación de muy buena en un 13,3% así también es regular en un 20%, bueno en un 6.7% % mientras que malo cuenta con un 10%. Por tal los jefes en una empresa Servicios de Juegos. debe mejorar el indicador de vigor en los colaboradores.
3. Se identificó que existe un correlación de un grado moderado de Spearman con un ($Rho= 0.733$. Sig. (Bilateral) $=0.000$) entre la dimensión de dedicación del Engagement y Compromiso Organizacional. En tal sentido los colaboradores manifiestan un grado muy bueno en un 10%, malo de 13.3%, regular 13.3% y bueno de 6,7%. Por lo que podemos mencionar que existe una dedicación en los colaboradores en una empresa Servicios de Juegos.

4. Se identificó la existencia de un grado considerable de Spearman con un $Rho=0.796$ Sig. (Bilateral) $=0.000$. Entre la dimensión de absorción del Engagement y Compromiso Organizacional. De tal manera los trabajadores perciben la absorción de un grado muy bueno en un 13.3%, malo de 20%, regular 10% y bueno de 16,7%. Por lo que podemos mencionar que hay que trabajar aun en la dimensión de absorción del Engagement en los colaboradores en una empresa Servicios de Juegos. Así mismo podríamos confirmar que todas las dimensiones de Engagement están correlacionadas en forma significativa con la variable Compromiso Organizacional.

VII. RECOMENDACIONES

Considerando las conclusiones principales en el estudio de investigación, logramos determinar las siguientes recomendaciones con la intención de mejorar e involucrarse con eficiencia en el Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos.

1. El Engagement y Compromiso Organizacional son de fundamental relevancia en la empresa, en tal modo que cada una de ellas está cumpliendo un rol importante con cada uno de los colaboradores de la empresa, por ello se invita que mensualmente puedan darse reuniones de confraternidad asimismo ofrecer bonos extras en dinero por cada cumplimiento de meta, salidas campestres y desayunos personales como fuente para conocerse entre empleadores y colaboradores para así poder lograrse un mayor vínculo y recibir las opiniones de cada colaborador.
2. La empresa Servicios de Juegos, mejore mucho más su grado de vigor con sus colaboradores, realizando capacitaciones de las diversas áreas de la empresa como es en el sector de caja, lavado de activos, primeros auxilios y planes de evacuación en caso de desastres naturales brindando así un conocimiento extra al colaborador y tenerlo prevenido ante cualquier dificultad así mismo que el ambiente de trabajo sea cómodo como el caso de los uniformes brindado atuendos correspondientes a la temporada.
3. Que la empresa aproveche a través de la dedicación la mejora de su comunicación con sus colaboradores, por ello es indispensable que el jefe dedique una hora de su tiempo inter diario para el dialogo con cada colaborador de manera personal resolviendo cualquier caso de inquietud, opiniones de mejora conjuntamente con ello las motivaciones como sorteos a los mejores colaboradores e tiempos de descanso como un ambiente donde pueda recostarse para tener una siesta incluso juegos de meza.
4. La empresa Servicios de Juegos, deberá trabajar mucho más la absorción en ello esta realizar un horario flexible donde posibilite a los colaboradores que estén estudiando o sean padres de familia así mismo evaluar de

manera equitativa las funciones de todos los colaboradores conociendo así el grado de concentración de los colaboradores en sus áreas. Como también la empresa debe realizar mejores eventos donde los colaboradores puedan no solo brindar un adecuado servicio al cliente con los conocimientos obtenidos por la capacitación que se les puede dar como en temas servicios de azafatas y anfitrionas, cuadros de caja y asesorías en manejos de nuevas máquinas, más que ello lo que se busca es la demostración de sus habilidades e inclusive conocer mucho mejor los talentos ocultos que puedan tener cada uno de ellos y poder desarrollarlo mucho mejor una empresa Servicios de Juegos.

REFERENCIAS

- Albrecht, S. L. (2010). Employee engagement: 10 key questions for research and practice. En S. L. Albrecht (ed.), *Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice* (pp. 3-19). Cheltenham: Edward Elgar Publishing, Inc.
- Ali, R. I. & Kashif, M. A. (2020). *The Role of Resonant Leadership, Workplace Friendship and Serving Culture in predicting Organizational Commitment: the Mediating Role of Compassion at Work*. Revista Brasileira de Gestão de Negócios. 2020, v. 22, n. 04, págs. 799-819. <https://www.scielo.br/j/rbgn/a/CxSSyGn9KJQnYJHVSqdrYvC/?lang=en#>
- Amoros, E. A. (2007). *“Comportamiento Organizacional”*, Escuela de Economía, Perú.
- Bakker, A. M. & Rodríguez, A. C. (2013). *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. España: Pirámide.
- Bakker, A. B. (2011). *An evidence-based model of work engagement*. Current Directions in Psychological Science, 20(4), 265-269.
- Bakker, A. R. Rodríguez, A. M. & Sanz, A. E. (2016). Modelling job crafting behaviours: Implications for work engagement. *Human Relations*, 69(1), 169–189.
- Bakker, A. B. Demerouti, E. C. & Sanz-Vergel, A. I. (2014). *Burnout and work engagement: The JD-R approach*. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 1, 389–411.
- Bavaresco, A. M. (2013). *Proceso metodológico en la investigación*. Venezuela: Imprenta Internacional, CA.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson educación.

- Bobadilla, M. E. Callata, C. I. & Caro, A. M. (2015) "*Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*". (Tesis de magister) presentada por la universidad del pacifico de lima.
- Borrego, Y. A. (2016). *El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados Organizacionales*. (Tesis de Doctorado). Universidad de Huelva, Huelva, España.
- Cabanillas, M. E. & Biancato, Y. A. (2016) "*Correlación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional con el engagement en el personal docente y administrativo de la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo s.a.c. 2016*" (Tesis doctorado) De Cajamarca .
- Cárdenas, T. A. & Jaik, A. E. (2014). *Engagement (ilusión por el trabajo) Un modelo teórico-conceptual*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A. C.
- Cárdenas, T. E. (2014). *Engagement ilusión por el trabajo*. México: editorial red Durango de investigadores educativos
- Carrasco, S. A. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.
- Dailey, R. I. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Gran Bretaña: Editorial edinburgh.
- Dávila, V. M. & Troncoso, A. C. (2018). *Labor Practices and Organizational Commitment*. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 145-150. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300145&lang=en
- Derbis, R. A. & Jasiński, A. M. (2018). *Work satisfaction, psychological resiliency and sense of coherence as correlates of work engagement*. *Cogent Psychology*. 5(1).

