



FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional De Psicología

TESIS

**ENGAGEMENT ENTRE DOS INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE CHICLAYO 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

Autor:

Br. Diaz Uriarte, Katherine Solangel

Pimentel, noviembre de 2016

**ENGAGEMENT ENTRE DOS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE CHICLAYO
2016**

Aprobación de la Tesis

Dr. Abanto Velez Walter Ivan
Asesor metodólogo

Mg. Aldave Herrera Teresita Del Pilar
Presidente del jurado de tesis

Mg. Saldaña Mendoza Miguel Angel
Secretario del jurado de tesis

Mg. Santiago Prado Arnold Fernando
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

Dedicó esta tesis a mis padres, Bernardo Diaz y Elsa Doris, quienes son mis pilares de mi vida y construyeron poco a poco mi vida profesional, dándome ánimos y las fortalezas para continuar y terminar esta etapa; a mis amigos, familiares que facilitaron el apoyo en lograr este objetivo y estuvieron ahí hasta el final de esta etapa, así mismo a los gerentes de distintas organizaciones que facilitaron el acceso y poder realizar esta investigación

Solangel

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesor metodológico Dr. Abanto Velez Walter Ivan, por brindarme las orientaciones necesarias para la realización de la presente tesis, quien con su experticia guía semana las formas metodológicas para guiar mi trabajo de titulación. A mi asesor especialista Mg. García Ramírez, Edwin Martín por los conocimientos vertidos y directrices sobre teorías necesarias a complementar para así tener una generosa sustentación teórica de mi trabajo de final de carrera.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la diferencia de engagement de trabajadores de dos instituciones financieras de Chiclayo, el tipo de investigación cuantitativo-básica, y diseño no experimental con método de comparación a posteriori, usando una muestra no probabilística y de conveniencia de trabajadores de dos financieras con más de un año de contrato. Los instrumentos de recolección de datos fue el «Cuestionario de Implicación con el trabajo o compromiso con la organización (UWES)» de Hallberg y Schaufeli de 1999. Los resultados indican que existe diferencias estadísticamente significativas de engagement entre la financiera pública y la financiera privada con una significancia de $p < 0,01$, siendo los trabajadores de la financiera pública quienes presentan menor engagement a comparación de los trabajadores de la financiera privada [Pm=47.19; PM=109.16]. Asimismo, en cuanto a las dimensiones de engagement de vigor, dedicación y absorción se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la financiera pública y privada [$p < 0,01$], siendo los resultados favorables para la financiera privada.

Palabras clave: Engagement, compromiso organizacional, laboral, financiera.

ABSTRACT

This research has as objective to determine the difference in engagement of workers of two financial institutions in Chiclayo, the type of basic quantitative research, and non-experimental design method of comparison in hindsight, using a sample not probabilistic and convenience of workers of two financial with over one year of contract. The instruments of collection of data was the "questionnaire of involvement with the work or commitment with the Organization (UWES)» of HallBerg and Schaufeli of 1999. The results indicate that there is no statistically significant difference in engagement between the public finance and private financial with a significance of $p < 0.01$, being the public financial workers who present less engagement compared to workers in the private financial [$P_m = 47.19$; $P_M = 109.16$]. Likewise, in regards the dimensions of engagement of vigor, dedication and absorption were found statistically significant differences between the public and private financial [$p < 0.01$], being favorable for the private financial results.

Key words: Engagement, commitment organizational, occupational, financial.

INDICE

RESUMEN	III
INTRODUCCIÓN	VII
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Situación problemática.	08
1.2. Formulación del problema	10
1.3. Delimitación del problema	10
1.4. Justificación e importancia	10
1.5. Limitaciones de la investigación	11
1.6. Objetivos de investigación	11
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios	14
2.2. Bases teóricas científicas	18
2.2.1. Engagement	18
2.3. Definición de términos básicos	23
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Población y muestra	26
3.3. Hipótesis	27
3.4. Variables	27
3.5. Operacionalización de variables	28
3.6. Abordaje, técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7. Procedimiento para la recolección de datos	30
3.8. Análisis estadístico e interpretación de los datos	31
3.9. Principios éticos	32
3.10. Criterios de rigor científico	33
CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1. Resultados en tablas y gráficos	35
4.2. Discusión de resultados	41
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	44
5.2. Recomendaciones	45
REFERENCIAS	
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente estudio fue determinar la diferencia de engagement de trabajadores de dos instituciones financieras de Chiclayo. Para dicho fin, la investigación se ha ejecutado teniendo en cuenta un proceso lógico, organizado y estructurado:

En el capítulo I, se plantea la realidad problemática, la formulación del problema, la delimitación de la investigación, justificación, las limitaciones y los objetivos de investigación.

En cuanto al capítulo II, se detalla el marco teórico, los antecedentes de estudio, las bases teóricas de las variables.

En relación al capítulo III, se da a conocer el marco metodológico, explicando el tipo y diseño de investigación aplicado, la población, hipótesis, el cuadro de operacionalización de variables, el método, las técnicas e instrumentos utilizados, la recolección de datos, el análisis estadístico y finalmente los criterios éticos y científicos.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación que estarán debidamente descritos, además se presentan los gráficos y tablas, posteriormente se realizara la discusión de resultados.

Finalmente, en el capítulo V se detallan las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas utilizadas y los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

La presente investigación tiene como variable de estudio el engagement, el cual es definido por Salanova & Schaufeli (2004) como : “estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral” (p. 109). En ese sentido, el engagement representa el nivel de implicación o compromiso que tiene un colaborador para con la empresa en la que se desempeña, teniendo en cuenta esto es que se explora la variable de estudio.

El estudio del engagement es reciente, la primera distinción de la misma es que es el antagónico del agotamiento o burnout, dicho término fue medido por primera vez en el año 2000 en la que se comparó el diseño estructural del MBI (Inventario de Burnout de Maslach) con su contraparte que viene a ser el engagement, de dicho análisis da como resultado un primer cuestionario de 15 ítem que evalúan un estructura factorial de tres componentes con cinco ítems por factor (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro & Grau, 2000), posterior a esto, ya en el 2002 Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker (2002), publican la versión final del Utrecht Work Engagement Scale [UWES], añadiendo dos ítems más, siendo finalmente el UWES una escala de 17 ítems y tres componentes factoriales. A partir de esto es que se amplían una serie de investigaciones a nivel internacional y recientemente a nivel nacional.

A nivel internacional, el engagement ha sido estudiado principalmente por sus creadores Schaufeli y Salanova en el 2003, quienes encuentran diferencias significativas ($p < 0,05$) en las dimensiones del burnout con las del engagement esto en base a la edad, su profesión y su sexo, y que estas variables pueden ser predictores del desempeño y del desarrollo profesional. Asimismo, Menezes de Lucena, Contador, Ramos, Fernández y Hernández (2006), encuentra que los trabajadores que muestran mayores niveles de resiliencia presentan mayores niveles de eficacia y compromiso laboral (engagement), por otra parte encontraron también niveles bajos de agotamiento. Por su parte, Extremera, Durán y Rey (2007), encontraron que los mayores niveles de compromiso (vigor, dedicación y

absorción) en el desempeño de tareas, se relacionan con mayores niveles de inteligencia emocional, estos datos obtenidos a partir de un estudio en una población universitaria, dando así nueva información para los modelos del engagement, es decir no solo se aplica al ámbito laboral, sino también, a otros modos de entender el compromiso. Por otro lado, anterior a este estudio, Extremera, Durán y Rey (2005), ya habían determinado que la inteligencia emocional predice estados positivos o altos de bienestar personal y compromiso con el trabajo en un grupo de trabajadores. Posterior a este estudio, otros autores como Lisbona, Morales y Palací (2009), encuentran que el entrenamiento recibido, comprensión de la organización y las perspectivas de futuro se relacionan positivamente con el engagement ($p < 0,01$). Finalmente, Basso, Porto-Martins y Amorim (2012), encuentran niveles muy altos descritos de la siguiente manera: especialmente en la dimensión de vigor del engagement encontró un 65.1%, en la dimensión dedicación halló 44.4% y en absorción encontró un 34.9%, lo que indica que aproximadamente la mitad de trabajadores presentan un alto compromiso con el trabajo, según dicho estudio.

