

ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE ALMIRANTE MIGUEL GRAU

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA



**LAS CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL Y EL
WORK ENGAGEMENT EN TRANSGAS SHIPPING LINES - 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA**

**PRESENTADA POR:
QUINTO BALDEÓN LEIDY CAROLINA**

CALLAO, PERÚ

2018

LAS CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL Y EL
WORK ENGAGEMENT EN TRANSGAS SHIPPING LINES - 2018

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, quien me ilumina en todo momento.

A mi madre, por alentarme siempre a perseguir mis sueños.

AGRADECIMIENTOS

Mi profunda gratitud a mis profesores, compañeros y asesor de tesis, quienes han sido partícipes de éste recorrido.

Asimismo el reconocimiento a todas las personas involucradas en la presente tesis, por brindarme su tiempo, dedicación y apoyo.

INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
TITULO.....	ii
DEDICACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
LISTA DE FIGURAS.....	ix
LISTA DE GRÁFICOS.....	x
LISTA DE TABLAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos específicos:	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Limitaciones de la investigación.....	6
1.6 Viabilidad de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Bases teóricas.....	10
2.2.1 Características demográficas	10
2.2.1.1Tipos de características demográficas.....	11
2.2.2 Work Engagement:	12
2.2.2.1 Definición	12
2.2.2.2 Causas.....	17
2.2.2.3 Consecuencias	21

2.2.2.4 Incremento del work engagement.....	25
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS	30
3.1 Formulación de la hipótesis	30
3.1.1 Hipótesis general	30
3.1.2 Hipótesis específicas	30
CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO.....	32
4.1 Diseño de la investigación	32
4.2 Población y muestra.....	32
4.3 Operacionalización de variables	34
4.4 Técnica para recolección de datos.....	37
4.5 Técnicas para el procesamiento de datos.....	39
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	40
5.1 Análisis estadístico descriptivo.....	40
5.2 Análisis estadístico inferencial	52
5.2.1 Prueba de hipótesis general:	53
5.2.1.1 Prueba de hipótesis específica 1:	54
5.2.1.2 Prueba de hipótesis específica 2:	55
5.2.1.3 Prueba de hipótesis específica 3:	56
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
6.1 Discusión	57
6.2 Conclusiones.....	63

6.3 Recomendaciones	64
FUENTES DE INFORMACIÓN	68
Referencias bibliográficas	68
Referencias electrónicas.....	68
ANEXOS	70
Anexo 1: Matriz de consistencia	70
Anexo 2: Instrumentos para la recolección de datos.....	74
Anexo 3: Constancia emitida por la institución.....	78
Anexo 4: Solicitud para la aplicación de encuestas en Transgas	79
Anexo 5: Organigrama funcional de Transgas Shipping Lines	80

LISTA DE FIGURAS

Figura N°1: Competencias psicosociales de los empleados engaged.....	15
Figura N°2: Causas del work engagement.....	18
Figura N°3: Modelo de demandas y recursos laborales del engagement.....	23
Figura N°4: Sinergias provocadas por el work engagement.....	25
Figura N°5: Actividades conductuales, cognitivas y volitivas.....	29

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Nivel de work engagement del personal de Transgas Shipping Lines.....	40
Gráfico N° 2: Característica demográfica - género del personal de Transgas Shipping Lines.....	41
Gráfico N° 3: Característica demográfica - estado civil del personal de Transgas Shipping Lines.....	42
Gráfico N° 4: Característica demográfica - grado de estudios del personal de Transgas Shipping Lines.....	42
Gráfico N° 5: Característica demográfica - profesión del personal de Transgas Shipping Lines.....	43
Gráfico N° 6: Característica demográfica - puesto laboral del personal de Transgas Shipping Lines.....	44
Gráfico N° 7: Característica demográfica - rango salarial del personal de Transgas Shipping Lines.....	45

Gráfico N° 8: Nivel de absorción según género.....	46
Gráfico N° 9: Grado de estudios según género.....	46
Gráfico N° 10: Objetivos de realización según género.....	47
Gráfico N° 11: Nivel de vigor según edad.....	47
Gráfico N° 12: Rango salarial según edad.....	48
Gráfico N° 13: Puestos laborales según la edad.....	49
Gráfico N° 14: Grado académico según la edad (26-35 años).....	50
Gráfico N° 15: Nivel de dedicación según antigüedad laboral.....	51
Gráfico N° 16: Antigüedad laboral según estado civil.....	52

LISTA DE TABLAS

Tabla N°1: Correlación entre las características demográficas y el work engagement.....53

Tabla N°2: Correlación entre género y nivel de absorción.....54

Tabla N°3: Correlación entre edad y nivel de vigor.....55

Tabla N°4: Correlación entre antigüedad laboral y nivel de dedicación.....56

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la correlación entre las características demográficas del personal y el work engagement en la compañía naviera Transgas Shipping Lines, que identifica de ésta manera las peculiaridades de un colaborador comprometido con la empresa en dónde labora. Se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo, de corte transversal y se estimó el análisis descriptivo e inferencial pertinente a fin de corroborar que grupos presentan niveles más altos de engagement y que grupos se identifican medianamente con ésta perspectiva positiva. Se llevó a cabo el estudio a 49 trabajadores, con un promedio de edad de 36 años, predominando escasamente el género masculino y una antigüedad laboral que bordea el promedio de 8 años. Se identificó un nivel alto de work engagement, presentando una baja correlación con las características demográficas del personal en cuestión.

Palabras Clave: Características demográficas, compromiso laboral, vigor, dedicación, absorción

ABSTRACT

This research aimed to determine the correlation between the demographic characteristics of workforce and work engagement in Transgas Shipping Lines, which identifies in this way the peculiarities of a collaborator committed to the company where he works. It was carried out under the non-experimental, descriptive, cross-sectional design and the relevant descriptive and inferential analysis was estimated in order to corroborate that the groups present higher levels of commitment and that groups are moderately identified with this positive perspective. The study was carried out on 49 workers of Transgas Shipping Lines, with an average age of 36 years, with a slight predominance of the masculine gender and a working seniority that borders the average of 8 years. A high level of work engagement was identified, presenting a low correlation with the demographic characteristics of the workforce in question.

Keywords: Demographic characteristics, work engagement, vigor, dedication, absorption

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha expuesto diferentes preguntas respecto a cómo mejorar la productividad en una empresa, si bien es cierto el factor humano es fundamental, no se le ha tomado el interés pertinente del caso. En estos tiempos es sustancial estudiar la forma de generar la eficaz ejecución de metas personales, y organizacionales que por lo general se encuentran ligadas netamente a un fin económico, es decir, el incremento de ingresos por la gestión de procesos eficientes. Al mejorar los procedimientos operacionales, han de asumir la administración y gestión de las necesidades corporativas y la de sus trabajadores a fin de mantener niveles óptimos en los indicadores de rendimiento. Se contempla que actualmente las empresas enfrentan cierta dificultad de lograr y mantener vínculos entre sus líderes y colaboradores, que favorezcan al compromiso y debiliten las deficiencias en las habilidades de los directivos. Lo cierto es, que el descuido del recurso humano proviene desde el pensamiento erróneo sobre el factor monetario como única motivación para el personal, no debiendo radicar exclusivamente en ella, ya que la motivación obedece más a un cambio en el factor psicológico, por consiguiente un ambiente saludable en donde se perciba relaciones idóneas entre superiores y personal a su cargo es una imagen clara de un buen clima organizacional, que a su vez expresa componentes esenciales como el liderazgo, la motivación, la lealtad de unos con otros y para con la institución. Transgas Shipping Lines (TSL) es una sólida empresa peruana de transporte marítimo de gas, petróleo y contenedores, internacionalmente reconocida. Su oficina principal se encuentra ubicada en la

ciudad de Lima–Perú e inició operaciones en julio de 1991 como una empresa de administración de buques para luego convertirse en la naviera peruana emergente que es hoy en día. El compromiso que ha presentado el personal de TSL se ha visto reflejado en el crecimiento de la compañía a través de los últimos años. Este compromiso en equipo ha recibido el nombre de work engagement, o en su abreviatura referenciada al trabajo: engagement, que se puede presenciar en diferentes ámbitos. En su totalidad el work engagement se presenta como un vínculo emocional positivo constructivo en los trabajadores con altos niveles de vigor, dedicación y absorción; dispuestos a forjar una tendencia hacia mayores niveles de productividad en la organización. Es así como el presente estudio tomó la iniciativa de investigar las tres dimensiones del work engagement mediante el cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Scale), instrumento proveniente de diversos estudios científicos realizados en Holanda que mide los niveles de vigor, dedicación y absorción en los trabajadores, ésta ha sido la herramienta principal para indagar situaciones y medir los niveles de engagement en organismos alrededor del mundo a motivo de tomar las medidas preventivas y correccionales convenientes. La escala en su inicio contaba con 24 ítems, pero luego de pasar por una exhaustiva prueba psicométrica, la escala oficial se propagó en 17 ítems, pudiendo reducirse la versión en 9 ítems ya que no afecta la complejidad ni veracidad del constructo. Se ha detectado además, un impacto positivo en las investigaciones, acuñando a que los responsables directos de fomentar el work engagement son las propias organizaciones. Bajo un modelo de demandas y recursos laborales se ha rescatado aspectos positivos y negativos en un mismo marco influyente en el ambiente laboral con diversos contextos que varían según el clima y la cultura organizacional de cada empresa.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La presente investigación remonta sus primeras cuestiones a mediados del año 2017, siendo llevada a cabo en el presente año 2018, como fruto del interés producido por los nuevos avances del llamado work engagement, pues éste término alude al compromiso que el empleado mantiene con su trabajo.

Lo anterior toma relevancia ya que el recurso humano es muy importante en Transgas Shipping Lines, capaces de idear valor en sus servicios, y de ésta manera apostar en un mercado de constante cambio, es así como, de ellos depende la subsistencia de la empresa en un mundo marítimo cada vez más competitivo, que busca tener al mejor capital humano para contrarrestar los cambios globales y alcanzar el éxito.