- Dou, D. A. Devos, G. E. & Valcke, M. O. (2016). The relationships between school autonomy gap, principal leadership, teachers' job satisfaction and organizational commitment. *Educational Management Administration & Leadership*, 45(6) 959–977. empleo público. *Revista Empresa Y Humanismo*, 20(2), 29-50.
- Garcia, B. A. & Cox, J. I. (2010). *Cross border industries in mexico with low organizational attachment*. Scielo 24 (8) 79-102
- Granados, C. A. (2015) “*Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la república*”. (Tesis de grado) presentada por la universidad nacional abierta y a distancia unad de Bogotá- Argentina.
- Great Place To Work (2014). *How to apply to our lists?*
- Hallberg, U. M. & Schaufeli, W. B. (2006). ‘Same same’ but different? Can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment? *European Psychologist*, 11, 119-127.
- Hancox B. A. hunter R. E. & Boudreau, K. .A. (2010) “*Coaching for engagement: Achieving results through powerful*”. canada: takara
- Happy, P. A. Umesh, B. I. & Pooja, G. A. (2016). Employee Resilience and OCB: Mediating Effects of Organizational Commitment. *The Journal for Decision Maker*, 41(4) 308–324.
- Hernández, H. A. (2017) “*compromiso organizacional y engagement en trabajadores del área administrativa de una empresa call center del callao, 2017*”. (Tesis licenciado) Presentada por la universidad cesar vallejo.
- Hernández, R. A. Fernández, C. C. & Baptista, M. E. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

- Kaveski, I. D. Beuren, I. M. Gomes, T. A. & Lavarda, C.E. (2021). *Influence of the Diagnostic and Interactive Use of the Budget on Managerial Performance Mediated by Organizational Commitment*. BBR. Revista Brasileira de Negocios. 2021, v. 18, n. 1, págs. 82-100. <https://www.scielo.br/j/bbr/a/jW3WCrSVMVrpnKnPCCywgFH/?lang=en#>
- Lasio, V. A. (2017). *Convivencia laboral y avances tecnológicos*.
- Lasso, L. E. (2015) “*estudio comparativo del engagement y el compromiso laboral de las generaciones x e y el caso de una empresa de servicios profesionales*”. (Tesis de maestría) presentada en la universidad abierta interamericana de buenos aires – argentina.
- Latorre, A. C. Rincón, D. E. & Arnal, J. I. (2003) *Bases Metodológicas de la Investigación Educativa*. Experiencia S.L., Barcelona.
- Najum, K. E. & Seung-Wan, K. I. (2016). *Older and More Engaged: The Mediating Role of Age-Linked Resources on Work Engagement*.
- Nasution, F. N. & Rafiki, A. M. (2020). *Islamic work ethics, organizational commitment and job satisfaction of Islamic banks in Indonesia*. Revista de Gestión RAUSP. 2020, v. 55, n. 2, págs. 195-205. <https://www.scielo.br/j/rmj/a/NhxPJbw4VKHjfRpKCnS3qNm/?lang=en#>
- Novoa, C. A. (2012). Profesional: Buenos aires: *El compromiso y la-motivación a marzo empleados argentinos tienen el Engagement más bajo de toda la región*.
- Oliveira, H. H. & Honório, L. C. (2020). *Human resources practices and organizational commitment: connecting the constructs in a public organization*. RAM. Revista de Administración Mackenzie. 2020, v. 21, n. 4. <https://www.scielo.br/j/ram/a/MtCHdpD7SVSZQdrQyTHTxch/?lang=en#>
- Perez, J. A. (2014). *Metodología del caso en orientación*. Barcelona, Universitat de Barcelona

- Robbins, S. A. & Judge, T. E. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson educación
- Rodríguez, R. A. Martínez, M. E. & Sánchez, I. C. (2014). Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico. *Universitas Psychologica*, 13(4).
- Ruiz, R. O. & Luis, J. A. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda época. (1), 67 – 86.
- Sakari, T. A. Kirsikkam, S. E. & Anttila, T. O. (2010). “Work Engagement in Eight European Countries. The Role of Job Demands, Autonomy, and Social Support”.
- Salanova, M. E. & Schaufeli, W. I. (2009). *El Engagement en el trabajo*. España: Alianza Editorial S.A.
- Salanova, M. E. & Schaufeli, W. I. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial S. A.
- Salgado, M. A. & Giacomozzi, A. M. (2019). Job satisfaction and organizational climate in primary health care staff of a commune in Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2), 157-166. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v25n2/0122-0667-rmri-25-02-157.pdf>
- Saxena, V. E. & srivastava, R. K. (2015). Impact of employee engagement on employee performance- case of manufacturing sectors. *International journal of management research and business strategy*, 38 (8)140-174
- Schaufeli, W. A. & Bakker, A. M. (2003). *Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)*.
- chaufeli, W. B. & Salanova, M. A. (2007). “Work Engagement: An Emerging Psychological Concept and its Implications for Organizations”. En S. W. Gilliland, D. D. Steiner. y D. P. Skarlicki (Eds.), *Research in Social Issues in*

Management (Volume 5): Managing Social and Ethical Issues in Organizations. Greenwich, CT: Information Age Publishers, p. 135-177.

Ten Brummelhuis, L. L. Bakker, A. B. Hetland, J. E. & Keulemans, L. A. (2012). "Do New Ways of Working Foster Work Engagement?" [Google académico]. *Nova Science Publishers*, núm. 1.

Tomaschewski, B. E. Lunardi, V. A. & Lunardi, G. E. (2014). Burnout síndrome among undergraduate nursing students a public university. *Enfermagem Rio grande*. 22(6)

Trebejo, G. A. (2017) "*Compromiso organizacional y engagement en el personal civil de la FAP – Grupo Aéreo N°8, Callao, 2017*". (Tesis licenciado). Presentada por la universidad cesar vallejo.

Vila, G. I. Álvarez, D. A. & Castro, C. E. (2015). *Análisis del Engagement en el trabajo: determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a Redemprendia*. España: RedEmprendia

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

ENCUESTA DE ENGAGEMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES:

Colaboradores, la presente encuesta busca recoger información respecto al aplicado del Engagement una empresa Servicios de Juegos, a las actividades realizadas por sus colaboradores, a su percepción en relación con el compromiso organizacional.

Seleccione la respuesta que exprese su satisfacción.

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nº		1	2	3	4	5
	Vigor					
	Predisposición					
1	Planifica usted cada labor en la empresa.					
2	Usted ha desarrollado y aprendido nuevas capacidades en la empresa.					
	Resistencia					
3	Usted se siente comprometido con las labores de la empresa.					
4	En su trabajo se siente inspirado a realizar mejores servicios.					
	Disposición mental					
5	Usted está satisfecho con el trato por parte de la empresa					
6	usted muestra cierto grado de estrés por el trabajo que					

	realiza dentro de la empresa					
	Tiempo de trabajo					
7	Usted mide el tiempo cuando trabaja en la empresa.					
8	la empresa brinda horarios flexibles a sus trabajadores					
	Energía en el trabajo					
9	Usted se siente identificado con la empresa.					
10	Asegura usted que el lugar de trabajo es apropiado para crear vínculo de empeño laboral.					
	Dedicación					
	Inspiración					
11	Se siente entusiasmado de trabajar en la empresa.					
12	En su trabajo se siente inspirado a realizar mejores servicios.					
	Compromiso					
13	Usted busca la realización de los objetivos de la empresa.					
14	Cree usted que se le da la suficiente importancia al compromiso dentro de la empresa.					
	Productividad					
15	Usted cree que la empresa está continuamente estudiando sus objetivos.					
16	Usted percibe que se están estableciendo planes de mejoras para lograrlos los nuevos objetivos.					
	Entusiasmo					
17	Usted está satisfecho con las capacitaciones que le brinda la empresa.					
18	Cree usted que se toman en cuenta a los empleados para las mejoras del lugar de trabajo.					
	Orgullo por el trabajo					