A nivel nacional los estudios del compromiso laboral (engagement) son muy escasos, es más, la adaptación del UWES que ha sido recientemente validada por Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet (2015), en esa línea, Bobadilla, Callata y Caro (2015) encuentran que el engagement presenta un nivel por encima del valor medio/central que esperaban en sus resultados, siendo esto indicadores positivos. También, Pérez (2014), encontró que el compromiso afectivo se relaciona positivamente con la regulación introyectada, indentificada, motivación intrínseca ($p < 0,01$), y relación negativa se relaciona con la automotivación y que existen diferencias significativas de compromiso organizacional entre poblaciones que están en instituciones públicas y privadas ($p < 0,01$). Por otro lado, Loli (2007), observo que el compromiso organizacional predominantemente es el nivel normal (49%), y que no existen diferencias en el compromiso según el género ($p > 0,05$).

A nivel local, García (2015), ha encontrado que el 50.6% de trabajadores de una empresa muestra un nivel medio de compromiso organizacional, mientras que el 38.6% de trabajadores tienen niveles de compromiso organizacional alto, a su

vez que el compromiso se relaciona de forma inversa con el agotamiento y de forma directa con la realización personal en el trabajo. Además de lo anterior, en Chiclayo encontramos entidades financieras, públicas y privadas, donde los trabajadores que laboran presentan diversas dificultades en su desempeño, como; inasistencias, tardanzas, escaso interés en capacitarse, limitada participación en actividades programadas y de planeamiento, bajo rendimiento laboral, etc. Experiencias que con frecuencia han conllevado a que sean amonestados o reciban una sanción por sus superiores. Por tanto, en los colaboradores de las diferentes organizaciones, se aprecia una limitada implicancia emocional que se refleja en la productividad y el servicio que brindan a los usuarios. Por ello es propicio realizar la presente investigación cuyo objetivo general es conocer cuál es el grado de implicancia emocional que tiene el personal para con su organización.

1.2. Formulación del Problema

¿Existen diferencias de engagement en trabajadores de dos instituciones financieras de la ciudad de Chiclayo?

1.3. Delimitación del problema

La presente investigación se efectuó en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque, en dos financieras contando con una muestra de 140 sujetos entre varones y mujeres.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Enmarcados en escenarios variables presentados en el periodo de vida de las organizaciones en general, necesitan de un nuevo reto, el cual debe ser afrontado por quienes quieran salir de manera airosa y perdurar en el tiempo. Este nuevo desafío, consiste en comprender y generar equipos de trabajos eficientes, y capital humano comprometido realmente con las metas y valores de la entidad a quien pertenezca.

La presente investigación permitirá conocer la diferencia de la implicancia emocional (Engagement) en los trabajadores de dos entidades financieras, de esta manera las autoridades de dichas Instituciones podrán tomar medidas para la mejora del Engagement en sus colaboradores. Además, conocer el nivel de engagement y la manera en que ellos prestan un servicio a la población, es relevante, pues repercute de manera directa en la calidad en el trato y desenvolvimiento laboral; añadido a eso se establecerán diferencias existentes que darán una especie de medición para evaluar el progreso y puesta en práctica sobre esta problemática.

Cabe señalar que aumentará el conocimiento respecto a la variable, corroborando o no algunos conceptos ya conocidos, también se estandarizó una prueba para la población estudiada, es decir, se contó con un instrumento válido y confiable que posee baremos normados a nivel local, poseyendo índices de validez de constructo significativos y coeficientes de consistencia interna por encima del aceptable 0,75 que constituye un aporte metodológico del presente estudio.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Limitación bibliográfica con respecto a engagement, además de los escasos antecedentes a nivel local.

1.6. Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Determinar la diferencia de engagement de trabajadores de dos instituciones financieras de Chiclayo.

Objetivos específicos

Identificar los niveles de engagement de trabajadores de dos instituciones financieras de Chiclayo.

Identificar los niveles de engagement de trabajadores según género de dos instituciones financieras de Chiclayo.

Comparar los niveles de vigor de trabajadores de dos financieras de Chiclayo.

Comparar los niveles de dedicación de trabajadores de dos financieras de Chiclayo.

Comparar los niveles de absorción de trabajadores de dos financieras de Chiclayo.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Internacional

Basso, Porto-Martins y Amorim (2012), en Panamá – Brasil en su investigación evaluó el compromiso con el trabajo en profesionales de educación, su tipo de investigación fue no experimental y uso un diseño transversal descriptivo, lo llevo a cabo con 63 profesores de ambos estados a quienes se les administró el Utrecht Work Engagement Scale. Los resultados indicaron altos niveles de engagement especialmente en la dimensión de vigor evidenciando que casi la mitad de la muestra son profesionales con alto nivel de compromiso en el trabajo.

Granados (2015), en su investigación en la ciudad de Bogotá tuvo como finalidad encontrar el nivel de Engagement en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República, fue una investigación cuantitativa con diseño transversal descriptivo, se llevo a cabo con 59 trabajadores a quienes se les administró el Utrecht Work Engagement Scale [UWES]. Donde los resultados indican que los trabajadores gozan de engagement siendo el puntaje más alto la dimensión de vigor.

Ocampo, Juárez, Arias y Hindrichs (2015), en su investigación en el país de México, tuvo como finalidad identificar la relación de engagement laboral, aspectos sociodemográficos y algunos factores psicosociales del trabajo en empleados de un restaurante de la ciudad de Morelos. Para dicho fin, su investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva correlacional contó con una muestra dirigida de 88 trabajadores, a los que se les administró las escalas del Job Content Questionnaire (JCQ), Effort- Reward Imbalance (ERI), y la Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Los resultados indican que las mujeres muestran menor implicación laboral (engagement) a diferencia de los varones, asimismo, existe duda en el trabajo, el sobre-involucramiento, la inspección controlante, las horas laborales y la recompensa tuvieron asociaciones diferenciales con los diferentes componentes de Engagement con varianzas explicadas entre el 15 % y el 34%. El vigor se relacionó significativamente y de forma inversa con la inseguridad laboral ($p < 0,05$),

y con el sobre-involucramiento ($p < 0,01$); la dedicación se relacionó significativamente y de forma inversa con el sexo femenino ($p < 0,01$) y la supervisión controlante ($p < 0,01$), también la dedicación se relacionó significativamente y de forma directa con las horas trabajadas ($p < 0,01$); por último la absorción se relacionó significativamente y de forma directa con la recompensa ($p < 0,01$), y de forma inversa con el sobre-involucramiento ($p < 0,01$).