Transgas, siempre orientada profundamente en el servicio, mediante su experiencia operacional, está en posición de ofrecer asistencia valiosa a los clientes, se encuentra dividida operacionalmente en dos empresas relacionadas: Transgas Shipping Lines establecida en Perú y Transgas International localizada en Estados Unidos. Además cuenta con una flota propia de buques tanque clase

gaseros y petroleros para la prestación de los servicios de transporte marítimo (en Sudamérica, el Caribe y Asia) de hidrocarburos (petróleo crudo y derivados, gas licuado de petróleo y químicos) en las modalidades de tráfico internacional, tráfico de cabotaje y almacenamiento, formulación y distribución de bunkers. Por más de 25 años, como empresa naviera peruana, ha participado en múltiples actividades relacionadas con la actividad marítima. Siempre enfocado en las operaciones que requieren conocimiento y experiencia en innovaciones tecnológicas. Hoy en día ha consolidado un poderoso equipo que maneja las siguientes líneas de negocios: administración de buques para su propia flota, administración de buques para otras empresas, operaciones de suministro de combustible con sus propios buques, operaciones de alijo, operaciones de buques a terceros, alquiler de buques para proyectos específicos. Destacando que, a finales de marzo 2018 operaron una capacidad de flota de 52,749 cbm para buques gaseros, 127,086 dwt para buques petroleros y 4,610 TEUS para buques containeros

Ante ello, la administración de recursos humanos busca optimizar los factores internos y externos para que su personal se encuentre comprometido con la organización y alcance el mejor estado mental y disposición a fin de laborar entregando el 100% de sí mismo. Es así como éste constructo motivacional, work engagement, supone que los trabajadores “engaged” favorecen el desempeño y productividad de la empresa, generando ganancias que superan las expectativas medias de flujo de dinero, por lo que toda empresa lucha constantemente.

De esta forma ha sido necesario reconocer que aspectos y características relevantes de los empleados permite conocer a detalle al empleado ideal “engaged”, ya sea por su género, edad o años de antigüedad en los que viene laborando; la descripción de dichas características ayudará a conocer a fondo a

los trabajadores con el fin de poder enfocar atención al sector de empleados que se encuentre relegado y evaluar la posible relación de las particularidades del personal y el work engagement. También supone estimar formas de fomentar y nivelar dichos sectores por el bienestar común de la organización y de las personas que laboran en ella.

Por lo anteriormente expresado nos formulamos la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de correlación entre las características demográficas del personal y el work engagement en Transgas Shipping Lines -2018?

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de correlación entre las características demográficas del personal y el work engagement en Transgas Shipping Lines -2018?

1.2.2 Problemas específicos

Problema Específico 1:

¿Cuál es el nivel de correlación entre el género y la dimensión absorción del work engagement que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines – 2018?

Problema Especifico 2:

¿Cuál es el nivel de correlación entre la edad y la dimensión vigor del work engagement que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018?

Problema Especifico 3:

¿Cuál es el nivel de correlación entre la antigüedad laboral y la dimensión dedicación del work engagement que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General:

Determinar el nivel de correlación entre las características demográficas del personal y el work engagement en Transgas Shipping Lines -2018

1.3.2 Objetivos específicos:

Objetivo específico 1:

Especificar si existe correlación entre el género y la dimensión absorción del work engagement que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines-2018.

Objetivo específico 2:

Precisar si existe correlación entre la edad y la dimensión vigor del work engagement que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines-2018.

Objetivo específico 3:

Definir si existe correlación entre la antigüedad laboral y la dimensión dedicación del work engagement que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines-2018.

1.4 Justificación de la investigación

La principal preocupación en Transgas Shipping es el reemplazo constante y mejoras en la flota como una respuesta convincente a los retos y demandas en los nuevos mercados. Siendo significativo además de ello, propiciar un estudio que permita conocer cómo se encuentra el capital humano. El propósito de la investigación es comprobar si existe, en qué medida, o no, un nivel de correlación entre las variables “características demográficas y work engagement” en los trabajadores de Transgas Shipping Lines. Al exponer las dudas respecto a las variables mencionadas, nos otorgará cuestionamientos a resolver, que podrán ser absueltos a través de la funcionalidad del cuestionario, siendo factible presenciar los resultados y circunstancias delimitadas a fin de denotar que tipo de semblante y perfil tienen los empleados “engaged”, que apuestan por la estabilidad, evolución de la organización y entorno vitalista. Los factores que insertan calidad de vida y desarrollo profesional, proporcionan a su vez desempeño laboral y productividad, por ello el work engagement nace en un clima organizacional óptimo y motivacional, siendo ineludible para que cada integrante destaque sus destrezas, cumpla con sus metas personales y organizacionales, y así favorezca en conjunto a los interesados en la cadena hacia el éxito. Los hallazgos nos harán diferenciar entre qué parte o segmento se encuentra más saludable y motivado dentro de la empresa y qué parte no, a fin de poner más énfasis e interés en los sectores con nivel bajo e intermedio de work engagement y tratar de mantener nivelado las dimensiones de vigor, dedicación y absorción en todos los empleados.

1.5 Limitaciones de la investigación

Espacial: El trabajo de investigación se llevará a cabo en la oficina principal de la naviera Transgas Shipping Lines, excluyendo al personal embarcado en los buques que administra la empresa.

Temporal: El estudio transversal limitó un posible monitoreo en el tiempo con el fin de evaluar las tendencias de las variables.

Uso de recursos: Se requiere la predisposición del personal para participar en el proceso de investigación.

Acceso a la información: Se identificaron dificultades a nivel bibliográfico debido al poco estudio de la variable engagement en el Perú, además respecto al estudio cuantitativo utilizado es necesario próximas investigaciones cualitativas con el propósito de indagar más a fondo éste constructo. Asimismo se contará con el acceso a información confidencial de los trabajadores y parte informativa del vínculo laboral.

1.6 Viabilidad de la investigación

Técnica: Se cuenta con la predisposición del personal de Transgas Shipping Lines.

Operativa: Se recopiló la información a través del cuestionario con el permiso correspondiente de gerencia.

Económica: No requiere de financiamiento alguno por parte de la organización.

La investigación es viable ya que los recursos son brindados por parte de Transgas Shipping Lines, quienes otorgarán el tiempo y espacio necesario a fin de realizar la evaluación al personal de la empresa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A Nivel Internacional:

García Claudia (2013) efectuó una investigación cuantitativa hipotética-deductiva con un diseño no experimental de corte longitudinal, contando con 6 aplicaciones mensuales del cuestionario, correspondiente a la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías ubicadas en Veracruz- México. La muestra tomó en cuenta a 69 trabajadores del área de operación de siete sucursales. Se utilizó la adaptación del instrumento UWES-17 para la variable engagement, en tanto que para la recolección de la información relativa a la variable rotación del personal se elaboraron fichas de trabajo de datos personales, sociodemográficos y laborales. Corroboraron que no se observa directamente la relación entre las variables de estudio pero si la influencia que tiene el medio ambiente laboral en el desarrollo del work engagement.

Berardi Adriana (2015) realizó en Argentina un estudio tipo exploratorio con un diseño no experimental transversal en una dependencia de la administración pública nacional de la ciudad de Mar de Plata sobre la

motivación laboral y engagement, utilizando una planilla de datos demográficos, el Cuestionario UWES-17 y un cuestionario de motivación laboral. Un total de 105 personas participaron en este estudio. Los resultados apoyaron la existencia de relación directa entre las variables.

Córdoba Nely (2015) llevó a cabo una investigación tipo descriptiva sobre niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes en Escuintla- Guatemala. Con una muestra aleatoria simple conformada por un grupo de 69 colaboradores, 34 mujeres y 35 hombres, entre un rango de edad de 18 y 45 años. Emplearon el cuestionario UWES-17 y por medio de la investigación se concluyó que los colaboradores presentan alto nivel de engagement, siendo colaboradores entusiastas hacia su trabajo con sentido de pertenencia en la organización.

A Nivel Nacional:

Bobadilla Magali, Callata Carol y Caro Andrea (2014) realizaron una investigación sobre el engagement laboral y la cultura organizacional, basada en el rol de la orientación cultural en una empresa global, el estudio fue tipo cuantitativo- explicativo, de diseño no experimental transversal o transaccional en una empresa internacional con 9 sedes, en donde la muestra estuvo compuesta por 219 colaboradores. Utilizaron 4 instrumentos: la primera variable engagement fue medida a través el cuestionario UWES-9, la segunda variable fue analizada mediante la encuesta Denison Organizational Culture Survey- DOCS, la tercera variable fue la orientación cultural colectivista indagada por la escala de Dorfman y Howell, y por último emplearon una ficha de datos sociodemográficos y

laborales. De ello desprendieron que existe dos culturas organizacionales que predicen el engagement laboral: Misión e Involucramiento.

Cumpa Mariel (2015) hizo un estudio tipo descriptivo comparativo, con un diseño no experimental transversal, que evaluó el nivel de engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos en Chiclayo. Contó con una muestra de 65 personas y midió la variable engagement utilizando el cuestionario UWES-17. Se detectó que existen diferencias significativas de engagement entre los colaboradores de las tres empresas y que además se encuentran en un nivel promedio.

Fujii Kenichi (2017) tuvo el propósito de determinar la correlación existente entre Demandas y Recursos Laborales con el Work Engagement dentro de una fábrica. Para ésta investigación se consideraron el control laboral y soporte social como recursos laborales, mientras que la carga laboral y el conflicto trabajo – familia como demandas laborales. Ante tal caso, se necesitó del sustento de los instrumentos: Escala UWES-9, Escala JCQ, Escala de carga laboral y Escala de Conflicto Trabajo-Familia. Se encuestó a 88 colaboradores del nivel operativo con una media de edad de 32.07 años. Los resultados evidencian correlaciones medianas directas entre el work engagement con ambos recursos laborales; y con respecto a las demandas laborales analizadas, estas no evidenciaron relación con el work engagement.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Características demográficas

Existen diferentes definiciones respecto a “características demográficas”, para empezar, el término “característica” es una cualidad propia y peculiar de una persona, por la cual se define y diferencia de las demás, es preciso indicar a su vez que, el término demográfica hace referencia a los datos que permiten dividir a la población en distintos segmentos estadísticos, como por ejemplo: edad, sexo, nivel educativo, etc.

Es por tal razón que el presente estudio permitirá apuntar a la recaudación directa de información de un grupo demográfico en particular, en este caso los empleados de la organización. El relevamiento de datos de dichos empleados permitirá recabar información personal con la finalidad de identificar correctamente a la muestra del estudio, en ciertas condiciones de tiempo y espacio, que pueden registrarse una sola vez o en forma secuencial, a medida en que los eventos se producen.

Los objetivos principales de las características demográficas son los siguientes:

- ❖ Reconocer y describir la fuente de estudio.
- ❖ Establecer métodos de identificación de la información obtenida.
- ❖ Registrar el contenido de la investigación en estadísticas.
- ❖ Analizar y comparar los datos principales conseguidos.

2.2.1.1Tipos de características demográficas

La información recolectada a través de las limitaciones de las características demográficas, puede clasificarse de acuerdo con el objetivo de estudio. A una característica demográfica se le llama primaria cuando su recolección se llevó a cabo para respaldar las necesidades concretas y objetivos de la investigación en sí, es decir existe un vínculo directo entre la indagación y recolección de datos. Mientras que una característica demográfica secundaria se le denomina al dato que se utiliza sin haber sido recolectado en el contexto de la investigación, en deducción, no existe vínculo entre su uso y el proceso de recolección.