19	Realiza usted los objetivos institucionales de la empresa.					
20	Recomienda usted a sus amistades o familiares trabajar en la empresa					
	Absorción					
	Concentración					
21	Considera los medios tecnológicos como fuente de distracción dentro del trabajo.					
22	Cree usted que los métodos que se utilizan para la enseñanza del nuevo personal son los eficaces					
	Auto creencia					
23	Sabe usted manejar los problemas dentro de su centro de trabajo.					
24	Sabía usted que una planificación estratégica del capital humano eficaz ayuda a reducir la rotación de personal.					
	Propósito					
25	Considera usted que es importante hacer un seguimiento dentro de la empresa.					
26	Usted siente que su centro de labores es apropiado para el logro de los objetivos.					
	Fluidez en el trabajo					
27	La empresa cuenta con personales altamente productivos.					
28	La empresa hace que los nuevos empleados adopten la cultura y forma de pensar de la empresa.					
	Felicidad en el trabajo					
29	Siente usted que las tareas que la empresa entrega están alineadas con los objetivos.					
30	Usted siente que se maneja una buena comunicación en la empresa.					
	Relación con la autoridad					

	Apreciación con la relación de jefes					
31	Usted piensa que los jefes logran mantener motivado a su personal de ambos turnos.					
32	Usted se siente contento al percibir que sus jefes muestran interés hacia cada uno de sus colaboradores.					
	Valoración de los jefes con las actividades					
33	Usted se siente reconocido por la labor que cumple dentro de la empresa.					
34	Logra percibir usted que los jefes trabajan en conjunto con los objetivos de la empresa.					
	Grado de relación con los superiores					
35	Usted tiene confianza con su jefe para manifestar sus incomodidades.					
36	Logra usted ver la mejora en el ambiente laboral y el apoyo hacia el trabajador.					
	Conexión con el trabajo					
37	Logra percibir un ambiente de empatía entre los colaboradores.					
38	Usted piensa que la empresa logra mantener motivado a su personal de ambos turnos.					
	Estrategia					
	Desarrollo profesional					
39	Se evalúa la efectividad, la educación y entrenamiento en la empresa.					
40	Usted se siente a gusto con las capacitaciones que da la empresa.					
	Autonomía					
41	Usted puede realizar su trabajo de manera autónoma.					

42	Logra una comunicación afectiva entre su grupo de trabajo.					
	Reconocimiento					
43	La empresa mediante un buen sistema de recompensas logra que cumplan con los objetivos institucionales.					
44	Participa usted en los eventos que realiza la empresa para premiar a sus colaboradores					
	Motivación					
	Referencia					
45	Usted se siente motivado a crecer profesionalmente en la empresa.					
46	Usted recomendaría laborar a sus amistades en la empresa					
	Dirección					
47	Usted se siente contento como la empresa valora su trabajo.					
48	Cree que la empresa utiliza métodos para la satisfacción del empleado.					
	Compromiso de Continuidad					
49	Usted ejecuta horas extras por mantenerse en su centro de labores.					
50	Usted logra los objetivos de la empresa consecutivamente.					
	Maestría					
51	Usted cree que se verifica el buen desempeño del empleado dentro de la empresa					
52	Usted cree que hay inclusión cultural en su empresa.					
	Conducta					
	Persistencia					
53	En su trabajo incluye la innovación para promover la cultura organizacional.					


54	Cuando usted llega a la empresa le causa ánimo.					
	Cognitivo					
55	Cree usted que el departamento de RR.HH es fundamental para la supervivencia de la empresa Utiliza usted el buzón de sugerencias para dejar tus ideas en la empresa.					
56	Alguna vez usted ha sido capacitado en un curso relacionado con la atención al cliente.					
	Afectivo					
57	Usted percibe que la empresa le brinda un trabajo estable.					
58	Usted se siente conforme con la recompensa que tiene por su trabajo.					
	Absentismo					
59	En su lugar de trabajo incluye habilidades para promover la cooperación en equipo.					
60	Usted percibe que en su empresa hay diferencias entre los colaboradores.					

Anexo 2: Validación de Instrumentos


 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Engagement

N°	DIMENSIONES / Items	Perinencia ^a			Relevancia ^a			Claridad ^a			Sugerencias
		M	B	A	M	B	A	M	B	A	
	Vigor										
	Predisposición										
1	Planifica usted cada labor en la empresa.										
2	Usted ha desarrollado y aprendido nuevas capacidades en la empresa.										
	Resistencia										
3	Usted se siente comprometido con las labores de la empresa.										
4	En su trabajo se siente inspirado a realizar mejores servicios.										
	Disposición mental										
5	Usted está satisfecho con el trato por parte de la empresa										
6	usted muestra cierto grado de estrés por el trabajo que realiza dentro de la empresa										
	Tiempo de trabajo										
7	Usted mide el tiempo cuando trabaja en la empresa.										
8	la empresa brinda horarios flexibles a sus trabajadores										
	Energía en el trabajo										
9	Usted se siente identificado con la empresa.										

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

10	Asegura usted que el lugar de trabajo es apropiado para crear vínculo de empeño laboral.										
	Dedicación										
	Inspiración										
11	Se siente entusiasmado de trabajar en la empresa.										
12	En su trabajo se siente inspirado a realizar mejores servicios.										
	Compromiso										
13	Usted busca la realización de los objetivos de la empresa.										
14	Cree usted que se le da la suficiente importancia al compromiso dentro de la empresa.										
	Productividad										
15	Usted cree que la empresa está continuamente estudiando sus objetivos.										
16	Usted percibe que se están estableciendo planes de mejoras para lograrlos los nuevos objetivos.										
	Entusiasmo										
17	Usted está satisfecho con las capacitaciones que le brinda la empresa.										
18	Cree usted que se toman en cuenta a los empleados para las mejoras del lugar de trabajo.										
	Orgullo por el trabajo										
19	Realiza usted los objetivos institucionales de la empresa.										

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

20	Recomienda usted a sus amistades o familiares trabajar en la empresa										
	Absorción										
	Concentración										
21	Considera los medios tecnológicos como fuente de distracción dentro del trabajo.										
22	Cree usted que los métodos que se utilizan para la enseñanza del nuevo personal son los eficaces										
	Auto creencia										
23	Sabe usted manejar los problemas dentro de su centro de trabajo.										
24	Sabía usted que una planificación estratégica del capital humano eficaz ayuda a reducir la rotación de personal.										
	Propósito										
25	Considera usted que es importante hacer un seguimiento dentro de la empresa.										
26	Usted siente que su centro de labores es apropiado para el logro de los objetivos.										
	Fluidez en el trabajo										
27	La empresa cuenta con personales altamente productivos.										
28	La empresa hace que los nuevos empleados adopten la cultura y forma de pensar de la empresa.										
	Felicidad en el trabajo										

29	Siente usted que las tareas que la empresa entrega están alineadas con los objetivos.	/	/	/	/	/	/	/	/
30	Usted siente que se maneja una buena comunicación en la empresa.	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: K. O. ALFARO, P. A. CORKO, T. S. S. DNI: 08253522
 Especialidad del validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10 de Mayo del 2019