Nacionales

Bobadilla, Callata y Caro (2015), su finalidad fue decretar si los tipos de cultura organizacional pronostican el engagement laboral, y si la orientación cultural individualismo-colectivismo de las personas podría explicar las discrepancias en las relaciones entre los tipos de la cultura organizacional y el engagement laboral, para ello su investigación fue tipo cuantitativa con abordaje explicativo de diseño transversal, con 219 participantes de diferentes empresas con sedes internacionales, de los cuales el setenta y seis por ciento de la muestra eran hombres y el veintitrés por ciento mujeres. En lo concerniente a su idioma nativo, el cuarenta tres por ciento tuvieron como lengua materna al idioma Ingles y el 56,1% eran de habla hispana. Con respecto a su país de origen el 24,7% eran provenientes de Colombia, el 18,7% de Canadá, el 17,8% de Estados Unidos, otro 15,5% de Perú, el 9,1% de Bolivia y finalmente el 14,2% pertenecientes a otros países. A todos ellos se les administro el Utrecht Work Engagement Scale (UWES), la Denison Organizational Culture Survey (DOCS) y la escala de Dorfman y Howell (1988). Se encontraron los siguientes resultados que revelan que el engagement presenta un nivel por encima del valor medio/central esperado ($M = 5,13$) en los participantes. Con respecto a los tipos de cultura organizacional, se encontró que el tipo Involucramiento es la más valorado ($Me = 3,56$, $Ds = 0,52$), seguido de las culturas organizacionales de Consistencia ($Me = 3,47$, $Ds = 0,47$), Misión ($Me = 3,47$, $Ds = 0,47$) y Adaptabilidad ($Me = 3,45$, $Ds = 0,41$). A su vez, se encontró respecto a la orientación cultural que esta alcanza un valor promedio alto ($Me = 4,83$, $Ds = 1,11$). Asimismo, existe una correlación estadísticamente significativa, positiva y moderada en la relación entre el engagement y el tipo de cultura organizacional Misión ($rs = 0,44$, $p < 0,001$), seguida por las culturas organizacionales Consistencia

($r_s=0,42$, $p<0,001$), Involucramiento ($r_s=0,39$, $p<0,001$) y Adaptabilidad ($r_s=0,39$, $p<0,001$). En cuanto a la orientación cultural, se observa que con el engagement existe una correlación significativa, positiva y moderada ($r_s=0,35$, $p<0,001$).

Córdova, Espíritu y Hervías (2014), en su investigación tuvo como objetivo determinar la correlación entre dichas variables, por lo que utilizaron una investigación cuantitativa con un diseño transversal de tipo correlacional, la cual contó con una muestra de 100 trabajadores de dos sedes de la empresa Cineplanet ubicados en Lima, a quienes se les administró la prueba de Moss y Trickett (WES) (1984) y la prueba de CATO de Frutos, Ruiz y San Martín (1998). Los hallazgos encontrados señalan que existe relación positiva moderada entre el compromiso laboral y el clima organizacional ($p<0,01$). No se encontró diferencias significativas entre las dimensiones y subdimensiones del Compromiso Organizacional en los colaboradores de las dos sedes de la empresa Cineplanet. Para la relación de Compromiso y Clima Organizacional en función al sexo, en las mujeres se obtuvo una correlación positiva y baja y no significativa. Para la relación entre las variables en los varones se obtuvo una correlación positiva, alta y muy significativa. No se halló diferencias significativas entre las correlaciones de mujeres y varones.

Pérez (2014), en su investigación tuvo como finalidad precisar el sentido e intensidad de la relación entre motivación y compromiso organizacional en un contexto sociodemográfico y organizacional específico, para ello su investigación de tipo cuantitativa con un diseño transversal - correlacional contó con una muestra de 226 trabajadores, de los cuales 118 integrantes pertenecen al personal administrativo de UNMSM y 108 pertenecen a la PUCP, cuyas edades oscilan entre 21 a 65 años, a todos ellos se les administró una ficha de datos y también la Escala de Motivación en el trabajo y la Escala de compromiso organizacional. Como resultados se encontró que existe una relación positiva entre la Regulación Introyectada, Compromiso Afectivo ($r_s(226)=.31$, $p<0,01$) y Compromiso Normativo ($r_s(226)=.32$, $p<0,01$), también se halló una asociación positiva, significativa y de moderada intensidad ($r_s(226)=.39$, $p<0,01$) entre el área de regulación identificada y la de compromiso afectivo, por otro lado también se observó una relación positiva, significativa y moderada ($r_s(226)=.38$, $p<0,01$) entre la Motivación Intrínseca y el

Compromiso Afectivo. Adicional a lo encontrado, se determinó la existencia de diferencias significativas en el compromiso afectivo, de continuidad y normativo según la entidad pública y privada ($p < 0,01$), también para el grupo etario adulto joven y adulto medio en los tres tipos de compromiso ($p < 0,01$).

Local

García (2015) tuvo como fin determinar la relación entre dichas variables, para ello su investigación de tipo no experimenta con un corte transversal - correlacional, dispuso de una muestra constituida por ochentaicuatro trabajadores del grupo importador de vehículos menores, de los cuales 62 eran varones y 22 eran mujeres con un rango de edad entre los 23 a 54 años, a quienes se les administró el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados indican que existe relación negativa entre el compromiso organizacional y el agotamiento emocional ($r = -0,244$; $p < 0,05$), y relación positiva entre el compromiso organizacional y la realización personal en el trabajo ($r = 0,244$; $p < 0,05$), el nivel de agotamiento emocional el 68.7% mostró un nivel bajo, en cambio el 50.6% de compromiso organizacional, mientras que el 38.6% de trabajadores tienen niveles de compromiso organizacional alto.

2.2. Base teórica científicas

2.2.1. Engagement

2.2.1.1. Definiciones

Primeramente, es menester aclarar que el término “engagement” es un extranjerismo, propiamente dicho es un germanismo, que en alemán significa compromiso, este término fue inicialmente teorizado por Kahn (1990, como se citó en Rodríguez-Muñoz y Barker, 2013), a partir de ello es que se describen las primeras versiones sobre esta variables, aunque la misma toma auge con la

publicación de Salanova y Schaufeli (2000), sin embargo, el termino en si no posee una delimitación conceptual definida, por lo que el engagement puede ser referenciada como compromiso laboral, implicación con el trabajo, vinculación en el trabajo, compromiso organizacional, entre otras formas de concebir la variable, pero, para la presente investigación se tomará como engagement o compromiso organizacional.

Alles (2009), define el compromiso desde el enfoque por competencias, como la capacidad que tiene una persona para hacer suyos los objetivos organizacionales y cumplir con sus deberes encomendados, para lo cual se adhieren a los valores organizacionales.

Asociación Americana de Psicología ([APA], 2010a) define al compromiso organizacional como la dedicación que tiene un colaborador con su organización y además con su disponibilidad de seguir siendo parte de la misma.

Moreno (en Consuegra, 2010) menciona que el compromiso es la responsabilidad y conciencia que experimenta una persona con las metas de su trabajo, comunidad, etc., y que toma acciones para concretarlas.

Meyer y Allen (1991, como se citó en Díaz & Montalbán, 2004) menciona que el compromiso es un estado psicológico que se da en el contexto de la relación de un colaborador con la empresa en la que trabaja.

Salanova y Schaufeli (2000), menciona que el engagement es un estado cognitivo-afectivo permanente y que no se focaliza en un objeto determinado o comportamiento.

Salanova y Schaufeli (2004; p. 109), definen el engagement como un “estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral”

Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, (2002) definen al engagement como: “un aspecto positivo que se relaciona con el trabajo, lo cual implica vigor, dedicación y absorción, este estado cognitivo-afectivo es persistente y permanente”.