Una segunda clasificación de características demográficas, discrimina los datos en: directo, cuando se recolectan de una manera simple y no constan mayores conjeturas. E indirectos cuando son adquiridos a través de operaciones matemáticas.

Por ultimo cabe destacar que también se pueden especificar las características demográficas en datos brutos, aquellos que se representan sin desagregaciones, ajustes o correcciones. En datos corregidos, aquellos que se han sometido a técnicas matemáticas que permiten suavizar su comportamiento y ajustarlos a patrones lógicos. Y en datos refinados, aquellos que han sido anticipadamente tratados con la expectación de expresar una idea precisa de lo que se procura examinar y mostrar.

2.2.2 Work Engagement:

2.2.2.1 Definición

El Work Engagement es un concepto que en los últimos tiempos ha tomado relevancia en las organizaciones alrededor del mundo, a pesar de ello, aún no se ha definido una traducción oficial al español, es por tal motivo que el parafraseo en su idioma original, el inglés, es utilizado actualmente para no abatir el término en errores y malas interpretaciones.

El <engaged> se manifiesta como un enlace intenso entre los empleados y su trabajo. Notándose capaces de afrontar las demandas que afloran con el pasar de los días. El Work Engagement ha sido definido como:

“Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el Engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular. El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino. La dimensión de dedicación denota la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Por último, la absorción ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se

experimenta que el tiempo “pasa volando”, y se tienen dificultades para desconectarse de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentada” (Salanova, Schaufeli, Gonzáles-Romá y Bakker, 2002, p.74).

Teniendo en cuenta esta definición, podemos precisar que los empleados poseen un fuerte lazo de conexión con su trabajo, es por ello que presentan sentimientos de vinculación enérgica y afectuosa, en lugar de sentirse rendidos, frustrados y estresados, señalan su labor en la organización como parte de ellos, un ámbito entretenido y no como una imposición en su vida cotidiana.

Es así que en términos de ciencia “el engagement en el trabajo es un estado psicológico de realización o la antítesis positiva de burnout, pues éste último se caracteriza como un estado mental persistente negativo, representado por agotamiento emocional, malestar, un sentimiento de reducida competencia, motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (Salanova y Schaufeli, 2009). Entonces se considera al work engagement como el antídoto auténtico del burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, porque las personas se sienten gustosas con lo que forjan, a diferencia de los empleados burnout que se enfrentan a un ambiente hostil, con fatiga y cansancio en lo que hacen.

En esencia, el work engagement fundamenta la forma tal cual el personal aprecia la experiencia gratificante que vive en su trabajo, pues los incentiva realmente a invertir su tiempo y esfuerzo (vigor), como entrega

propia y única (dedicación), y como algo emocionante e interesante (absorción).

Por lo tanto los trabajadores engaged gozan de un gran sentimiento de pertenencia y responsabilidad para con la organización. Son fieles con sus actos y rinden más de lo establecido por iniciativa propia. Cumplen a tiempo o mucho antes, lo que explícitamente se les exige, pues son proactivos; examinan y acceden a tomar las riendas de los compromisos y responsabilidades relacionados con su servicio y/o profesión, plantean propuestas para la mejora continua y solución de problemas, más aún cuando algo los aqueja, ya que tienen objetivos trazados que coinciden con los que tiene la empresa en la que laboran. Gracias a su inminente actitud positiva y objetiva en las acciones que realizan, estos empleados generan la retroalimentación adecuada, en términos de valoración y superación.

De tal manera que los empleados engaged gozan de un perfil peculiar relacionado con las competencias psicosociales a fin de ser voluntariosos en aprendizaje y desarrollo continuo, éstas competencias no surgen de manera desinhibida, pues denota que realmente son causadas dentro de un contexto organizacional emprendedor, entre ellas mencionaremos a las siguientes: competencias emocionales, competencias cognitivas, competencias motivacionales y competencias conductuales.

Figura N°1:

Competencias psicosociales de los empleados engaged



Nota: Adaptado de “El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión”, de Salanova M. y Schaufeli W., 2009

En segundo lugar, también los empleados se sienten comprometidos con éxito fuera del trabajo, como por ejemplo podemos mencionar la ocupación deportiva, voluntariados, pasatiempos creativos y hobbies, pues a pesar de todo, no son adictos al trabajo, si no que les complace realizar otras cosas en su tiempo libre, que a diferencia de quienes se perturban y obsesionan con su trabajo, no les surge el impulso inminente por laborar

arduamente sin descanso, porque para ellos trabajar es interesante tanto como las otras actividades de ocio.

De ésta forma, mediante cuestiones entre empleados y supervisores se demostró aparte de que, una persona totalmente absorta en el trabajo es feliz, también es sinónimo de un estado llamado flow, en donde radica una experiencia máxima particular, específica y efímera en lugar de “un estado mental más persistente y no delimitado temporalmente a una experiencia concreta, como es el caso del engagement” (Salanova y Schaufeli, 2004, p.117). Y que presenta un estado psicológico de total disfrute, atención focalizada, claridad mental, unión cuerpo y mente, concentración y control total sobre las circunstancias que implica pérdida de la consciencia y distorsión del tiempo. Es por tal motivo que el flow incluye cierta complejidad ajena al work engagement.

Asimismo mediante el estudio de ciertos programas de engagement en el trabajo, se pudo concluir que existen 10 temas comunes en el enfoque de work engagement, capaces de explicar la asociación entre varios aspectos, manifestado por Vance (2006):

Para comenzar, está el orgullo que el trabajador siente hacia su jefe directo, enseguida se encuentra la satisfacción con el empleador, en tercer lugar aparece la satisfacción con su trabajo, enseguida se encuentra la oportunidad que se le brinda al trabajador para que este tenga un buen desempeño en algún trabajo desafiante, después se encuentra el reconocimiento y retroalimentación positiva para sus

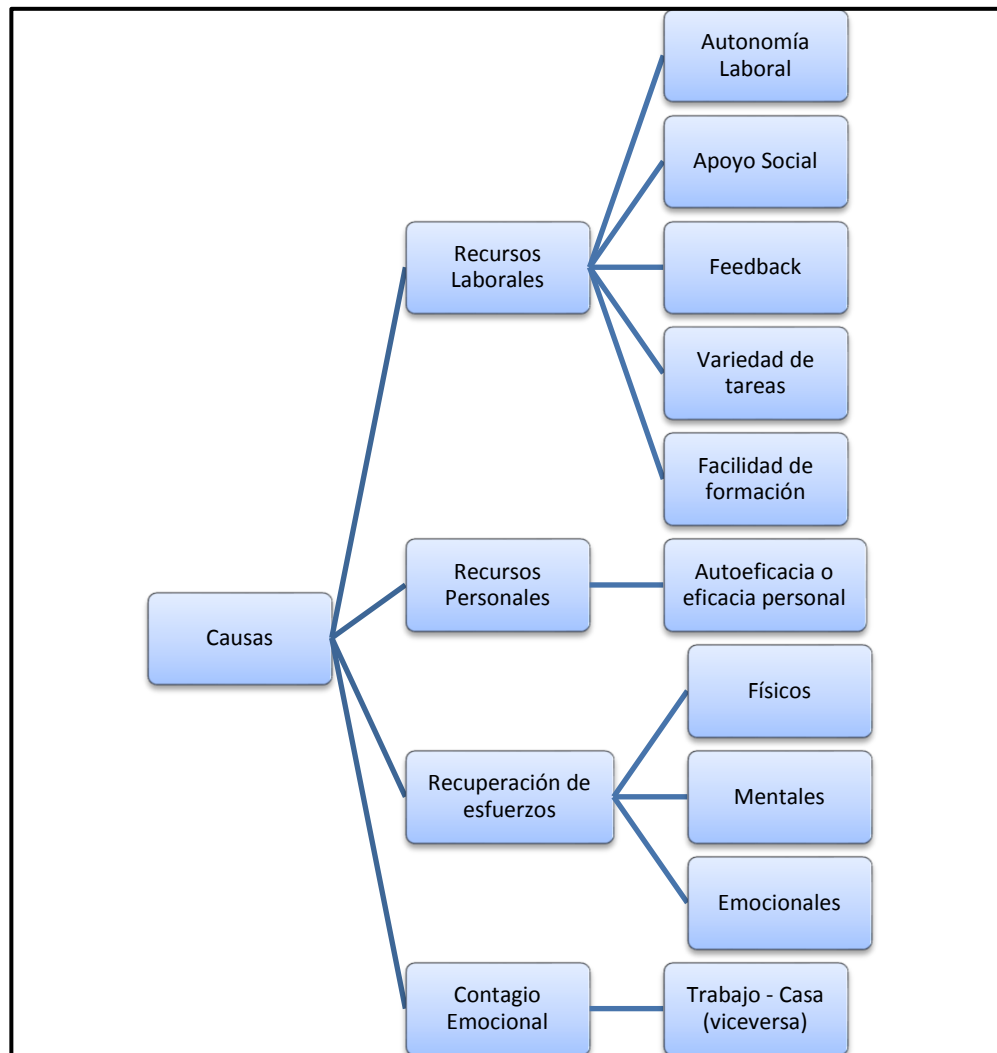
contribuciones, además debe tener un apoyo personal por parte del supervisor, conjuntamente se debe realizar un esfuerzo más allá del mínimo, al mismo tiempo de comprender la relación entre los empleos propios y la misión de la organización, además de tener perspectiva para lograr un futuro crecimiento con los empleadores y por ultimo tener la intención de quedarse con los mismos.

Por otro lado, Balon en el 2013, señaló que la pasión armoniosa predice positivamente al engagement, debido a que impulsa energía emocional y satisfacción en el trabajo, llegando a realizar las tareas de una manera flexible. Es así como adicionalmente en los resultados de dichos estudios analizados, se observó que la pasión obsesiva, es decir el workaholism, presenta patrones diferentes al del engagement, pues el primero tiende a participar en la actividad durante 2 semanas aproximadamente y no por periodos más largos de tiempo (Mageau y Vallerand, 2007). Además respecto a la diferenciación, Schaufeli en el 2005 indicó que el rendimiento de los adictos no siempre es óptimo e inclusive puede ser bajo, pues estas personas sufren de perfeccionismo, rigidez y falta de flexibilidad para poder delegar responsabilidades, originando conflictos en el área de trabajo.