[Firma]
 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Compromiso organizacional

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		S	B	A	M	S	B	A	M	S	B	A	M	
Relación con la autoridad														
Apreciación con la relación de jefes														
31	Usted piensa que los jefes logran mantener motivado a su personal de ambos turnos.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
32	Usted se siente contento al percibir que sus jefes muestran interés hacia cada uno de sus colaboradores.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Valoración de los jefes con las actividades														
33	Usted se siente reconocido por la labor que cumple dentro de la empresa.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
34	Logra percibir usted que los jefes trabajan en conjunto con los objetivos de la empresa.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Grado de relación con los superiores														
35	Usted tiene confianza con su jefe para manifestar sus incomodidades.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
36	Logra usted ver la mejora en el ambiente laboral y el apoyo hacia el trabajador.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Conexión con el trabajo														
37	Logra percibir un ambiente de empatía entre los	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	

38	Usted piensa que la empresa logra mantener motivado a su personal de ambos turnos.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Estrategia														
Desarrollo profesional														
39	Se evalúa la efectividad, la educación y entrenamiento en la empresa.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
40	Usted se siente a gusto con las capacitaciones que da la empresa.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Autonomía														
41	Usted puede realizar su trabajo de manera autónoma.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
42	Logra una comunicación afectiva entre su grupo de trabajo.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Reconocimiento														
43	La empresa mediante un buen sistema de recompensas logra que cumplan con los objetivos institucionales.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
44	Participa usted en los eventos que realiza la empresa para premiar a sus colaboradores	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Motivación														
Referencia														
45	Usted se siente motivado a crecer profesionalmente en la empresa.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
46	Usted recomendaría laborar a sus amistades en la empresa	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
Dirección														

47	Usted se siente contento como la empresa valora su trabajo.																			
48	Cree que la empresa utiliza métodos para la satisfacción del empleado.																			
Compromiso de Continuidad																				
49	Usted ejecuta horas extras por mantenerse en su centro de labores.																			
50	Usted logra los objetivos de la empresa consecutivamente.																			
maestría																				
51	Usted cree que se verifica el buen desempeño del empleado dentro de la empresa																			
52	Usted cree que hay inclusión cultural en su empresa.																			
Conducta																				
Persistencia																				
53	En su trabajo incluye la innovación para promover la cultura organizacional.																			
54	Cuando usted llega a la empresa le causa ánimo.																			
Cognitivo																				
55	Cree usted que el departamento de RR.HH es fundamental para la supervivencia de la empresa Utiliza usted el buzón de sugerencias para dejar tus ideas en la empresa.																			
56	Alguna vez usted ha sido capacitado en un curso relacionado con la atención al cliente.																			
Afectivo																				

57	Usted percibe que la empresa le brinda un trabajo estable.																			
58	Usted se siente conforme con la recompensa que tiene por su trabajo.																			
Absentismo																				
59	En su lugar de trabajo incluye habilidades para promover la cooperación en equipo.																			
60	Usted percibe que en su empresa hay diferencias entre los colaboradores.																			

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: K. Sánchez, Alicia DNI: 06953522
 Especialidad del validador: Psicología

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.
 06 de Julio del 2019


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Engagement

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia*			Relevancia*			Claridad*			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
Vigor											
Predisposición											
1	Planifica usted cada labor en la empresa.										
2	Usted ha desarrollado y aprendido nuevas capacidades en la empresa.										
Resistencia											
3	Usted se siente comprometido con las labores de la empresa.										
4	En su trabajo se siente inspirado a realizar mejores servicios.										
Disposición mental											
5	Usted está satisfecho con el trato por parte de la empresa										
6	usted muestra cierto grado de estrés por el trabajo que realiza dentro de la empresa										
Tiempo de trabajo											
7	Usted mide el tiempo cuando trabaja en la empresa.										
8	la empresa brinda horarios flexibles a sus trabajadores										
Energía en el trabajo											
9	Usted se siente identificado con la empresa.										



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

10	Asegura usted que el lugar de trabajo es apropiado para crear vínculo de empeño laboral.		/			/							/
Dedicación													
Inspiración													
11	Se siente entusiasmado de trabajar en la empresa.		/			/							/
12	En su trabajo se siente inspirado a realizar mejores servicios.		/			/							/
Compromiso													
13	Usted busca la realización de los objetivos de la empresa.		/			/							/
14	Cree usted que se le da la suficiente importancia al compromiso dentro de la empresa.		/			/							/
Productividad													
15	Usted cree que la empresa está continuamente estudiando sus objetivos.		/			/							/
16	Usted percibe que se están estableciendo planes de mejoras para lograrlos los nuevos objetivos.		/			/							/
Entusiasmo													
17	Usted está satisfecho con las capacitaciones que le brinda la empresa.		/			/							/
18	Cree usted que se toman en cuenta a los empleados para las mejoras del lugar de trabajo.		/			/							/
Orgullo por el trabajo													
19	Realiza usted los objetivos institucionales de la empresa.		/			/							/



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

20	Recomienda usted a sus amistades o familiares trabajar en la empresa		/			/							/
Absorción													
Concentración													
21	Considera los medios tecnológicos como fuente de distracción dentro del trabajo.		/			/							/
22	Cree usted que los métodos que se utilizan para la enseñanza del nuevo personal son los eficaces		/			/							/
Auto creencia													
23	Sabe usted manejar los problemas dentro de su centro de trabajo.		/			/							/
24	Sabía usted que una planificación estratégica del capital humano eficaz ayuda a reducir la rotación de personal.		/			/							/
Propósito													
25	Considera usted que es importante hacer un seguimiento dentro de la empresa.		/			/							/
26	Usted siente que su centro de labores es apropiado para el logro de los objetivos.		/			/							/
Fluidez en el trabajo													
27	La empresa cuenta con personales altamente productivos.		/			/							/
28	La empresa hace que los nuevos empleados adopten la cultura y forma de pensar de la empresa.		/			/							/
Felicidad en el trabajo													



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

29	Siente usted que las tareas que la empresa entrega están alineadas con los objetivos.		/			/							/
30	Usted siente que se maneja una buena comunicación en la empresa.		/			/							/

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: DIANA HUATANI CAJALEON DNI: 43648948
 Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Fecha de la evaluación		2019
Nombre del evaluador		DAVID
Especialidad		ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Firma del Experto Informante		
Especialidad		ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Compromiso organizacional