2.2.1.2. Modelo de los tres componentes del compromiso organizacional

Según Meyer et al. (1991; Como se citó en Díaz et al. 2004), el compromiso organizacional comprende tres componentes, el afectivo, de continuación y el normativo:

- a. Compromiso afectivo. Se caracteriza porque el colaborador se adhiere emocionalmente a su organización, esto a causa de que se siente satisfecho con las necesidades y expectativas que se concretan por medio de su trabajo
- b. Compromiso de continuación. Se caracteriza porque el colaborador se implica con su organización debido al tiempo que lleva laborando en esta, y su abandono va contra el esfuerzo invertido en este, por lo que perdería más si se separa de su organización.
- c. Compromiso normativo. Se caracteriza por componentes morales y de gratitud con su trabajo, esto en base a los beneficios a los que se ha hecho acreedor por medio de este.

2.2.1.3. Características del compromiso del trabajador

Según Díaz y Montalbán, (2004), las características del compromiso del colaborador se agrupan en personales y situacionales, en cuanto a la primera se debe a aspecto del género, la edad y el nivel educativo, y en la situacionales a las siguientes características.

- a. Características del trabajo. El colaborador se siente satisfecho con las tareas encomendadas, mucho más cuando este está rodeado de personas o grupos comprometidos con su labor.
- b. Características de la organización. El colaborador se siente comprometido con su organización cuando este tiene valores organizacionales como la eficiencia organizacional y la adaptabilidad.
- c. Experiencias laborales ocurridas durante la vida laboral del trabajador. Se caracteriza porque el colaborador se identifica con la supervisión de sus jefes mediatos o cuando se le incluye en la toma de decisiones organizacionales.

2.2.1.4. Factores relacionados con el compromiso

Según Harrison y Hubbard (1998, como se citó en Bordas, 2016), los factores que influyen en el compromiso organizacional tienen que ver con lo siguiente:

- La satisfacción con la tarea
- La pertenencia a un grupo altamente comprometido
- La eficiencia y adaptabilidad de la organización
- La participación en la toma de decisiones
- La conducta de los líderes.

Por su parte Díaz et al, (2004) menciona que las precursoras del compromiso son los siguientes:

- Edad.
- Participación en la toma de decisiones.
- Internalismo, según la teoría del locus de control de Rotter (1966).

Aceptar y seguir la ética protestante.
Satisfacción en el trabajo.

2.2.1.5. Engagement y variables asociadas

Según Schaufeli y Bakker (2003), el engagement se relaciona con las siguientes variables:

El Engagement en el trabajo y burnout: muestra que los tres componentes del burnout – de acuerdo a la escala MBI – se relacionan negativamente con los tres aspectos del engagement, es decir que a mayor nivel de burnout menor será el nivel de engagement. (p. 118)

Engagement en el trabajo y adicción al trabajo: Según Schaufeli et al. (2003), en un reciente estudio sobre el engagement en el trabajo, burnout y adicción al trabajo, mostró que el engagement y la adicción al trabajo apenas muestran correlación entre sí, a excepción de la absorción, la cual se correlaciona moderadamente de forma positiva con el aspecto “trabajo excesivo” de la adicción al trabajo; el mismo autor señala que estos datos indican que mientras más absorto está un colaborador, muestra indicadores altos de adicción al trabajo.

El engagement en el trabajo participa como un mediador en el proceso de motivación, tal como lo señala el autor antes mencionado: Se sugieren que el engagement en el trabajo pudiera jugar un rol mediador entre los recursos laborales, por una parte, y las actitudes positivas en el trabajo por la otra.

2.2.1.6. Dimensiones del engagement

Schaufeli et al, (2004), indica que el engagement posee tres componentes/dimensiones comprobados empíricamente por análisis factorial, los cuales son los siguientes:

- a. Vigor. El vigor es el estado de alta activación de energía y resistencia mental frente al trabajo incluso ante las dificultades, el sujeto se caracteriza por su entusiasmo, inspiración, orgullo a su organización
- b. Dedicación. Esta dimensión es un nivel más elevado tanto cuantitativamente y cualitativamente que el vigor, y se caracteriza a que el colaborador participa de forma cooperativa particularmente fuerte en la que lo afectivo hace posible este involucramiento.
- c. Absorción. La persona se caracteriza por un estado de concentración permanente o absorta con su trabajo, en la que la percepción del tiempo pasa rápidamente.

2.2.1.7. La función de las financieras

Según Albornoz (s.f.), menciona que las funciones de la financiera son las siguientes:

Buscar opciones de inversión con las que pueda contar la empresa, opciones tales como la creación de nuevos productos, adquisición de activos, ampliación del local, compra de títulos o acciones, etc.

Evaluar dichas opciones de inversión, teniendo en cuenta cuál presenta una mayor rentabilidad, cuál nos permite recuperar nuestro dinero en el menor tiempo posible. Y, a la vez, evaluar si contamos con la capacidad financiera suficiente para adquirir la inversión, ya sea usando capital propio, o si contamos con la posibilidad de poder acceder a alguna fuente externa de financiamiento.

2.3. Definición de la terminología

Engagement: Salanova y Schaufeli (2004; p. 109), definen el engagement como un “estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y

vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral”

Compromiso organizacional: APA (2010a) define al compromiso organizacional como la dedicación que tiene un colaborador con su organización y además con su disponibilidad de seguir siendo parte de la misma.

Financiera. Según DefiniciónABC (s.f.) aquella entidad u organización que se dedica a la actividad de financiar a clientes o empresas a partir de aquellos ahorros depositados por inversores.

CAPÍTULO II
MARCO METODOLÓGICO

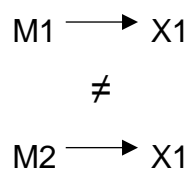
3.1. Tipo y abordaje de investigación

Tipo de investigación.

La investigación es *cuantitativa* ya que usa la medición numérica y el análisis estadístico para comprobar hipótesis sobre conductas y avalar o refutar hipótesis, a través de la recopilación de datos con el fin de ver pautas de comportamiento (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)). Asimismo, la investigación se considera *básica* o investigación pura porque busca obtener conocimiento con el fin de avanzar o mejorar una teoría (APA, 2010a)

Diseño de investigación.

La investigación de *diseño no experimental*, ya que solamente observa datos más no manipula variables (Hernández et al. 2014). También, tendrá como método la *comparación a posteriori*, en la que se compararan dos medias en el análisis de varianza después de haber examinado los datos descriptivos de dos grupos (APA, 2010a). Siendo su diseño de investigación el siguiente:



Donde:

M1: Profesionales de institución financiera pública

M2: Profesionales de institución financiera privada

X1: Engagement

≠: Diferencia entre las muestras

3.2. Población y muestra

Población.

La población es el universo de sujetos que tienen las mismas características (Hernández et al. 2014). Para la presente investigación la población son aproximadamente 200 trabajadores del banco privado y aproximadamente 150 trabajadores del Banco estatal, ambas con sedes en la ciudad de Chiclayo, en total hace un universo de 350 personas.

Muestra.

Muestra *no probabilística o dirigida* que es un subconjunto del universo a estudiar que no depende de características probabilísticas para ser escogidos, sino por las particularidades de la investigación (Hernández et al. 2014). Además, la *muestra es de conveniencia*, porque el proceso de obtención de la muestra es conveniente para el propósito de estudio, sin importar si es representativa de la población investigada (APA, 2010a). Para fines del estudio se contará con meta de muestra de 140 sujetos, divididos equitativamente según su institución.