2.2.2.2 Causas

En la investigación científica se ha establecido diferentes posibles causas respecto al work engagement, entre las cuales hay 4 puntos esenciales a tratar. Los recursos laborales, los recursos personales, la recuperación de esfuerzo y el contagio emocional:

Figura N°2:
Causas del work engagement



Nota: Adaptado de “El engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización”, de Cumpa M., 2015

El primer punto hace referencia a los recursos laborales; en donde la autonomía es la facultad de cada individuo en obrar según su criterio con independencia definida entre su razón y la de otros; el apoyo social de compañeros y superiores, reside en el hecho de obtener ayuda por parte de ellos en el momento oportuno, de ésta forma se reduce factores de estrés, mejorando el estado anímico y el clima laboral ya que la persona se siente integrado a un equipo; el feedback o retroalimentación recibido sobre

el desempeño laboral, está centrado en el estudio de capacidades claves que se requieren para cada puesto de trabajo alineado a los objetivos organizacionales, contribuye al progreso del empleado y mejora del rendimiento e impacto dentro de la empresa; la variedad de las tareas es un índice capaz de generar motivación y perspectiva hacia nuevos horizontes, ya que enriquece el rol como trabajador, tal es así que; las facilidades de formación confiere una alta probabilidad de crecimiento profesional así como una línea de carrera.

En un segundo punto, los recursos personales se enfatizan en la autoeficacia o eficacia personal, que según Salanova, Grau, Llorens y Schaufeli (2001), son las creencias en la propia autoeficacia un aspecto importante del funcionamiento organizacional positivo, que a su vez es tanto causa como consecuencia y que apoya la idea de la existencia de espirales positivas hacia arriba capaces de influir en la consolidación de la propia eficacia en sí, esto es, las creencias en las propias competencias para realizar bien el trabajo, por lo que en resumen la autoeficacia permite creer en la capacidad de uno mismo de emprender, realizar las acciones necesarias y encargarse de las posibles situaciones particulares para tener el éxito deseado.

En el tercer punto, hace hincapié a que el work engagement está efectivamente asociado con la medida en la que los trabajadores se recuperan de los esfuerzos físicos, mentales y emocionales realizados en la jornada del día anterior, según Sonnentag en el 2003; los empleados recuperados generan una tendencia a tomar nuevas iniciativas y promover nuevas metas en el trabajo, esto significa altos niveles de engagement, a

diferencia de quienes no han podido recuperarse en su tiempo libre de éstos esfuerzos realizados.

En la línea empírica del cuarto punto, se asocia que los empleados que conceptualizan las emociones positivas desde el trabajo a casa y viceversa, poseen de igual manera niveles altos de engagement, ya que las relaciones afectivas entre ambos mundos, el laboral y el familiar, son regularmente igual de complejas. En un estudio de parejas, se observó que los niveles de vigor y dedicación al trabajo por parte de las esposas influyeron en los niveles de vigor y dedicación de los esposos y viceversa. Por lo que se deduce que el engagement se transfiere de un cónyuge al otro por ser contagioso, ésta naturaleza sugiere que dicho contagio emocional hace referencia al instinto de imitar automáticamente aquellas expresiones emocionales de los demás, mediante la expresión facial, las vocalizaciones, las posturas y movimientos y converger emocionalmente hablando (Hatfield, Cacioppo y Rapson, 1994). Es así que en el 2003, Bakker, Demerouti y Schaufeli, manifestaron el fenómeno de “spill over” de las emociones entre los diferentes contextos o situaciones estimulares, años más tarde definieron que “el burnout y el engagement se contagian en el ámbito laboral por lo que trascienden de lo personal a lo colectivo, incluso pueden impactar en el ámbito familiar” (2008, p.325).

2.2.2.3 Consecuencias

Para debatir las consecuencias del work engagement, descubrimos una infinidad de términos e implicancias positivas obtenidas a partir de varios estudios científicos. Según Macey & Schneider (2008) al realizar una distinción de la definición en la industria, del término engagement., determinaron que “en dicho sector, se hace énfasis en el engagement como un resultado que puede ser usado para tomar acciones apropiadas que lleven a una mejora en la organización. Lo cual tiene sentido gracias a que los negocios buscan resultados, más allá de definir y medir estados psicológicos”.

Encontramos entonces, actitudes de satisfacción en el trabajo, compromiso organizacional, así como una baja intención de renuncia, el desempeño en las tareas es satisfactorio de tal manera que el deber y la motivación conlleva a que aprendan nuevas cosas y adquieran distintos retos, disminuyendo notablemente el abandono de sus quehaceres.

Como hemos mencionado al principio, existen 2 términos técnicamente vinculados con diferentes antecedentes y consecuentes: el work engagement y el burnout. En paréntesis, podemos inclinarnos hacia la idea de que si hay work engagement, como deducción, no encontramos burnout en el trabajo, e inversamente cambiando la situación, de existir ésta última, entonces hallamos la falta del work engagement.

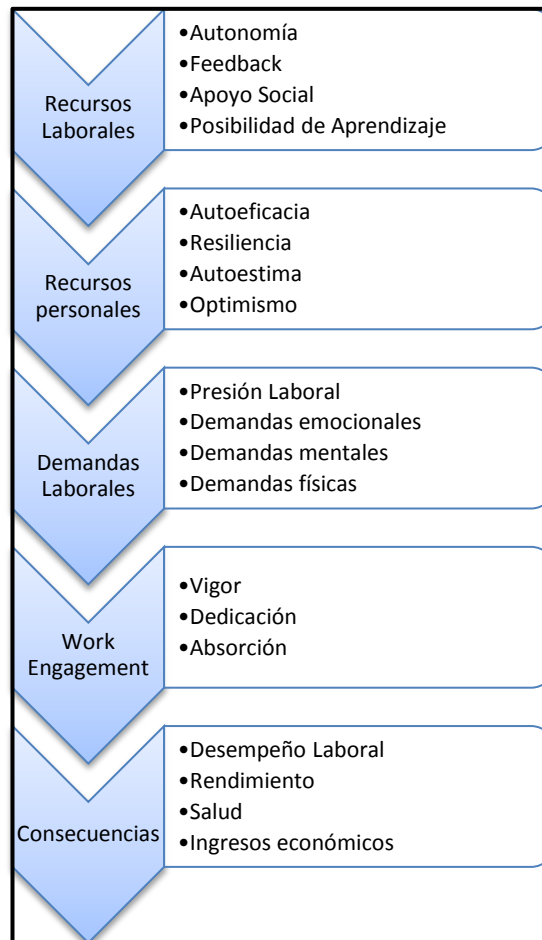
Para comprender ésta bicondicional, en un contexto lógico, de equivalencia o doble implicación, analizaremos el Modelo de demandas y Recursos Laborales (DRL), que se encuentra basado en lo motivacional, ya

que menciona a estos 2 indicadores: el engagement o bienestar del colaborador y el burnout o malestar del colaborador. Bakker y Demerouti afirman que “ambos están negativamente relacionados entre sí tomando en cuenta lo negativo y positivo” (2007, p.309).

Las demandas son aquellos esfuerzos que el colaborador necesita realizar a fin de cumplir con su labor dentro de la organización, incluye un esfuerzo físico y psicológico que puede suponer un trabajo extra, convirtiendo la demanda en una situación de alto estrés, de tal manera que de no afrontar dicho escenario, se produce un agotamiento que como resultado se obtiene la adquisición del síndrome de burnout, por el contrario, los colaboradores que se anteponen ante las exigencias del caso a través de los recursos laborales debidos, inician un proceso motivacional que conlleva a la aparición del work engagement.

Por lo tanto, podemos concluir que el modelo de DRL sostiene que la carencia de los recursos laborales provoca un aumento de demandas laborales dando como efecto al burnout, dañando la salud del empleado, mientras que un adecuado aprovechamiento de recursos laborales ocasiona un proceso de motivación entre colaboradores e incremento del nivel de engagement, dando como fruto un buen desempeño laboral, favoreciendo al desarrollo personal de los trabajadores y a la eficacia organizacional.

Figura N°3:
Modelo de demandas y recursos laborales del engagement



Nota: Adaptado de “Modelo de demandas y recursos laborales del engagement”, de Bakker y Demerouti, 2007

Actualmente en cada organización es importante contar con un alto desempeño laboral que incurra en la productividad de la empresa, es así como se puede generar ingresos beneficiosos para mantenerse activa en el mercado y crecer en todos sus aspectos. En el 2011 Bakker pudo explicar que existen 4 mecanismos psicológicos referentes a la relación positiva entre el engagement y desempeño laboral.

Para empezar, Bakker sostiene que “frecuentemente los colaboradores engagement experimentan emociones positivas, como la

alegría y el entusiasmo. Las emociones positivas amplían el repertorio pensamiento-acción de las personas, lo cual implica que los colaboradores estén en constante aprendizaje y adquisición de nuevas habilidades” (2011, p.137). Además, los colaboradores engaged poseen un mejor estado de salud, lo que significa que desarrollan la habilidad de sumergirse en sus actividades laborales con la energía suficiente, implicando un estado de enfoque total y concentración. De esta forma un colaborador engaged es capaz de generar sus propios recursos y así por último transferir compromiso hacia los demás, ya que en la mayoría de organizaciones, tanto el éxito como el desempeño, es el resultado de un trabajo en equipo, es decir un esfuerzo colaborativo.

En síntesis, las consecuencias del work engagement son positivas tanto para el empleado como para el empleador, y para la organización en sí. Pues a efectos de las actitudes hacia el trabajo y la organización, se estima altos niveles de satisfacción laboral, compromiso organizacional y baja intención de abandonar la empresa, desempeño laboral y salud, en donde podemos demarcar bajos niveles de depresión y tensión nerviosa. También es ineludible hacer énfasis en que el work engagement es predictor de conductas que van más allá de un comportamiento estándar en la empresa, en inglés a esto se le denomina como: going the extra mile.

Es propio mencionar que en estos tiempos es definitivamente importante cuidar y valorar el capital humano, es así como al optimizar el bienestar psicológico a través de la búsqueda y unión del work engagement del empleado para con la organización, alcanzamos un conjunto de sinergias, que a su vez se relacionan unas con otras, creando espirales de

ganancias, progreso y riqueza en conjunto, tanto para el colaborador como para la empresa.

Figura N°4:

Sinergias provocadas por el work engagement

Sinergias	A Nivel Individual
• Reducción del absentismo, estrés y burnout. • Mayor socialización, adaptación a la organización, compromiso y lealtad. • Aumento de la motivación, satisfacción del empleado. • Mejora del rendimiento, desempeño y conductas in-rol. • Aumento de la creatividad, innovación en el trabajo y conductas extra-rol. • Fomento de interiorización de normas y cultura organizacional	
Sinergias	A Nivel Interpersonal
• Aumento de emociones sociales positivas relacionadas con el trabajo (Regocijo, entusiasmo, pasión). • Reducción de emociones negativas (celos, envidia, rabia o ansiedad). • Desarrollo de las relaciones interpersonales con clientes y/o compañeros. • Mejora de calidad percibida por los clientes.	
Sinergias	A Nivel Organizacional
• Reducción de quejas derivadas del estrés laboral y burnout. • Incremento de probabilidad de retener talentos en la propia organización. • Mejora de la imagen corporativa de la compañía. • Implementación de su propio sistema de aprendizaje y supervivencia en el mercado laboral.	