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia*			Relevancia*			Claridad*			Sugerencias
		M	C	N	M	C	N	M	C	N	
	Relación con la autoridad										
	Apreciación con la relación de jefes										
31	Usted piensa que los jefes logran mantener motivado a su personal de ambos turnos.				/		/			/	
32	Usted se siente contento al percibir que sus jefes muestran interés hacia cada uno de sus colaboradores.				/		/			/	
	Valoración de los jefes con las actividades										
33	Usted se siente reconocido por la labor que cumple dentro de la empresa.				/		/			/	
34	Logra percibir usted que los jefes trabajan en conjunto con los objetivos de la empresa.				/		/			/	
	Grado de relación con los superiores										
35	Usted tiene confianza con su jefe para manifestar sus incomodidades.				/		/			/	
36	Logra usted ver la mejora en el ambiente laboral y el apoyo hacia el trabajador.				/		/			/	
	Conexión con el trabajo										
37	Logra percibir un ambiente de empatía entre los				/		/			/	

	colaboradores.										
38	Usted piensa que la empresa logra mantener motivado a su personal de ambos turnos.				/		/			/	
	Estrategia										
	Desarrollo profesional										
39	Se evalúa la efectividad, la educación y entrenamiento en la empresa.				/		/			/	
40	Usted se siente a gusto con las capacitaciones que da la empresa.				/		/			/	
	Autonomía										
41	Usted puede realizar su trabajo de manera autónoma.				/		/			/	
42	Logra una comunicación afectiva entre su grupo de trabajo.				/		/			/	
	Reconocimiento										
43	La empresa mediante un buen sistema de recompensas logra que cumplan con los objetivos institucionales.				/		/			/	
44	Participa usted en los eventos que realiza la empresa para premiar a sus colaboradores				/		/			/	
	Motivación										
	Referencia										
45	Usted se siente motivado a crecer profesionalmente en la empresa.				/		/			/	
46	Usted recomendaría laborar a sus amistades en la empresa				/		/			/	
	Dirección										

47	Usted se siente contento como la empresa valora su trabajo.				/		/			/	
48	Cree que la empresa utiliza métodos para la satisfacción del empleado.				/		/			/	
	Compromiso de Continuidad										
49	Usted ejecuta horas extras por mantenerse en su centro de labores.				/		/			/	
50	Usted logra los objetivos de la empresa consecutivamente.				/		/			/	
	maestría										
51	Usted cree que se verifica el buen desempeño del empleado dentro de la empresa				/		/			/	
52	Usted cree que hay inclusión cultural en su empresa.				/		/			/	
	Conducta										
	Persistencia										
53	En su trabajo incluye la innovación para promover la cultura organizacional.				/		/			/	
54	Cuando usted llega a la empresa le causa ánimo.				/		/			/	
	Cognitivo										
55	Cree usted que el departamento de RR.HH es fundamental para la supervivencia de la empresa Utiliza usted el buzón de sugerencias para dejar tus ideas en la empresa.				/		/			/	
56	Alguna vez usted ha sido capacitado en un curso relacionado con la atención al cliente.				/		/			/	
	Afectivo										

Anexo 3: Evidencias

Valores de ausentismo

Variable	Categoría	Ausentismo				total
		si		no		
		N	%	N	%	
Sexo	Femenino	7		15		22
	masculino	2		6		8
Estado civil	Soltero	3		10		13
	Casado	8		9		17
Área donde labora	Operador	1		3		4
	Oficina	1		4		5
	Cajera	2		4		6
	Azafata	2		7		9
	Seguridad	0		2		2
	Cocina	2		2		4
Grupo de edad	18-23	5		7		12
	24-28	2		5		7
	29-34	2		2		4
	35- mas	1		6		7
Número de hijos	Sin hijos	5		14		19
	Con hijos	7		4		11
Profesión	Secundaria	5		10		15
	Técnico	3		5		8
	Profesional	1		6		7
antigüedad	1-3 meses	8		8		16
	4-6 meses	1		2		3
	1-3 años	2		3		5
	5- mas	2		4		6

Anexo 4: Base de datos de las variables

V1: Engagement

ITEM1	ITEM2	VAR1D11	ITEM3	ITEM4	VAR1D12	ITEM5	ITEM6	VAR1D13	ITEM7	ITEM8	VAR1D14	ITEM9	ITEM10	VAR1D15	VAR1D1	ITEM11	ITEM12	VAR1D21	ITEM13	ITEM14	VAR1D22	ITEM15	ITEM16	VAR1D23
5	5	10	5	3	8	5	5	10	4	5	9	4	5	9	46	5	4	9	4	4	8	5	5	10
5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	40	4	4	8	3	4	7	4	4	8
4	3	7	4	5	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6	34	4	4	8	4	5	9	3	4	7
5	4	9	4	4	8	3	3	6	4	3	7	3	4	7	37	2	3	5	4	3	7	3	5	8
4	3	7	4	3	7	4	4	8	3	4	7	4	3	7	36	4	3	7	3	4	7	4	4	8
5	4	9	4	4	8	3	3	6	4	3	7	3	4	7	37	5	3	8	3	3	6	3	5	8
4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	3	7	4	4	8	37	4	4	8	4	4	8	3	4	7
5	4	9	5	5	10	5	5	10	4	5	9	4	4	8	46	4	4	8	3	4	7	5	4	9
4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	43	4	4	8	3	4	7	4	4	8
5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	42	4	4	8	4	4	8	4	4	8
4	3	7	5	4	9	5	5	10	4	5	9	3	3	6	41	5	4	9	4	5	9	5	5	10
3	4	7	5	3	8	5	5	10	3	5	8	4	4	8	41	5	4	9	4	4	8	5	5	10
5	4	9	4	3	7	4	4	8	3	4	7	3	4	7	38	4	3	7	3	3	6	4	4	8
3	3	6	4	4	8	5	5	10	4	5	9	4	3	7	40	5	4	9	4	4	8	5	5	10
5	4	9	4	3	7	5	5	10	3	5	8	4	4	8	42	5	4	9	4	4	8	5	5	10
4	4	8	4	5	9	4	4	8	3	4	7	3	4	7	39	4	4	8	4	3	7	4	4	8
4	3	7	4	4	8	5	5	10	4	5	9	4	3	7	41	4	3	7	5	4	9	5	4	9
3	4	7	5	3	8	4	4	8	3	4	7	3	4	7	37	4	4	8	4	5	9	4	4	8
3	4	7	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40	4	3	7	4	5	9	4	4	8
3	4	7	5	4	9	4	4	8	4	4	8	3	4	7	39	4	4	8	2	4	6	4	4	8
5	3	8	5	3	8	5	5	10	3	5	8	4	3	7	41	5	3	8	4	5	9	5	5	10
5	3	8	5	3	8	5	5	10	3	5	8	4	3	7	41	5	3	8	4	5	9	5	5	10
4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	3	4	7	45	5	4	9	5	3	8	5	5	10
4	4	8	5	3	8	5	5	10	3	5	8	4	4	8	42	5	4	9	4	3	7	5	5	10
5	3	8	4	3	7	5	5	10	3	5	8	4	3	7	40	5	3	8	4	4	8	5	5	10
4	5	9	4	3	7	5	5	10	3	5	8	3	5	8	42	5	4	9	5	4	9	5	5	10
4	5	9	4	4	8	5	5	10	4	5	9	4	5	9	45	5	4	9	4	3	7	5	5	10
5	3	8	4	3	7	4	4	8	3	4	7	4	3	7	37	4	4	8	4	5	9	4	4	8
4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	41	4	4	8	5	5	10	4	4	8
4	5	9	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	5	9	44	4	3	7	4	5	9	4	4	8