Criterios de inclusión

Trabajadores con un año de contrato
Trabajadores mayores de 20 años
Trabajadores voluntarios por consentimiento

Criterios de exclusión

Trabajadores que no tengan contrato
Personas que estén realizando prácticas o pasantías
Trabajadores que dejen de responder más de dos ítems.

3.3. Hipótesis

General

Hi1. Existen diferencias significativas de engagement en trabajadores de dos instituciones financieras de Chiclayo.

Específicos

Hi2. Existen diferencias significativas de vigor en trabajadores de dos financieras de Chiclayo.

Hi3. Existen diferencias significativas de dedicación en trabajadores de dos financieras de Chiclayo.

Hi4. Existen diferencias significativas de absorción de trabajadores de dos financieras de Chiclayo.

3.4. Variables

Definición conceptual. Engagement. Salanova et al. (2004; p. 109), definen el engagement como un “estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral”

Definición operacional. Engagement. Medido mediante la Encuesta de bienestar y trabajo (UWES), de 17 ítems dividido en tres dimensiones.

3.5. Operacionalización

La descripción de la variable según lo referido por (Abanto 2016) se clasifica de la siguiente manera; según su naturaleza es cuantitativa porque puede expresarse numéricamente y en diversos niveles, así mismo es una variable discreta porque admite valores numéricos enteros. Según su casualidad es indiferenciada por ser un diseño comparativo y tener una sola variable. Según su extensión temática es específica porque trata temáticas concretas o puntuales involucrando entre uno a dos enfoques de estudio y observa un conjunto de indicadores permitiendo identificar sus atributos de la variable. Según su extensión poblacional es estándar porque está referida a variables de estudio que tratan temáticas que pueden encontrarse fácilmente en cualquier población.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
Engagement	VIGOR	Energía, Fuerza (vigor), responsabilidad, gozo, persistencia, optimismo	1, 4, 7, 10, 13, 16	Cuestionario de (Engagement) Implicación con el trabajo o compromiso con la organización (UWES).
	DEDICACIÓN	Sentido, propósito, entusiasmo, inspiración, orgullo, sacrificio	2, 5, 8, 11, 14	
	ABSORCION	Tiempo, atención, satisfacción (felicidad), involucración, atracción, concentración	3, 6, 9, 12, 15, 17	

3.6. Abordaje, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Abordaje de investigación

La investigación realizada es descriptiva porque permite “ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos” (Cabrejos y Gálvez, 2016, p. 48). También la investigación es analítica ya que compara las variables entre grupos de estudios y de control sin aplicar o manipular las variables (Cabrejos et al. 2016)

3.6.2. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó está dirigida a través de un cuestionario que evalúan conocimiento y/o actitudes (Cabrejos et al. 2016), además se usaron pruebas estandarizadas e inventarios la cuales permiten “medir variables específicas determinando su estado en una variable” (Hernández et al. 2014, p. 217), es por ello que el instrumento utilizado es el Cuestionario de (Engagement) Implicación con el trabajo o compromiso con la organización (UWES).

3.6.3. Instrumentos

Cuestionario UWES

Ficha técnica. El Nombre del Cuestionario de (Engagement) Implicación con el trabajo compromiso con la organización (UWES) sus Autores son Hallberg Ulrika E., Schaufeli Wilmar cuyo origen es de Suiza y el Instituto de Investigación de Utrecht. Se publicó en el año 1999 y se adaptó con Salanova y Schaufeli en el año 2000 en España, el tipo de Administración puede ser individual o colectiva con un tiempo de duración de 10 a 15 minutos.

Descripción del instrumento. El cuestionario está diseñado para medir el compromiso o involucramiento en el trabajo, se encuentra disponible en 10 idiomas (alemán, español, finlandés, francés, griego, holandés, Inglés, noruego, portugués y sueco). Además, se ha elaborado una versión corta de nueve ítems, tres ítems de cada una de las tres escalas que también supera los criterios de calidad psicométrica. La nueva versión adaptada y estandarizada a la ciudad de Trujillo, lo componen 17 elementos distribuidos homogéneamente en las tres dimensiones que evalúa la prueba.

Validación Española. La validez en España se hizo por medio de análisis factorial usando ecuaciones estructurales el cual validó los tres componentes teóricos, además que la relación entre los componentes es muy alta superior a $r > 0,87$. En cuanto a la confiabilidad, este se determinó mediante consistencia interna de Alfa de Cronbach el cual tuvo un índice general de 0,81; y específicamente en vigor=0,77; dedicación=0,89 y absorción=0,73.

Validación en Perú. En Perú, la adaptación la efectuó Flores et al, (2015), el cual determinó la validez de constructo por análisis factorial confirmatorio comprobando el ajuste del modelo teórico de tres componentes, además que las correlaciones de los componentes fue elevada $r > 0,80$. La confiabilidad se determinó por el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual muestra índices de confiabilidad aceptables vigor=0,79; dedicación=0,82 y absorción=0,66.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

La investigación siguió el proceso de recolección de datos que menciona Hernández et al. (2014).

Etapa 1. Se seleccionó un instrumento para la recopilación de datos, el cual fue el UWES para evaluar el engagement, el mismo que posee índices de validez y confiabilidad para población peruana.

Etapa 2. Se aplicó el UWES, para lo cual fue necesario enviar solicitudes a las instituciones bancarias del Scotiabank y del Banco de la Nación con el fin de obtener el permiso formal para la administración del instrumento, en los trabajadores, a estos últimos se les proporcionaron el consentimiento informado para así obtener en la población su autorización, dado que la investigación es voluntaria.

Etapa 3. Se preparó y codificó los datos recopilados en una base de datos de Excel para su posterior análisis.

3.8. Análisis estadístico e interpretación de resultados

Para el análisis estadístico e interpretación de datos se siguió los siguientes pasos recomendados por Hernández et al. (2014):

Fase I: Se seleccionaron dos programas estadísticos para el análisis de datos del estudio: Microsoft Excel 2013, Statistical Package For The Social Sciences SPSS® 24.0.

Fase II: Se obtuvo los dos softwares de análisis de datos, se instalarán y se comprobará que los mismos funcionen en el ordenador designado para el presente estudio.

Fase III: En esta etapa se realizó la exploración respectiva de los datos de toda la investigación. El software Excel, se usó para transformar las puntuaciones de los ítems del instrumento de medición de la variable, estas conversiones se hicieron para obtener la calificación y agrupar las puntuaciones totales y por dimensiones del UWES.

Fase IV: El software SPSS se usó para transformar las medidas escalares a medidas ordinales obtenidas en el programa Excel, creando así variables categorizadas según niveles tanto a nivel general del UWES como según sus dimensiones (vigor, dedicación y absorción), determinando estadística descriptiva

y análisis de frecuencias las cuales se presentaron en tablas y figuras. A su vez para la comprobación de hipótesis se realizó un análisis de diferenciación de grupos según institución a la que pertenece la población aplicando Prueba T de Student, para ver diferencias significativas entre ambos grupos independientes.

3.9. Principios éticos

Se tuvo en cuenta criterios éticos propios del código de ética del psicólogo peruano, lo que implicó evitar algún tipo de riesgo o daño a las participantes que colaboraron voluntariamente con la investigación.