Nota: Adaptado de “El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos”, de Salanova M. y Schaufeli W., 2004

2.2.2.4 Incremento del work engagement

Desde la dirección de recursos humanos, ha sido posible verificar que la expresión de reciprocidad es un contrato psicológico, que tanto el

trabajador como la empresa están dispuestos a mantener por el bienestar de ambos, ésta noción subjetiva juega un papel importante para el aumento del engagement, a mayor ajuste mayor beneficio, es decir, el empleado espera obtener ganancias o resultados en la organización proporcionales a su inversión de tiempo, esfuerzo y ganas.

El punto de partida se enfoca en las estrategias de selección y primer contacto del personal con la organización, seguida de las estrategias que apuntan hacia el proceso de socialización en donde los nuevos empleados son expuestos a la cultura y valores de la empresa y por supuesto serán ellos quienes puntualicen sus expectativas en contraste con la realidad, pues sus intereses se orientan en mejorar su situación. Otra estrategia radica en la apreciación del personal que labora, es así como una de las medidas preventivas para la evaluación de los trabajadores son los cuestionarios, ya que se necesita conocer el nivel de engagement y obtener información para la retroalimentación, el objetivo es indagar posibles problemas existentes y encontrar la solución a tiempo. A ello se le designa como auditorías, imprescindibles como estrategia periódica para que los trabajadores divisen que la organización los considera y se preocupa por ellos. La información obtenida sobre los niveles de work engagement, es útil a nivel organizacional para entablar el conocido benchmarking y control oportuno del bienestar psicosocial de los empleados en otros departamentos o en las mismas áreas.

Otra de las actividades facilitadoras para forjar el work engagement es el implemento del workshop, que se basa en una variedad de arreglos que el grupo toma y anota por escrito, llegando a un acuerdo mutuo para

contrastar los problemas relacionados con el trabajo (causas y consecuencias) y las soluciones para mejorar la calidad de labor realizada. Durante estas sesiones se utilizan y armonizan técnicas de creatividad grupal como la lluvia de ideas, técnica grupo nominal, técnica del método Delphi, role-playing, así como otros juegos de grupo y ejercicios.

Otra estrategia de impulso del work engagement es el diseño y rediseño de los puestos de trabajo y que los cambios en este último, se encuentren en sintonía con las competencias y deseos de los empleados, en donde puedan desarrollarse tanto individualmente como profesionalmente. Algunas técnicas consiguen crear puestos más variados y disímiles para prevenir la extenuación física y mental, hacerlos más complicados y completos para estimular el desarrollo de aptitudes y brindar autonomía a personal para compensar las necesidades de control. Ello optimiza el bienestar anímico y la calidad de la vida laboral. La rotación en ciertos casos puede ser contraproducente, pero cuando es voluntaria, contribuye en prevenir el aburrimiento de realizar las mismas tareas en un largo periodo de la carrera profesional. Es una forma de acrecentar la flexibilidad y empleabilidad de los diversos puestos de trabajo. La recolocación por su parte tiene una base complementaria ya que se utiliza cuando el actual trabajo es poco desafiador y no se ajusta a las competencias del empleado. En el 2001, Salanova argumentó en base a la investigación científica que el engagement, específicamente la absorción, aumenta cuando el trabajo supone altos retos que la persona puede desafiar pero también los empleados tienen las competencias adecuadas para poder afrontarlos de forma efectiva. Los traslados, los proyectos

especiales y los periodos sabáticos son también métodos temporales de cambios no radicales en el trabajo, si nos asentamos en el objetivo de expandir el aprendizaje, trasladar al empleado a otra organización de forma pasajera o inmiscuirlo en un programa de intercambio, es una táctica potente para adicionar motivación y satisfacción en los empleados.

El liderazgo por su parte, optimiza la dirección del talento humano, es así como, a pesar de que los altos mandos se enfoquen específicamente en la administración, control y supervisión de tareas, también deberán proyectar un buen clima emocional al desarrollar una lista de competencias tipo socio-emocional, de manera que, se podrá intensificar la estimulación y dirección de personas. Un líder actúa de forma justa, mostrando claridad y veracidad con lo que hace y dice, gestiona los inconvenientes mediante reuniones grupales e individuales, da la cara cuando se presentan noticias malas antes de que se propaguen murmullos y comunica a la brevedad las posibles rotaciones, despidos y cambios organizacionales. Además despliega funciones de coaching, que implica la ayuda y asesoramiento en las actividades que se realizan en la empresa a fin de cumplir con los objetivos organizacionales.

Cabe explicar que, el reconocimiento del empleado por sus habilidades y calificaciones, como muestra de aprecio es el resultado de un trabajo bien hecho, produce una motivación íntima y genera la necesidad de sentirse competente, promueve la fidelidad con la organización y el equipo, puede ser tangible como un obsequio o intangible como un elogio, se basan en formas no monetarias a diferencia de las recompensas, que son incentivos económicos y produce una motivación externa pues

satisfacen necesidades fuera de la organización, como por ejemplo la inversión de dinero en actividades propias de entretenimiento y placer. De esta manera se pretende dirigir la actividad del empleado hacia un resultado particular: mejorar el desempeño y productividad de la empresa.

Finalmente, el cambio empieza por uno mismo y las intervenciones particulares de una persona se cimentan en modificar la conducta (actividades conductuales), cambiar las creencias (actividades cognitivas) y renovar las motivaciones (actividades volitivas).

Figura N°5:
Actividades conductuales, cognitivas y volitivas

ACTIVIDADES:		
Conductuales:	Cognitivas:	Volitivas:
+ Actividad física + Descanso + Meditación Práctica de virtudes: + Identificación y uso de fortalezas. + Expresión de gratitud y amabilidad. + Lección de espiritualidad y perdón. Fortalecimiento de redes sociales: + Intercambio de experiencias positivas. + Celebración de éxitos. + Establecimiento de relaciones y apoyo social.	Generación de pensamientos positivos: + Ilustración de optimismo + Acentuación de acontecimientos agradables. + Reproducción de días felices. Toma de decisiones: + Abstención de comparaciones sociales. + Maximización de satisfacción.	Establecimiento de metas personales: + Planificación y ejecución objetivos personales. + Desarrollo de talentos. Búsqueda del flow: + Equilibrio entre retos y competencias. + Disposición al aprendizaje. Desarrollo de estrategias de afrontamiento: + Capacidad de afrontar la adversidad + Formación de la facultad de resiliencia.

Nota: Adaptado de “Motivación laboral y engagement”, de Berardi A., 2015.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS

3.1 Formulación de la hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Hipótesis General (Ha):

Existe correlación entre las características demográficas del personal y el Work Engagement en Transgas Shipping Lines -2018

Hipótesis Nula (Ho):

No existe correlación entre las características demográficas del personal y el Work Engagement en Transgas Shipping Lines -2018

3.1.2 Hipótesis específicas

Ha1: Existe correlación entre el género y la absorción que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018

Ho1: No existe correlación entre el género y la absorción que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018

Ha2: Existe correlación entre la edad y el vigor que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018

Ho2: No existe correlación entre la edad y el vigor que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018

Ha3: Existe correlación entre la antigüedad laboral y la dedicación que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018

Ho3: No existe correlación entre la antigüedad laboral y la dedicación que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018

CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Diseño de la investigación

El trabajo se llevó a cabo a través de una investigación descriptiva-correlacional y con un diseño no experimental transversal, ya que el estudio se realiza sin la manipulación ni intervención en ninguna de las variables, y en la que solo se recolecta los datos en un momento y tiempo único, se observa tal y como se ha dado en su contexto natural a fin de resaltar los rasgos más importantes y puntualizar una realidad en base a hechos. El propósito es describir y analizar la incidencia e interrelación entre las variables en un momento dado.

4.2 Población y muestra

Población: Transgas Shipping Lines cuenta con una población de 49 personas en sus instalaciones de oficina con sede en Surco, Lima-Perú, aparte cuenta con personal embarcado que no fue calificado para el presente estudio ya que solo se tomó en consideración al personal en tierra.

Muestra: La muestra se aprecia como censal por tratarse de una población pequeña y puesto que el conjunto es reducido y fielmente representativo en su totalidad, no necesita la realización de cálculos. Para efectos de la investigación se ha tomado en cuenta al total de trabajadores de la organización.

4.3 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Valores	Como se interpreta
Variable 1: Características Demográficas “Cualidad propia y peculiar de una persona, por la cual se define y diferencia de las demás, que a su vez permite dividir a la población en distintos segmentos”	Género: “Grupo al que pertenecen los seres humanos de cada sexo, entendido éste desde un punto de vista sociocultural en lugar de exclusivamente biológico” (Diccionario de la RAE-Edición Tricentenario, 2017)	Femenino Masculino	Marque el género	Nominal	Mujer Hombre
	Edad: “Tiempo en que ha vivido una persona u otro ser vivo desde su nacimiento” (Diccionario de la RAE-Edición Tricentenario, 2017)	Años cumplidos	¿Cuántos años tiene?	Ordinal	18 a 25 años 26 a 35 años 36 a 45 años > de 46 años

	Antigüedad Laboral: “Duración de tiempo en que lleva trabajando el empleado en la empresa”	Tiempo de servicio en años.	Antigüedad Laboral	Ordinal	Menor a 1 años Entre 1 y 5 años Entre 5 y 10 años Entre 10 y 15 años Más de 15 años
Variable 2: Work Engagement “Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción ” (Salanova, Schaufeli,	Vigor: “Se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino” (Salanova, Schaufeli, Gonzáles-Romá y Bakker, 2002, p.74).	Ímpetu y dinamismo. Empeño en ir a laborar.	Vi1: En mi trabajo me siento lleno de energía. Vi2: Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. Vi3: Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. Vi4: Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. Vi5: Soy muy persistente en mi trabajo. Vi6: Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	Escala de Likert: Nunca Casi Nunca Algunas veces Regularmente Bastantes veces Casi siempre Siempre	0 Bajísimo 1 Muy bajo 2 Bajo 3 Promedio 4 Alto 5 Muy alto 6 Altísimo

González-Romá y Bakker, 2002, p.74).	Dedicación: “Denota la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo” (Salanova, Schaufeli, González-Romá y Bakker, 2002, p.74).	Entusiasmo en el trabajo. Sentido de orgullo por lo que hace.	De1: Mi trabajo tiene sentido y propósito. De2: Estoy entusiasmado con mi trabajo. De3: Mi trabajo me inspira. De4: Estoy orgulloso del trabajo que hago. De5: Mi trabajo es retador.	Escala de Likert: Nunca Casi Nunca Algunas veces Regularmente Bastantes veces Casi siempre Siempre	0 Bajísimo 1 Muy bajo 2 Bajo 3 Promedio 4 Alto 5 Muy alto 6 Altísimo
	Absorción: “Ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo *pasa volando*, y se tienen dificultades para desconectarse de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentada” (Salanova, Schaufeli, González-Romá y Bakker, 2002, p.74).	Estado de concentración. Dificultad en parar de trabajar al término del día.	Ab1: El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando. Ab2: Cuando estoy trabajando “olvido” todo lo que pasa a alrededor de mí. Ab3: Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. Ab4: Estoy inmerso en mi trabajo. Ab5: Me “dejo llevar” por mi trabajo. Ab6: Me es difícil “desconectar” del trabajo.	Escala de Likert: Nunca Casi Nunca Algunas veces Regularmente Bastantes veces Casi siempre Siempre	0 Bajísimo 1 Muy bajo 2 Bajo 3 Promedio 4 Alto 5 Muy alto 6 Altísimo

4.4 Técnica para recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos es una ficha que incluye preguntas para la segmentación de las características demográficas y el cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Scale), que contiene las tres dimensiones del constructo: vigor, dedicación y absorción (Schaufeli, 2002).