ITEM17	ITEM18	VAR1D24	ITEM19	ITEM20	VAR1D25	VAR1D2	ITEM21	ITEM22	VAR1D31	ITEM23	ITEM24	VAR1D32	ITEM25	ITEM26	VAR1D33	ITEM27	ITEM28	VAR1D34	ITEM29	ITEM30	VAR1D35	VAR1D3	VAR1	
3	4	7	4	5	9	43	4	3	7	4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	5	10	43	132	
4	3	7	3	4	7	37	4	5	9	4	4	8	3	4	7	4	3	7	4	4	8	39	116	
4	5	9	5	3	8	41	4	4	8	3	4	7	5	3	8	4	5	9	5	3	8	40	115	
4	3	7	3	4	7	34	5	3	8	4	2	6	3	3	6	2	3	5	5	3	8	33	104	
4	3	7	3	3	6	35	3	4	7	4	4	8	3	4	7	4	3	7	4	4	8	37	108	
5	4	9	4	4	8	39	3	4	7	3	5	8	4	5	9	5	4	9	5	3	8	41	117	
5	3	8	3	4	7	38	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	3	7	5	3	8	38	113	
4	4	8	4	4	8	40	4	4	8	5	4	9	4	5	9	4	4	8	4	5	9	43	129	
5	3	8	3	5	8	39	5	5	10	5	4	9	3	5	8	4	3	7	4	4	8	42	124	
5	4	9	4	4	8	41	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	41	124	
4	4	8	4	3	7	43	4	3	7	5	5	10	4	5	9	5	4	9	4	5	9	44	128	
5	5	10	5	4	9	46	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	9	47	134	
5	4	9	4	4	8	38	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	40	116	
4	3	7	3	3	6	40	4	3	7	4	5	9	3	4	7	5	3	8	5	5	10	41	121	
4	4	8	4	4	8	43	4	4	8	4	4	8	5	9	4	4	8	5	4	9	5	10	44	129
4	4	8	4	4	8	39	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	41	119	
4	3	7	3	3	6	38	3	3	6	4	4	8	3	4	7	4	3	7	5	5	10	38	117	
4	4	8	4	4	8	41	4	4	8	5	4	9	4	5	9	4	4	8	5	4	9	43	121	
5	4	9	4	4	8	41	3	4	7	5	4	9	4	5	9	4	4	8	5	4	9	42	123	
5	3	8	3	4	7	37	4	4	8	5	4	9	3	5	8	4	3	7	4	4	8	40	116	
5	4	9	4	3	7	43	3	3	6	5	5	10	4	5	9	5	4	9	4	5	9	43	127	
5	4	9	4	3	7	43	3	3	6	5	5	10	4	5	9	5	4	9	4	5	9	43	127	
5	4	9	4	4	8	44	4	4	8	5	5	10	4	5	9	5	4	9	5	5	10	46	135	
5	3	8	3	4	7	41	3	4	7	5	5	10	3	5	8	5	3	8	4	5	9	42	125	
5	3	8	3	3	6	40	3	3	6	4	5	9	3	4	7	5	3	8	5	5	10	40	120	
4	4	8	4	5	9	45	4	5	9	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	5	9	44	131	
4	4	8	4	5	9	43	4	5	9	4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	5	10	45	133	
4	3	7	3	3	6	38	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	3	7	4	4	8	38	113	
4	5	9	5	4	9	44	4	3	7	3	4	7	5	4	9	4	5	9	5	4	9	41	126	
4	5	9	5	5	10	43	3	4	7	4	4	8	5	4	9	4	5	9	5	4	9	42	129	

V2: Compromiso Organizacional

ITEM31	ITEM32	VAR2011	ITEM33	ITEM34	VAR2012	ITEM35	ITEM36	VAR2013	ITEM37	ITEM38	VAR2014	VAR201	ITEM39	ITEM40	VAR2021	ITEM41	ITEM42	VAR2022	ITEM43	ITEM44	VAR2023	VAR202	ITEM45	ITEM46	VAR2031
5	5	10	5	5	10	4	5	9	5	4	9	38	5	5	10	5	4	9	5	5	10	29	4	5	9
5	4	9	4	4	8	3	4	7	4	3	7	31	4	4	8	4	4	8	4	4	8	24	4	4	8
4	3	7	4	4	8	5	3	8	5	5	10	33	3	3	6	4	4	8	5	3	8	22	4	4	8
5	4	9	4	5	9	3	3	6	5	3	8	32	4	4	8	5	3	8	5	3	8	24	4	4	8
4	3	7	4	4	8	3	4	7	4	3	7	29	3	3	6	4	5	9	4	4	8	23	5	4	9
5	4	9	4	5	9	4	3	7	5	4	9	34	4	4	8	5	4	9	5	3	8	25	4	4	8
4	4	8	4	4	8	3	3	6	5	3	8	30	4	4	8	4	5	9	5	3	8	25	4	4	8
5	4	9	5	4	9	4	5	9	4	4	8	35	4	4	8	4	5	9	4	5	9	26	4	5	9
4	5	9	5	4	9	3	4	7	4	3	7	32	5	5	10	4	4	8	4	4	8	26	4	5	9
5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	33	4	4	8	4	4	8	5	4	9	25	5	4	9
4	3	7	5	5	10	4	5	9	4	4	8	34	3	3	6	5	4	9	4	5	9	24	5	5	10
3	4	7	5	5	10	5	5	10	4	5	9	36	4	4	8	5	4	9	4	5	9	26	4	5	9
5	4	9	4	4	8	4	4	8	5	4	9	34	4	4	8	4	3	7	5	4	9	24	5	4	9
3	3	6	4	5	9	3	5	8	5	3	8	31	3	3	6	5	4	9	5	5	10	25	5	4	9
5	4	9	4	5	9	4	5	9	5	4	9	36	4	4	8	5	4	9	5	5	10	27	4	4	8
4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	33	4	4	8	4	4	8	5	4	9	25	4	4	8
4	3	7	4	4	8	3	5	8	5	3	8	31	5	3	8	4	3	7	5	5	10	25	4	4	8
3	4	7	5	4	9	4	4	8	5	4	9	33	5	4	9	4	4	8	5	4	9	26	4	5	9
3	4	7	5	4	9	4	4	8	5	4	9	33	4	4	8	4	3	7	5	4	9	24	4	5	9
3	4	7	5	4	9	3	4	7	4	3	7	30	5	4	9	4	4	8	4	4	8	25	3	5	8
5	3	8	5	5	10	4	5	9	4	4	8	35	5	3	8	5	3	8	4	5	9	25	4	5	9
5	3	8	5	5	10	4	5	9	4	4	8	35	4	3	7	5	3	8	4	5	9	24	4	5	9
4	4	8	5	5	10	4	5	9	5	4	9	36	4	4	8	5	4	9	5	5	10	27	5	5	10
4	4	8	5	5	10	3	5	8	4	3	7	33	4	4	8	5	4	9	4	5	9	26	5	5	10
5	3	8	4	5	9	3	5	8	5	3	8	33	3	3	6	5	3	8	5	5	10	24	5	4	9
4	5	9	4	5	9	4	5	9	4	4	8	35	5	5	10	5	4	9	4	5	9	28	5	4	9
4	5	9	4	5	9	4	5	9	5	4	9	36	5	5	10	5	4	9	5	5	10	29	4	4	8
5	3	8	4	4	8	3	4	7	4	3	7	30	3	3	6	4	4	8	4	4	8	22	4	4	8
4	4	8	4	4	8	5	4	9	5	5	10	35	4	4	8	4	4	8	5	4	9	25	4	4	8
4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	5	10	36	5	5	10	4	3	7	5	4	9	26	4	4	8