Además se consideró las pautas mencionadas por la APA: “No se modificará, fabricarán, ni falsificarán los datos, además, está prohibido la alteración de resultados, apoyar hipótesis u omitir observaciones dudosas del informe para presentar una historia más convincente. Los investigadores deben asumir total responsabilidad de hacer público los errores de una publicación” (APA, 2010b)

Retención y aportación de datos: Los investigadores deben permitir que los datos de la investigación estén disponibles para el editor, por si surgieran preguntas respecto a la exactitud del informe, además, de publicarse la investigación, los investigadores pondrán los datos al alcance de la comunidad científica permitiendo que otros profesionales calificados reafirmen los análisis y resultados, para esta retención de datos es por lo menos un promedio de cinco años (APA, 2010b)

Publicación duplicada y publicación parcial de datos: En lo concerniente a la presentación de datos ajenos como propios, cuando ya se han publicado con anterioridad está rotundamente prohibido, esta prohibición es fundamental para el conocimiento acumulativo del área de investigación. Además, los investigadores deben tener en claro no enviar manuscritos en los que se describa una obra que ha sido publicada en su totalidad o en una parte importante en otro espacio (APA, 2010b).

Plagio y autoplagio: Los investigadores dan fe de su información cuando es debido, en todos los criterios y aspectos de la investigación tanto en ideas como a palabras escritas. Por otro lado, no es ético presentar los trabajos de otro como suyos, ni mucho menos presentar sus propios trabajos ya publicados como una investigación nueva (APA, 2010b)

Finalmente parte los resultados obtenidos fueron exclusivamente confidenciales y anónimos, guardando cualquier información del participante con el fin de salvaguardar su integridad, siendo todo ello detallado y firmado a través de un consentimiento informado entregado a cada participante. (APA, 2010b).

3.10. Criterios de rigor científico

Para cumplir lo fines de rigor científico se contará con criterios basados en los instrumentos:

Validez. Alarcón (2008), menciona que la validez es la congruencia entre el instrumento de medida y el atributo a medir y su postulación teórica que se expresa operacionalmente.

Confiabilidad. Es la consistencia de un test de sus puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test, por lo cual este denota estabilidad y constancia en sus mediciones. (Alarcón, 2008)

Objetividad. Grado en que un instrumento es o no permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan (Hernández, et al. 2014).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y gráficos

Tabla 1

Resultados de la diferencia de engagement de trabajadores de dos instituciones financieras de Chiclayo.

Prueba de Mann-Whitney				
Rangos				
	Financiera	N	Rango promedio	Suma de rangos
Engagement	Pública	74	47,19	3492,00
	Privada	186	109,16	9388,00
	Total	160		
Estadísticos de prueba ^a				
	Engagement			
U de Mann-Whitney	717,000			
W de Wilcoxon	3492,000			
Z	-9,202			
Sig. asintótica (bilateral)	,000			

a. Variable de agrupación: Financiera

Como se muestra en la tabla 1, existe diferencias estadísticamente significativas de engagement entre la financiera pública y la financiera privada, con un nivel de significancia de $p < 0,01$, siendo los trabajadores de la financiera privada [Pm=109.16] quienes muestran mayores niveles de engagement con respecto a los trabajadores de la financiera pública [Pm=47.19], se acepta estas diferencias con un 99% de confianza.

Tabla 2

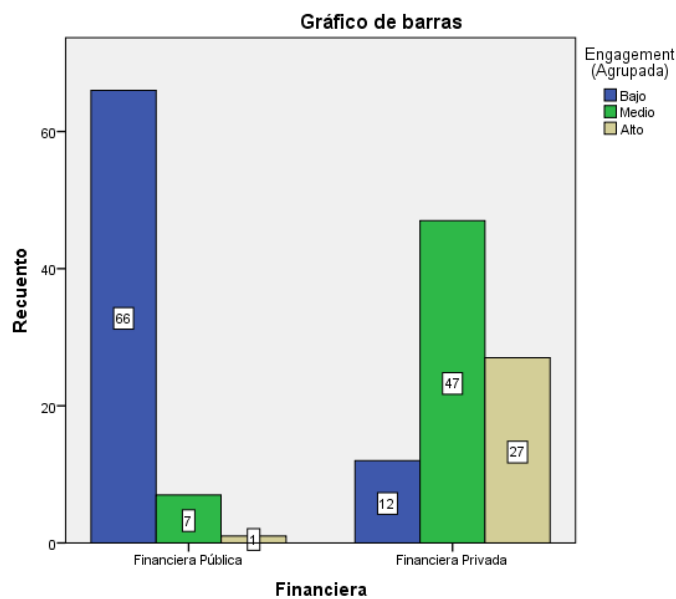
Resultados de Niveles de engagement de trabajadores de dos instituciones financieras de Chiclayo.

		Engagement				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Financiera	Financiera Pública	Recuento	66	7	1	74
		% del total	41,3%	4,4%	0,6%	46,3%
	Financiera Privada	Recuento	12	47	27	86
		% del total	7,5%	29,4%	16,9%	53,8%
Total		Recuento	78	54	28	160
		% del total	48,8%	33,8%	17,5%	100,0%

Como se muestra en la tabla 2, el nivel predominante de engagement total es el nivel bajo con el 48.8%, de este porcentaje el 41.3% pertenece a la financiera pública en contraste con el 7.5% de la financiera privada, del mismo modo, del 17.5% del total que presenta un nivel alto de engagement, el 16.9% pertenece a la financiera privada y el 0,6% a la financiera pública.

Figura 1.

Niveles de engagement



Fuente: Datos alcanzados en el estudio

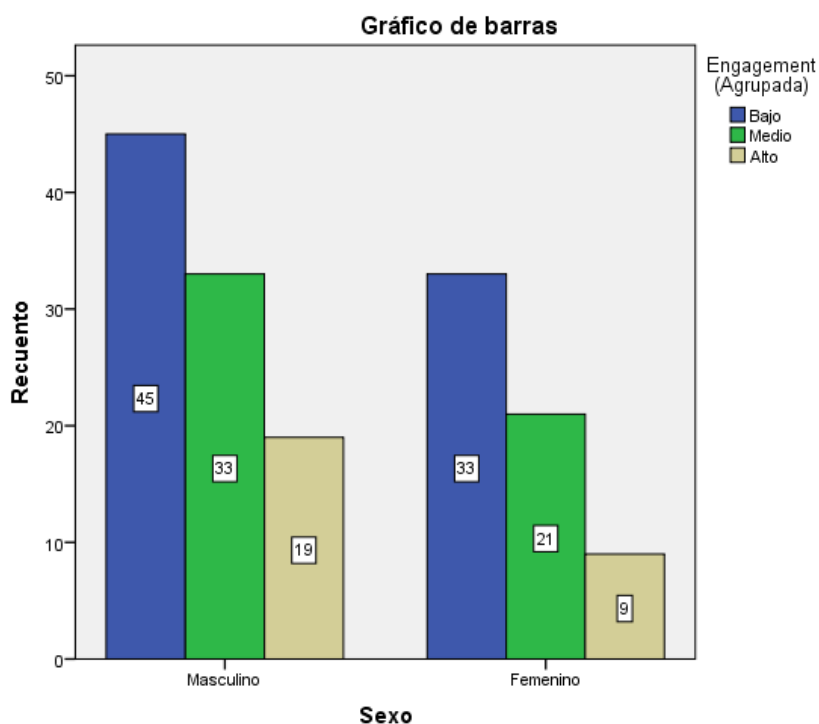
Tabla 3

Resultados de los niveles de engagement de trabajadores según género de dos instituciones financieras de Chiclayo.