El cuestionario se constituye principalmente por 17 ítems debidamente referenciados y está disponible en 10 idiomas: alemán, español, finlandés, francés, griego, holandés, inglés, noruego, portugués y sueco. En adición a ello, se ha elaborado una edición corta de 15 ítems, y de 9 ítems, ambos han aprobado todos los criterios de calidad psicométrica, sin embargo, para la presente investigación se ha considerado el cuestionario de la primera versión.

El cuestionario UWES en la presentación original de 17 ítems, posee una consistencia interna que supera el valor crítico de .70, los valores α de Cronbach del constructo varían entre .80 y .90 (Salanova, 2000; Salanova, Grau, Llorens y Schaufeli, 2001; Demerouti, 2001; Montgomery, Peeters, Schaufeli y Den Ouden, 2003; Schaufeli y Bakker, 2004). Los resultados psicométricos confirman la validez factorial del UWES ya que consiste en tres escalas altamente relacionadas. Además, este patrón de correlación se replica en muestras de diferentes países, lo que confirma la validez a nivel transcultural del modelo de tres factores. Tomando en cuenta todo esto, podemos afirmar que el engagement es un constructo formado por tres componentes íntimamente relacionados e internamente consistentes.

Cada ítem del cuestionario UWES cuenta con 7 posibles respuestas en la escala de Likert (0 al 6) y recauda la información de la siguiente manera:

Vigor se valora a través de 6 ítems que hacen referencia a altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja. Aquellos que puntúen alto en dicha dimensión son empleados que invierten mucha energía en su trabajo, capaces de persistir en las tareas a pesar de los conflictos, mientras que aquellos que punteen bajo, son los que invierten poca energía, pudiendo sentir fatiga fácilmente.

Dedicación se estima mediante 5 ítems que involucra el nivel de significado que tiene el trabajo para el empleado, el entusiasmo y orgullo por lo que hace. Los empleados que puntúan alto en ésta dimensión denotan la fuerte identificación con su trabajo ya que éste es inspirador en lo psicológico, significativo y retador. En cambio, los que experimenten bajo puntaje, darán razón de sentirse poco entusiastas y orgullosos de su actividad laboral.

La absorción se determina por medio de 6 ítems, implica los sentimientos de regocijo que se acentúan en las personas que realizan su trabajo, por ello aquellos que puntúan alto, son tomados en cuenta como empleados que disfrutan lo que hacen y experimentan sensaciones de distorsión del tiempo, concentración e inmersión en sus actividades, mientras que aquellos que puntúan bajo, no se sienten ensimismados en su labor y tienden a estar más pendientes de lo que pasa a su alrededor que de sus responsabilidades.

4.5 Técnicas para el procesamiento de datos

Los gráficos estadísticos son la técnica seleccionada a fin de analizar y procesar los datos recolectados del cuestionario UWES, la contabilización de cada respuesta nos permite agrupar dicha información en segmentos, y así organizar la recopilación, hacerla más descifrable y que de esta forma la indagación se pueda entender y explicar mejor. Asimismo, proporcionar una idea generalizada a través de gráficos atractivos visualmente, con el fin de comparar cifras y proporciones que serán interpretadas con el fin de expresar debidamente los resultados del estudio y reforzar los argumentos y conclusiones de la problemática del presente proyecto, adicionalmente según ésta distribución se efectuaron los coeficientes de correlaciones no paramétricas de Spearman mediante el paquete estadístico SPSS v.22 (Statistical Package for the Social Sciences) para analizar la relación entre las características demográficas, el work engagement y sus dimensiones.

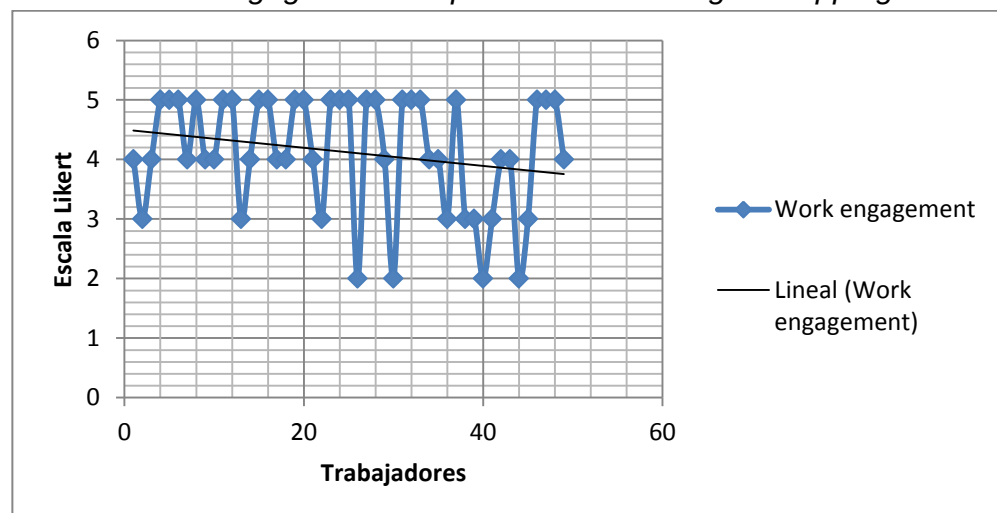
CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Análisis estadístico descriptivo

Según el análisis de datos, considerando el puntaje obtenido de los empleados de Transgas Shipping Lines, podemos identificar que el nivel de work engagement es alto, ya que el promedio arrojado es de 4 puntos en la escala de Likert (0 al 6), cabe recalcar que se normalizó el índice debido a la tendencia de puntajes hacia arriba: intermedio – alto y que el nivel bajo resultó ser insignificante, por lo que se despreció los decimales para obtener dígitos precisos.

Gráfico N° 1:

Nivel de work engagement del personal de Transgas Shipping Lines



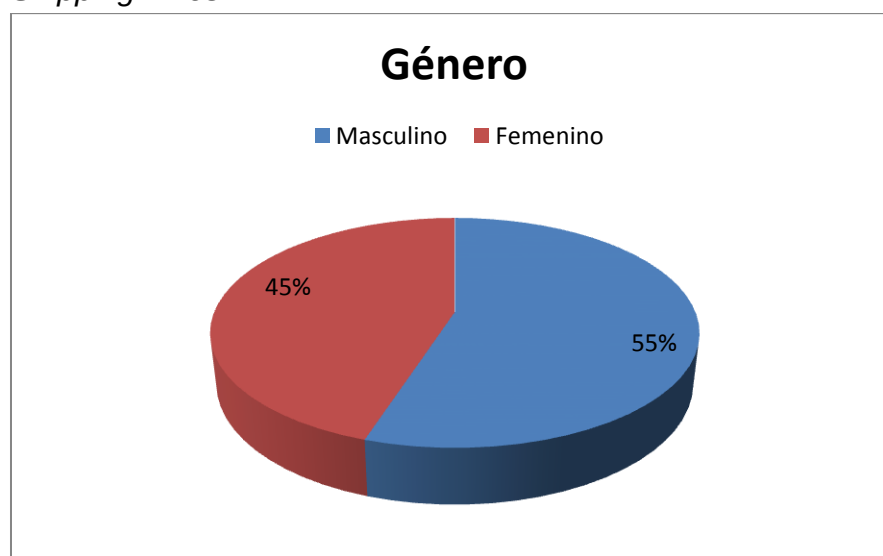
Considerando el presente estudio sobre las características demográficas del personal y el work engagement en Transgas Shipping Lines - 2018, es necesario destacar la siguiente información basada en el análisis y la interpretación de las particularidades obtenidas a través de la ficha de datos brindada por los 49 colaboradores de la empresa.

Fundamentando que:

Predomina el género masculino (55%) versus el género femenino (45%).

Gráfico N° 2:

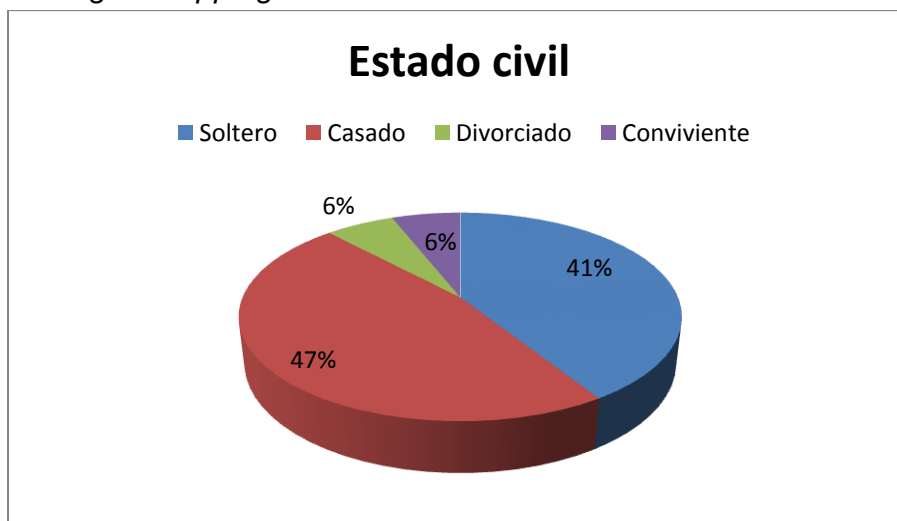
Característica demográfica - género del personal de Transgas Shipping Lines



En la organización, el 41% corresponde a personal con estado civil «soltero» y el 47% se asocia al estado civil «casado».