ITEM47	ITEM48	VAR2032	ITEM49	ITEM50	VAR2033	ITEM51	ITEM52	VAR2034	VAR203	ITEM53	ITEM54	VAR2041	ITEM55	ITEM56	VAR2042	ITEM57	ITEM58	VAR2043	ITEM59	ITEM60	VAR2044	VAR204	VAR2
3	5	8	4	5	9	4	5	9	35	4	5	9	4	5	9	5	5	10	5	4	9	37	139
4	4	8	3	4	7	4	5	9	32	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	4	8	31	118
4	3	7	5	3	8	4	4	8	31	3	4	7	5	5	10	4	3	7	5	3	8	32	118
4	4	8	3	4	7	3	5	8	31	4	5	9	3	5	8	5	4	9	5	4	9	35	122
4	3	7	3	3	6	5	5	10	32	4	4	8	3	4	7	4	3	7	4	4	8	30	114
5	4	9	4	4	8	4	4	8	33	3	5	8	4	5	9	5	4	9	5	3	8	34	126
5	4	9	3	4	7	5	4	9	33	4	4	8	3	5	8	4	4	8	5	4	9	33	121
4	4	8	4	4	8	5	4	9	34	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	34	129
5	5	10	3	5	8	4	5	9	36	5	4	9	3	4	7	4	5	9	4	5	9	34	128
5	4	9	4	4	8	4	4	8	34	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32	124
4	3	7	4	3	7	4	3	7	31	5	5	10	4	4	8	5	3	8	4	5	9	35	124
5	4	9	5	4	9	4	4	8	35	5	5	10	5	4	9	5	4	9	4	5	9	37	134
5	4	9	4	4	8	3	4	7	33	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	4	9	34	125
4	3	7	3	3	6	4	3	7	29	4	5	9	3	5	8	5	3	8	5	4	9	34	119
4	4	8	4	4	8	4	4	8	32	4	5	9	4	5	9	5	4	9	5	4	9	36	131
4	4	8	4	4	8	4	4	8	32	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	4	9	34	124
4	5	9	3	5	8	3	3	6	31	4	4	8	3	5	8	4	3	7	5	4	9	32	119
4	5	9	4	5	9	4	4	8	35	5	4	9	4	5	9	4	4	8	5	5	10	36	130
5	4	9	4	4	8	3	4	7	33	5	4	9	4	5	9	4	4	8	5	5	10	36	126
5	5	10	3	5	8	4	4	8	34	5	4	9	3	4	7	4	5	9	4	5	9	34	123
5	5	10	4	5	9	3	3	6	34	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	5	9	37	131
5	4	9	4	4	8	3	3	6	32	5	5	10	4	4	8	5	3	8	4	5	9	35	126
5	4	9	4	4	8	4	4	8	35	5	5	10	4	5	9	5	4	9	5	5	10	38	136
5	4	9	3	4	7	3	4	7	33	5	5	10	3	4	7	5	4	9	4	5	9	35	127
5	3	8	3	3	6	3	3	6	29	4	5	9	3	5	8	5	3	8	5	4	9	34	120
4	5	9	4	5	9	4	5	9	36	4	5	9	4	4	8	5	5	10	4	4	8	35	134
4	5	9	4	5	9	4	5	9	35	5	5	10	4	5	9	5	5	10	5	5	10	39	139
4	3	7	3	3	6	4	4	8	29	4	4	8	3	4	7	4	3	7	4	4	8	30	111
4	4	8	5	4	9	4	3	7	32	5	4	9	5	5	10	4	4	8	5	5	10	37	129
4	5	9	5	5	10	3	4	7	34	4	4	8	5	5	10	4	5	9	5	4	9	36	132

Anexo 5: Matriz de consistencia

Identificación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Diseño Metodológico	
¿Qué relación Existe entre el Engagement y compromiso organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos?	<p>General Determinar la relación que existe entre el Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos.</p>	<p>General Existe relación significativa entre el Engagement y compromiso organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos.</p>	Engagement	Vigor	Predisposición Resistencia Disposición mental Tiempo de trabajo	1-2 3-4 5-6 7-8	Ordinal (escala de Likert)	<p>Población: 30</p> <p>Muestra: 30</p> <p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo-Correlacional</p>	
¿Qué relación Existe entre el vigor del Engagement y compromiso organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos?	<p>Específicos Identificar la relación entre el vigor del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos.</p>	<p>Específicos Existe relación entre el vigor del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos.</p>		Absorción	Energía en el trabajo Inspiración Compromiso Productividad Entusiasmo	9-10 11-12 13-14 15-16 17-18 19-20		1 nunca	<p>Diseño: No Experimental-Transversal-correlacional</p>
¿Qué relación Existe entre la dedicación del Engagement y compromiso organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos?	<p>Específicos Existe relación entre la dedicación del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos.</p>	<p>Específicos Existe relación entre la dedicación del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos.</p>		Relación con la autoridad	Orgullo por el trabajo Concentración Auto creencia Propósito Fluidez en el trabajo Felicidad en el trabajo	21-22 23-24 25-26 27-28 29-30 31-32		2 casi nunca 3 a veces 4casi siempre 5 siempre	
¿Qué relación Existe entre la absorción del Engagement y compromiso organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos?	<p>Específicos Identificar la relación entre la absorción del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos.</p>	<p>Específicos Existe relación entre la absorción del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos.</p>	Compromiso organizacional	Estrategia	Valoración de los jefes con las actividades Grado de relación con los superiores Conexión con el trabajo	33-34 35-36 37-38 39-40 41-42 43-44			
¿Qué relación Existe entre la absorción del Engagement y compromiso organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos?	<p>Específicos Identificar la relación entre la absorción del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos.</p>	<p>Específicos Existe relación entre la absorción del Engagement y Compromiso Organizacional en una empresa Servicios de Juegos, los olivos.</p>		Motivación	Desarrollo profesional Autonomía Reconocimiento Referencias Dirección Compromiso de continuidad Maestría Persistencia Cognitivo Afectivo absentismo	45-46 47-48 49-50 51-52 53-54 55-56 57-58 59-60			

Anexo 6: Tabla de especificaciones

VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
El engagement	Vigor	34%	Predisposición	1-2	Ordinal (Escala de Likert)
			Resistencia	3-4	
			Disposición mental	5-6	
			Tiempo de trabajo	7-8	
			Energía en el trabajo	9-10	
	Dedicación	33%	Inspiración	11-12	
			Compromiso	13-14	
			Productividad	15-16	
			Entusiasmo	17-18	
			Orgullo por el trabajo	19-20	
	Absorción	33%	Concentración	21-22	
			Auto creencia	23-24	
			Propósito	25-26	
			Fluidez en el trabajo	27-28	
			Felicidad en el trabajo	29-30	
TOTAL	Relación con la autoridad	100% ² 28%	Apreciación con la relación de jefes	31-32	
			Valoración de los jefes con las actividades	33-34	
			Grado de relación con los superiores	35-36	
			Conexión con el trabajo	37-38	
Compromiso organizacional	Estrategia	16%	Desarrollo profesional	39-40	
			Autonomía	41-42	
			Reconocimiento	43-44	
	Motivación	28%	Referencias	45-46	
			Dirección	47-48	
			Compromiso de continuidad	49-50	
	Conducta	28%	Maestría	51-52	
			Persistencia	53-54	
			Cognitivo	55-56	
			Afectivo	57-58	
		Absentismo	59-60		