		Engagement			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Sexo	Masculino	Recuento	45	33	19	97
		% del total	28,1%	20,6%	11,9%	60,6%
	Femenino	Recuento	33	21	9	63
		% del total	20,6%	13,1%	5,6%	39,4%
Total		Recuento	78	54	28	160
		% del total	48,8%	33,8%	17,5%	100,0%

Como se muestra en la tabla 3, en nivel predominante de engagement en los varones es el nivel bajo con el 28,1% de los sujetos, igualmente en el sexo femenino es el nivel predominante es el nivel bajo con el 20,6% de la muestra.

Figura 2. Niveles de engagement según sexo.



Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Tabla 4

Resultados de la diferencia de vigor de trabajadores de dos instituciones financieras de Chiclayo.

Prueba de Mann-Whitney				
Rangos				
	Financiera	N	Rango promedio	Suma de rangos
Vigor	Pública	74	49,41	3656,50
	Privada	86	107,25	9223,50
	Total	160		
Estadísticos de prueba^a				
	Vigor			
U de Mann-Whitney	881,500			
W de Wilcoxon	3656,500			
Z	-8,598			
Sig. asintótica (bilateral)	0,000			

a. Variable de agrupación: Banco

Como se muestra en la tabla 4, existe diferencias estadísticamente significativas de vigor entre la financiera pública y la financiera privada, con un nivel de significancia de $p < 0,01$, siendo los trabajadores de la financiera privada [$P_m = 107.25$] quienes muestran mayores niveles de vigor con respecto a los trabajadores de la financiera pública [$P_m = 49.41$], se acepta estas diferencias con un 99% de confianza.

Tabla 5

Resultados de la diferencia de dedicación de trabajadores de dos instituciones financieras de Chiclayo.

Prueba de Mann-Whitney				
Rangos				
	Financiera	N	Rango promedio	Suma de rangos
Dedicación	Pública	74	51,32	3798,00
	Privada	86	105,60	9082,00
	Total	160		
Estadísticos de prueba^a				
	Dedicación			
U de Mann-Whitney	1023,000			
W de Wilcoxon	3798,000			
Z	-8,141			
Sig. asintótica (bilateral)	0,000			

a. Variable de agrupación: Financiera

Como se muestra en la tabla 5, existe diferencias estadísticamente significativas de dedicación entre la financiera pública y la financiera privada, con un nivel de significancia de $p < 0,01$, siendo los trabajadores de la financiera privada [$P_m = 105,60$] quienes muestran mayores niveles de dedicación con respecto a los trabajadores de la financiera pública [$P_m = 51,32$], se acepta estas diferencias con un 99% de confianza.

Tabla 6

Resultados de la diferencia de absorción de trabajadores de dos instituciones financieras de Chiclayo.

Prueba de Mann-Whitney				
Rangos				
	Financiera	N	Rango promedio	Suma de rangos
Absorción	Pública	74	50,26	3719,00
	Privada	86	106,52	9161,00
	Total	160		
Estadísticos de prueba ^a				
	Absorción			
U de Mann-Whitney	944,000			
W de Wilcoxon	3719,000			
Z	-8,422			
Sig. asintótica (bilateral)	0,000			

a. Variable de agrupación: Financiera

Como se muestra en la tabla 6, existe diferencias estadísticamente significativas de dedicación entre la financiera pública y la financiera privada, con un nivel de significancia de $p < 0,01$, siendo los trabajadores de la financiera privada [Pm=105,60] quienes muestran mayores niveles de dedicación con respecto a los trabajadores de la financiera pública [Pm=51,32], se acepta estas diferencias con un 99% de confianza.

4.2. Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo el conocer las diferencias de engagement en dos financieras, una pública y otra privada, para lo cual fue necesario cumplir con el supuesto de normalidad de los datos por medio del estadístico de Kolmogorov-Smirnov, cuyo resultado indicó que la distribución de los datos no es normal, ergo el estadístico de contraste de hipótesis fue la Prueba U Mann-Whitney.

Los resultados indican que existen diferencias estadísticamente significativas de engagement entre la financiera pública y la financiera privada, dicha diferencias se aceptan con un 99% de confianza [$p < 0,01$], siendo los trabajadores de la financiera pública [$P_m = 109.16$] quienes presentan menores niveles de engagement en comparación con los trabajadores de la financiera privada [$P_m = 47.19$], estos hallazgos demuestran que la empresa privada tiene una mayor preocupación por la capacitación de su capital humano y en lograr que sus colaboradores desarrollen un “estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral” (Salanova y Schaufeli, 2004; p. 109). Los resultados aquí demostrados son semejantes al descubrimiento de Pérez (2014), quién indica que existen diferencias significativas en el compromiso afectiva, de continuidad y normativo según la entidad pública y privada ($p < 0,01$), teniendo en cuenta que el engagement y el compromiso organizacional son variables congruentes.

En cuanto a los niveles de engagement según la financiera, el nivel predominante total fue el nivel bajo con el 48.8%, de este porcentaje el 41.3% corresponde a la financiera pública y el 7.5% concierne a la financiera privada, de mismo modo, al comparar los niveles de engagement según el sexo predomina el nivel bajo, del cual el 28,1% son varones, y el 20,6% son mujeres, estos resultados evidencia una la elevada tasa de bajo engagement en trabajadores públicos y en colaboradores varones, por lo que esta población se caracteriza por presentar escaso compromiso organizacional y bajo nivel de dedicación de los colaboradores

con su organización y además con su disponibilidad de seguir siendo parte de la misma (APA, 2010a).

Por su parte, se ha encontrado diferencias estadísticamente significativas de vigor, dedicación y absorción entre los trabajadores de la financiera pública y los trabajadores de la financiera privada, aceptándose estas diferencias con un 99% de confianza [$p < 0,01$], siendo los colaboradores de la financiera pública quienes muestra menores niveles de vigor, dedicación y absorción [$P_m = 49,41$; $P_m = 51,32$; $P_m = 51,32$ correspondientemente] a diferencia de los empleados de la financiera privada quienes presentan mayores niveles de vigor, dedicación y absorción [$P_m = 107,25$; $P_m = 105,60$; $P_m = 105,60$ respectivamente]. Los resultados anteriormente descritos, refuerzan la evidencia de la hipótesis general de diferencia de engagement entre las financieras, acuñando la estabilidad de que los trabajadores de empresas públicas evidencian un mayor desinterés con respecto a sus organizaciones, esta afirmación se realiza por lo ya demostrado por Pérez (2014), quien prueba de hay diferencias de engagement según si la empresa es pública o es privada.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En base a los resultados se concluye lo siguiente:

Existe diferencias estadísticamente significativas de engagement entre la financiera pública y la financiera privada, con un nivel de significancia de $p < 0,01$.

El nivel predominante de engagement total es el nivel bajo con el 48.8%, de este porcentaje el 41.3% pertenece a la financiera pública en contraste con el 7.5% de la financiera privada.

El nivel predominante de engagement en los varones es el nivel bajo con el 28,1% de los sujetos, igualmente en el sexo femenino es el nivel predominante es el nivel bajo con el 20,6%.

Existe diferencias estadísticamente significativas de vigor entre la financiera pública y la financiera privada, con un nivel de significancia de $p < 0,01$.

Existe diferencias estadísticamente significativas de dedicación entre la financiera pública y la financiera privada, con un nivel de significancia de $p < 0,01$.

Existe diferencias estadísticamente significativas de dedicación entre la financiera pública y la financiera privada, con un nivel de significancia de $p < 0,01$.