Gráfico N° 3:

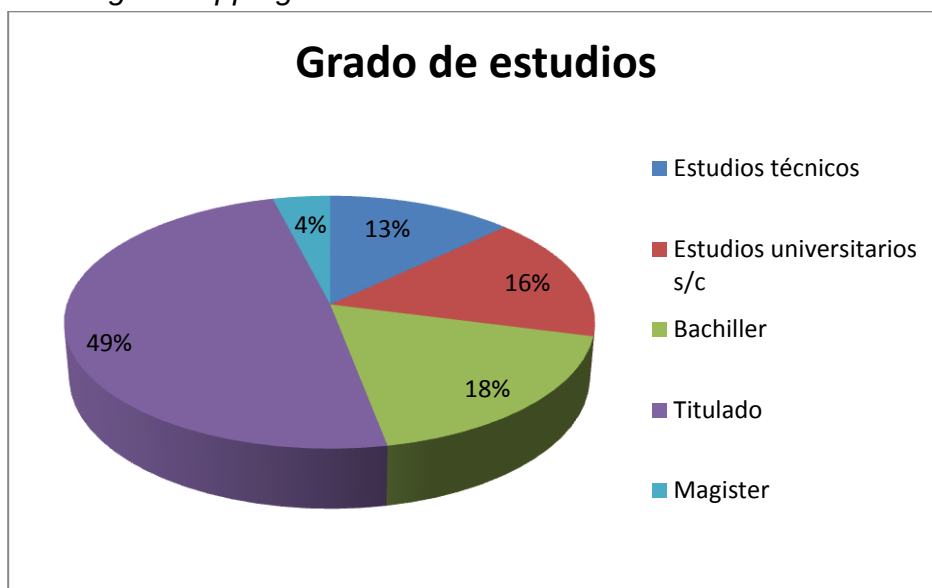
Característica demográfica – estado civil del personal de Transgas Shipping Lines



El 71% posee estudios superiores universitarios concluidos con la debida certificación y/o título, mientras que el 29% representa al personal con estudios técnicos y con estudios superiores sin concluir (cabe subrayar que en éste grupo se considera a los practicantes).

Gráfico N° 4:

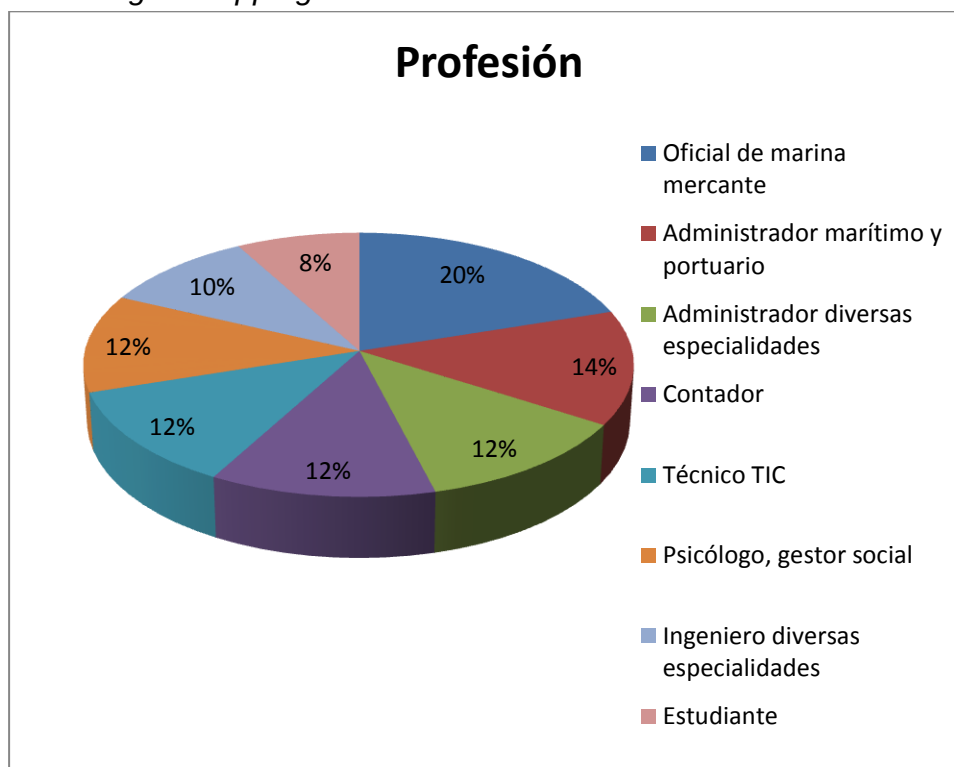
Característica demográfica – grado de estudios del personal de Transgas Shipping Lines



En cuanto a las diversas profesiones, el 20% de la población corresponde a oficiales de marina mercante (capitanes, jefes de ingeniería y pilotos), el 14% concierne a egresados de la carrera de administración marítima y portuaria, un 12% recae en la carrera de administración en sus diversas especialidades, un 12% pertenece a los contadores, de igual forma un 12% reside en técnicos TICs, otro 12% se imparte entre psicología, carreras sociales y de gestión, un 10% en la variedad de especialidades de ingeniería, y por último los estudiantes conforman el 8% de porcentaje restante. Es importante mencionar que los administradores lideran el ranking con un 26% de la población seguida por los ingenieros con un 18%.

Gráfico N° 5:

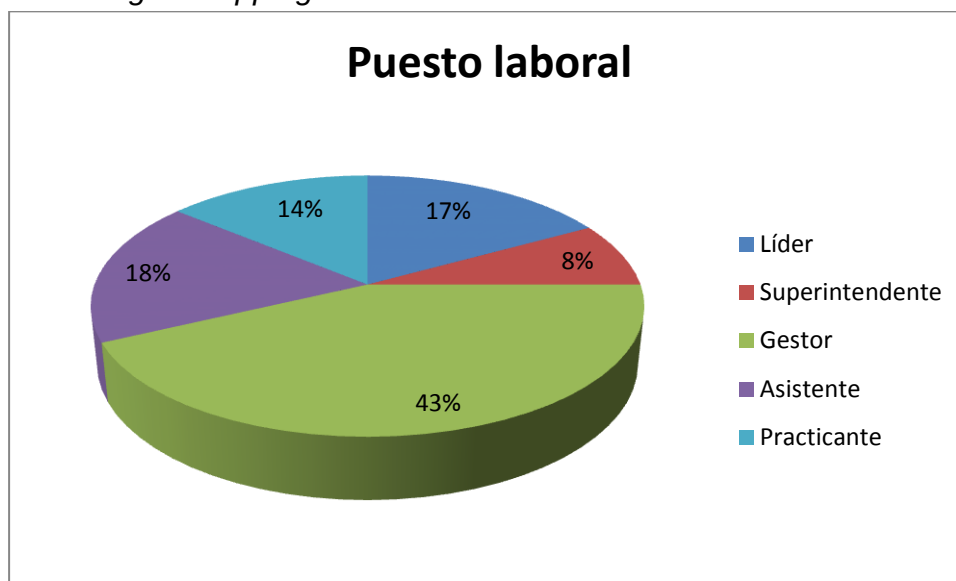
Característica demográfica – profesión del personal de Transgas Shipping Lines



El 61% expresa puestos intermedios de mando (gestores y asistentes) en tanto que 25% está conformado por altos mandos (líderes y superintendentes) y un 14% de practicantes.

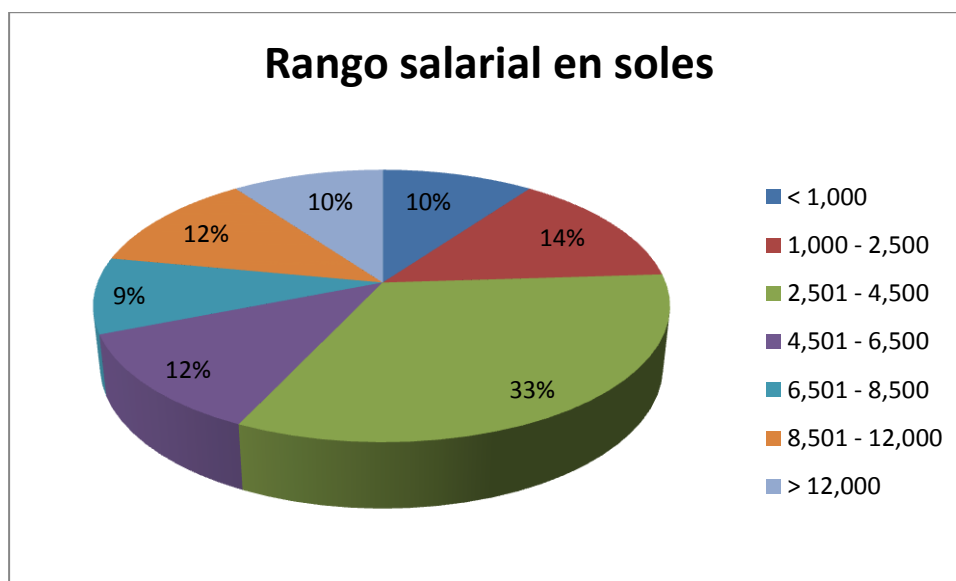
Gráfico N° 6:

Característica demográfica – puesto laboral del personal de Transgas Shipping Lines



En lo que concierne al rango salarial, el 57% se encuentra por debajo de los 4,500 soles, mientras que el 33% se localiza entre ésta cantidad y 12,000 soles, siendo el 10% de la población quienes se encuentran por encima de ésta cifra.

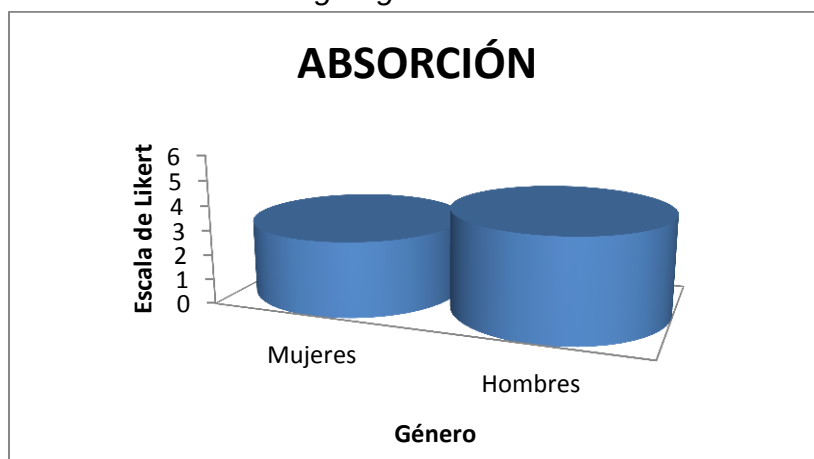
Gráfico N° 7:
*Característica demográfica – rango salarial del personal de
 Transgas Shipping Lines*



Asimismo, es substancial mencionar el análisis descriptivo correlacional entre las características demográficas y las tres dimensiones del work engagement (absorción, vigor y dedicación) de la presente investigación a fin de responder las interrogantes de estudio.