Anexo 7: Detalle de Confiabilidad de los ítems del Instrumento

Detalle de confiabilidad de la primera variable Engagement

Estadísticas de total de elementos			
	Media	Desv. Desviación	N
Planifica usted cada labor en la empresa.	4,23	,728	30
Usted ha desarrollado y aprendido nuevas capacidades en la empresa.	3,87	,681	30
Usted se siente comprometido con las labores de la empresa.	4,40	,498	30
En su trabajo se siente inspirado a realizar mejores servicios.	3,77	,728	30
Usted está satisfecho con el trato por parte de la empresa	4,33	,711	30
usted muestra cierto grado de estrés por el trabajo que realiza dentro de la empresa	4,33	,711	30
Usted mide el tiempo cuando trabaja en la empresa.	3,63	,615	30
la empresa brinda horarios flexibles a sus trabajadores	4,37	,718	30
Usted se siente identificado con la empresa.	3,67	,547	30
Asegura usted que el lugar de trabajo es apropiado para crear vínculo de empeño	3,87	,681	30

laboral.			
Se siente entusiasmado de trabajar en la empresa.	4,37	,669	30
En su trabajo se siente inspirado a realizar mejores servicios.	3,67	,479	30
Usted busca la realización de los objetivos de la empresa.	3,87	,681	30
Cree usted que se le da la suficiente importancia al compromiso dentro de la empresa.	4,07	,740	30
Usted cree que la empresa está continuamente estudiando sus objetivos.	4,33	,711	30
Usted percibe que se están estableciendo planes de mejoras para lograrlos los nuevos objetivos.	4,47	,507	30
Usted está satisfecho con las capacitaciones que le brinda la empresa.	4,40	,563	30
Cree usted que se toman en cuenta a los empleados para las mejoras del lugar de trabajo.	3,77	,679	30
Realiza usted los objetivos institucionales de la empresa.	3,77	,679	30
Recomienda usted a	3,87	,681	30

sus amistades o familiares trabajar en la empresa			
Considera los medios tecnológicos como fuente de distracción dentro del trabajo.	3,73	,583	30
Cree usted que los métodos que se utilizan para la enseñanza del nuevo personal son los eficaces	3,83	,648	30
Sabe usted manejar los problemas dentro de su centro de trabajo.	4,27	,640	30
Sabía usted que una planificación estratégica del capital humano eficaz ayuda a reducir la rotación de personal.	4,37	,669	30
Considera usted que es importante hacer un seguimiento dentro de la empresa.	3,77	,679	30
Usted siente que su centro de labores es apropiado para el logro de los objetivos.	4,33	,606	30
La empresa cuenta con personales altamente productivos.	4,37	,669	30
La empresa hace que los nuevos empleados adopten la cultura y forma de	3,77	,679	30

pensar de la empresa.			
Siente usted que las tareas que la empresa entrega están alineadas con los objetivos.	4,60	,498	30
Usted siente que se maneja una buena comunicación en la empresa.	4,33	,711	30

Detalle de confiabilidad de la segunda variable Compromiso Organizacional

Estadísticas de total de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Usted piensa que los jefes logran mantener motivado a su personal de ambos turnos.	4,23	,728	30
Usted se siente contento al percibir que sus jefes muestran interés hacia cada uno de sus colaboradores.	3,87	,681	30
Usted se siente reconocido por la labor que cumple dentro de la empresa.	4,40	,498	30
Logra percibir usted que los jefes trabajan en conjunto con los objetivos de la empresa.	4,47	,507	30
Usted tiene confianza con su jefe para manifestar sus incomodidades.	3,77	,679	30

Logra usted ver la mejora en el ambiente laboral y el apoyo hacia el trabajador.	4,33	,711	30
Logra percibir un ambiente de empatía entre los colaboradores.	4,57	,504	30
Usted piensa que la empresa logra mantener motivado a su personal de ambos turnos.	3,77	,679	30
Se evalúa la efectividad, la educación y entrenamiento en la empresa.	4,10	,712	30
Usted se siente a gusto con las capacitaciones que da la empresa.	3,87	,681	30
Usted puede realizar su trabajo de manera autónoma.	4,47	,507	30
Logra una comunicación afectiva entre su grupo de trabajo.	3,83	,592	30
La empresa mediante un buen sistema de recompensas logra que cumplan con los objetivos institucionales.	4,60	,498	30
Participa usted en los eventos que realiza la empresa para premiar a sus colaboradores	4,33	,711	30

Usted se siente motivado a crecer profesionalmente en la empresa.	4,27	,521	30
Usted recomendaría laborar a sus amistades en la empresa	4,40	,498	30
Usted se siente contento como la empresa valora su trabajo.	4,40	,563	30
Cree que la empresa utiliza métodos para la satisfacción del empleado.	4,10	,712	30
Usted ejecuta horas extras por mantenerse en su centro de labores.	3,77	,679	30
Usted logra los objetivos de la empresa consecutivamente.	4,10	,712	30
Usted cree que se verifica el buen desempeño del empleado dentro de la empresa	3,80	,610	30
Usted cree que hay inclusión cultural en su empresa.	4,00	,695	30
En su trabajo incluye la innovación para promover la cultura organizacional.	4,37	,615	30
Cuando usted llega a la empresa le causa ánimo.	4,47	,507	30
Cree usted que el departamento de RR.HH es	3,77	,679	30

fundamental para la supervivencia de la empresa Utiliza usted el buzón de sugerencias para dejar tus ideas en la empresa.			
Alguna vez usted ha sido capacitado en un curso relacionado con la atención al cliente.	4,57	,504	30
Usted percibe que la empresa le brinda un trabajo estable.	4,47	,507	30
Usted se siente conforme con la recompensa que tiene por su trabajo.	3,97	,718	30
En su lugar de trabajo incluye habilidades para promover la cooperación en equipo.	4,57	,504	30
Usted percibe que en su empresa hay diferencias entre los colaboradores.	4,37	,615	30

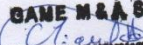
Anexo 8: Autorización de validación del cuestionario

Señores
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Escuela de Administración
Ciudad Lima

Yo Miguel Angel Giles Casa, identificado con DNI 10431233, en mi calidad de representante legal de la empresa GAME M&A S.A.C., autorizo a Stefany Acevedo Casas, estudiante de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, a realizar la investigación pertinente en la empresa y utilizar el nombre para su tesis denominado "El Engagement y Compromiso Organizacional en la empresa GAME M&A S.A.C., los Olivos - 2019" como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información que sea suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

Atentamente

GAME M&A S.A.C.

Miguel Angel Giles Casas
GERENTE GENERAL

Miguel Ángel Giles Casas
Gerente General