5.2. Recomendaciones

Con base a los resultados y conclusiones se recomienda lo siguiente:

A la financiera privada se recomienda seguir realizando su plan estratégico en el marco del desarrollo de su capital humano ya que el mismo presenta nivel adecuados de engagement, siendo indispensable de mejorar el porcentaje bajo y medio, siendo este último el que necesita ser potenciado y fortalecido en sus trabajadores, con el fin de mejorar los logros organizacionales.

A la financiera pública se hace hincapié en que ponga en marcha una serie de estrategias para mejorar el nivel de engagement en sus trabajadores, ya que los mismo presentan niveles críticos que es de necesidad de atender, puesto que el mismo perjudica a los logros organizacionales como además de que esto puede influir en calidad de atención al cliente que brindan.

Se orienta a la puesta en marcha de programas de intervención, para ello se recomienda el utilizar la serie de capacitación de la Editorial El Manual Moderno, cuyo programa contempla el desarrollo y adherencia de los trabajadores consigo mismos, con su centro de trabajos y con la familia, manteniendo el equilibrio en cada uno de esos aspectos.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Editorial: Universitaria.
- Albornoz Salazar, J. L. (s.f.). *La función financiera*. Recuperado de: <http://goo.gl/sBKvp2>
- Alles, M. (2009). *Diccionario de competencias La Trilogía: las 60 competencias más utilizadas. Tomo I*. Buenos Aires: Granica.
- American Psychological Association (2010a). *APA. Diccionario conciso de psicología*. México: Editorial El Manual Moderno.
- American Psychological Association (2010b). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. Editorial El Manual Moderno.
- Basso Machado, P. G., Porto-Martins, P. C., & Amorim, C. (2012). Engagement no trabalho entre profissionais da educação. *Revista Intersaberes*, 7(3), pp. 193-214. Recuperado de: <http://goo.gl/85FpE5>
- Bobadilla Yzaquirre, M., Callata Nosiglia, C., & Caro Rojas, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*. (Tesis de Maestría. Universidad del Pacífico). Recuperado de: <http://goo.gl/CSfdNO>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Cabrejos Solano, J. A. & Gálvez Díaz, N. C. (2016). *Guía de lineamientos para la presentación de proyecto e informes de investigación*. Trujillo: Universidad Señor de Sipán.
- Consuegra Anaya, N. (2010) *Diccionario de psicología*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Córdova Gonzales, L., Espíritu Álvarez, F. J. & Hervías, E. (2014). *Clima y compromiso organizacional en dos sedes de una empresa de entretenimiento en Lima Metropolitana*. Recuperado de: <http://goo.gl/RB0f9W>
- DefiniciónABC (s.f.) *Definición de Financiera*. Recuperado de: <http://goo.gl/XgB5Jd>
- Díaz Bretones, F., & Montalbán Peregrín, M. (2004). La influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral. En Rodríguez

- Fernández, A. (Coord.) *Psicología de las organizaciones* (pp. 125-166). Barcelona. Editorial UOC.
- Extremera Pacheco, N., Durán Durán, M. A., & Rey, L. (2005). La inteligencia emocional percibida y su influencia sobre la satisfacción vital, la felicidad subjetiva y el engagement en trabajadores de centros para personas con discapacidad intelectual. *Ansiedad y estrés*, 11(1), pp. 63-73.
- Extremera Pacheco, N., Durán Durán, M. A., & Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de educación*, 342, pp. 239-256. Recuperado de: <http://goo.gl/UbUQzr>
- Flores Jiménez, C., Fernández Arata, M., Juárez García, A., Merino Soto, C., & Guimet Castro, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), pp. 195-206. Recuperado de: <http://goo.gl/FQu1bs>
- García Baca, A. R. G. (2015) *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012*. (Tesis de licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de: <http://goo.gl/awTd7m>
- Granados Amaya, C. R. (2015). *Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la Republica*. (Tesis de Grado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD). Recuperado de: <http://goo.gl/3RFLgy>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014) *Metodología de la Investigación. 6° Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Lisbona, A., Morales, J. F., & Palací, F. J. (2009). El engagement como resultado de la socialización organizacional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(1), pp. 89-100. Recuperado de: <http://goo.gl/97qibx>
- Loli Pineda, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Ind. Data*, 10(2), pp. 30-37. Recuperado de: <http://goo.gl/ydY4xK>

- Martínez Martínez, I. M. & Salanova Soria, M. (2003). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios Relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista educación*, 330, pp. 361-371.
- Menezes de Lucena Carvalho, V. A., Fernández Calvo, B., Hernández Martín, L., Ramos Campos, F., & Contador Castillo, I. (2006). Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18(4), pp. 791-796. Recuperado de: <http://goo.gl/RSlpFx>
- Ocampo Bustos, R. M., Juárez García, A., Arias Galicia, L. F., & Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Liberabit*, 21(2), pp. 207-219.
- Pérez Tapia, R. A. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. (Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: <http://goo.gl/LAlcbU>
- Rodríguez-Muñoz, A., & Barker, A. B. (2013). El engagement en el trabajo. En Morneno Jiménez, B., & Garrosa Hernández, E. (Coord.) *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp. 437-452). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiro, J.M. & Grau, R. (2000). Desde el 'burnout' al 'engagement': ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(2), pp.117-134.
- Salanova Soria, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261, pp. 109-138. Recuperado de: <http://goo.gl/orC733>
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *Escala Utrecht de Engagement en el trabajo*. Occupational Health Psychology Unit.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic-approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(2), 71-92.

ANEXO I

ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

1. En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)*
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7. Mi trabajo me inspira (DE3)*
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)*
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*
11. Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)*
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (VI4)
13. Mi trabajo es retador (DE5)
14. Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)*
15. Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
16. Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)

ANEXO II
ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA INVESTIGACIÓN

Yo.....; identificado(a)
con DNI..... Declaro haber sido informado de manera clara, precisa y
oportuna de los fines que busca la presente investigación Titulada
.....
.....

Que tiene como objetivo principal

Los datos obtenidos de mi participación, serán fielmente copiados por los
investigadores, además procesados en secreto y en estricta confidencia
respetando mi intimidad.

Por lo expuesto otorgo mi consentimiento a que se me realice la encuesta, así
como respetando mis derechos para responder con una negativa.

INVESTIGADORA

USUARIO PARTICIPANTE

ANEXO III
PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de normalidad para distribución normal

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	,197	160	,000	,901	160	,000
Vigor	,182	160	,000	,893	160	,000
Dedicación	,168	160	,000	,912	160	,000
Absorción	,148	160	,000	,922	160	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se muestra en la tabla, la prueba de normalidad mediante el estadístico de Kolmogorov-Smirnov indica que la distribución no es normal ya que la significancia es inferior el punto crítico $p < 0,05$, por lo tanto, la prueba de contraste para comparar diferencias de grupos es un análisis no paramétrico, U Mann-Whitney

ANEXO IV
BAREMOS

		Engagement	Vigor	Dedicación	Absorción
N	Válido	238	238	238	238
	Perdidos	0	0	0	0
Media		86,084	30,601	25,340	30,143
Varianza		183,048	23,971	18,285	27,051
Percentiles	1	37	11	11	12
	5	56	20	15	19
	10	65	25	19	23
	15	76	27	22	25
	20	80	28	24	28
	25	81	28	24	28
	30	84	29	25	29
	35	87	30	25	30
	40	88	31	25	31
	45	88	32	26	31
	50	90	32	26	32
	55	90	33	27	32
	60	93	33	27	33
	65	94	33	28	33
	70	94	33	28	33
	75	95	34	28	34
	80	95	34	29	35
	85	96	35	29	35
	90	100	35	29	35
95	101	36	30	36	
99	102	36	30	36	