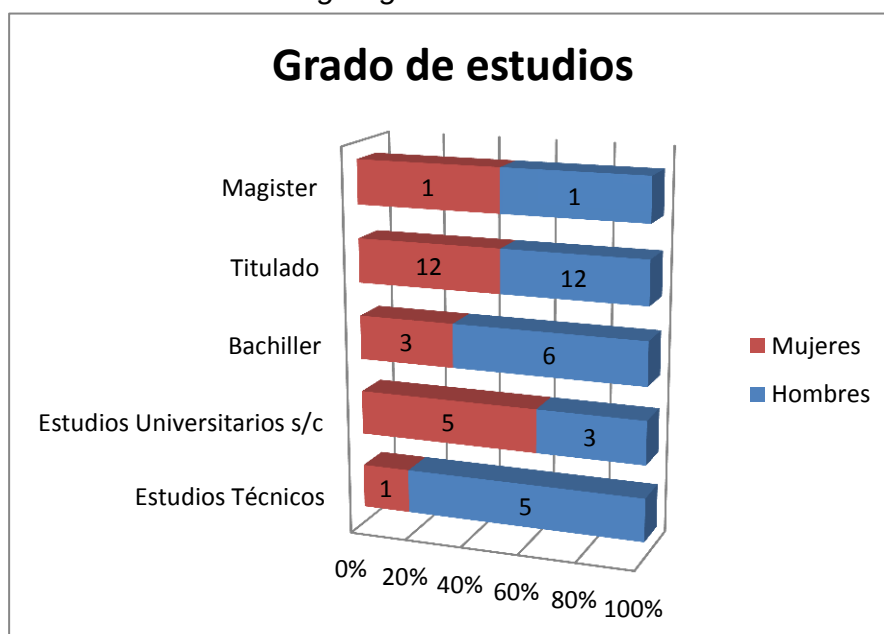
En primera instancia respecto a la característica demográfica género, los hombres obtuvieron 4 puntos en la dimensión absorción, es decir un nivel alto, en comparación a las mujeres quienes mostraron un nivel intermedio de dicha dimensión con una media de 3 puntos en la escala de Likert.

Gráfico N° 8:
Nivel de absorción según género



Asociando indicios del porqué de tal diferencia entre hombres y mujeres, se comparó los grados de estudios a fin de concretar si el nivel educativo ha sido parte de la influencia en la absorción y que tan conformes se sienten respecto a sus objetivos de realización profesionales/personales. Se destacó mayor cantidad de hombres con estudios técnicos o bachilleres, y mayor número de mujeres con estudios universitarios sin concluir.

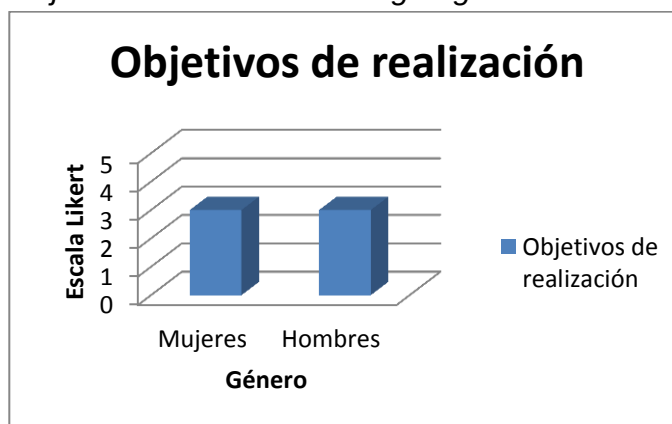
Gráfico N° 9:
Grado de estudios según género



Ambos géneros responden a una cantidad igual de titulados y magísteres. Además presentan 3 puntos en la Escala de Likert respecto a sus objetivos de realización, mostrando indiferencia ante tal cuestionamiento

Gráfico N° 10:

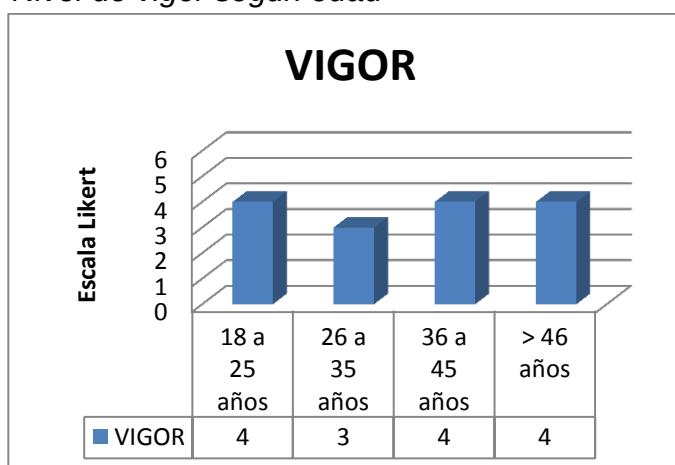
Objetivos de realización según género



Conforme a la estadística descriptiva para la característica demográfica edad y el nivel de vigor del work engagement, se observó lo siguiente:

Gráfico N° 11:

Nivel de vigor según edad



En la dimensión de vigor resaltamos que los trabajadores entre 18 - 25, 36 - 45, y mayores de 46 años, presentan un alto nivel de vigor y

energía con un promedio de 4 en la escala de Likert, mientras que los empleados entre 26 - 35 años son quienes presentan un nivel intermedio de vigor con 3 puntos en la mencionada escala, considerándose este grupo como el conjunto de empleados con un factor medio de fortaleza y persistencia, recalcando que el máximo rango salarial de éste grupo es hasta 8,500 soles, presentando solo un puesto máximo jerárquico y la mayor cantidad en puestos auxiliares o de apoyo. En tanto los mayores de 36 años, son quienes revelan la mayor cantidad en rango salarial y en mandos altos - intermedios de puestos laborales (líder, superintendente y gestor), que por lo general es considerado un factor normal que los trabajadores tengan más experiencia a mayor edad y que por consiguiente esto se vea reflejado en el beneficio monetario que reciben.

Gráfico N° 12:
Rango salarial según edad

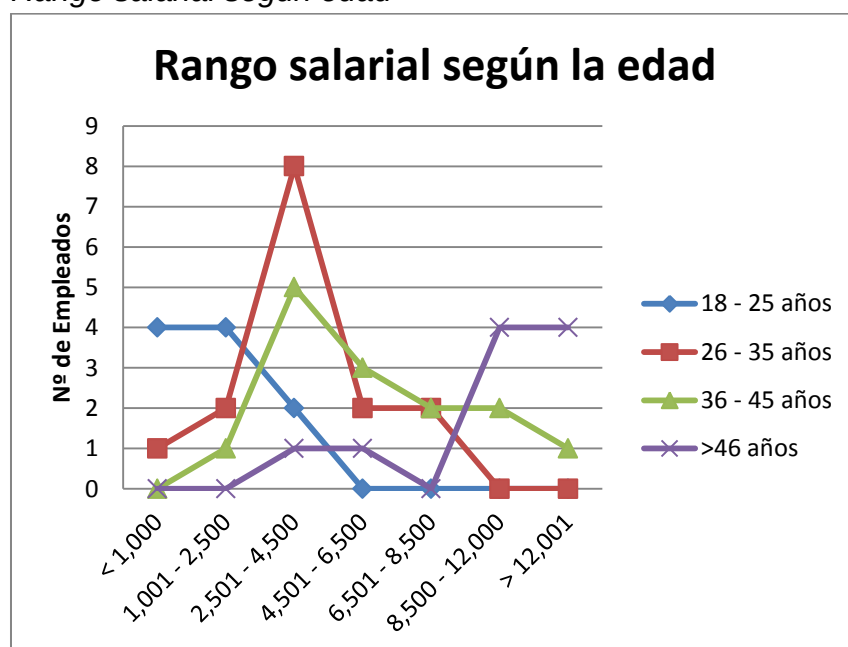
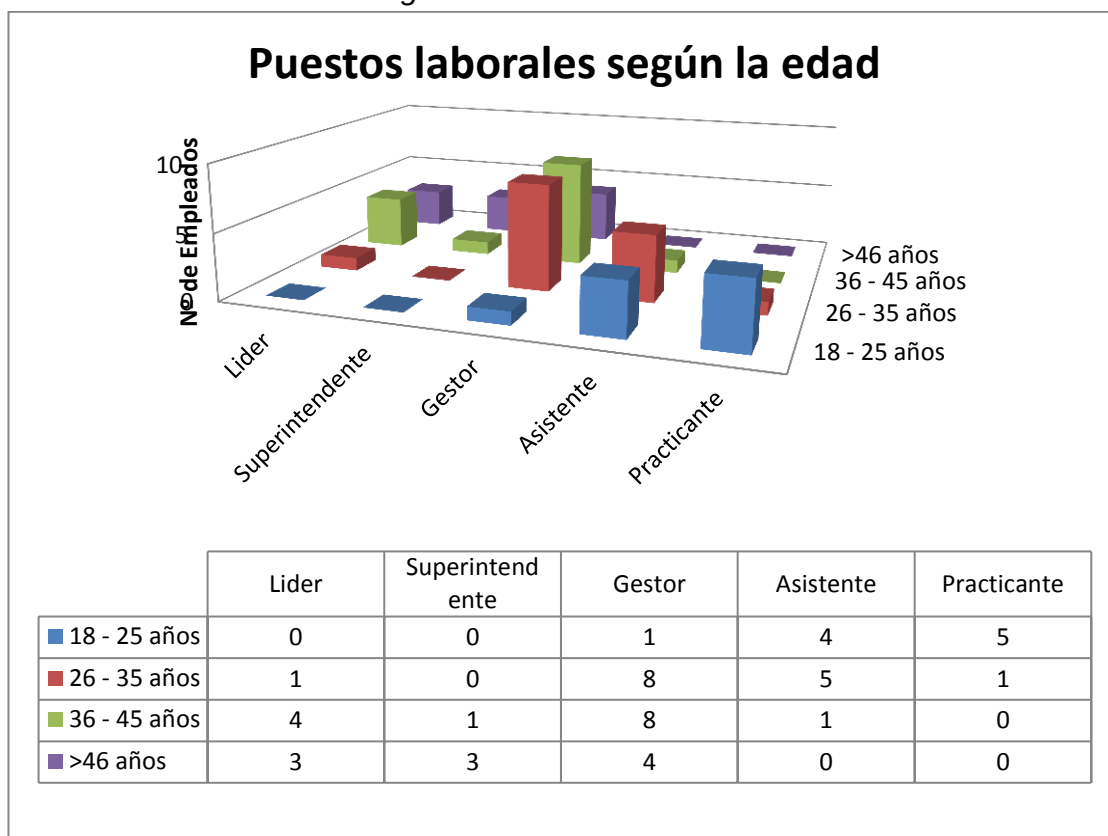


Gráfico N° 13:
Puestos laborales según la edad



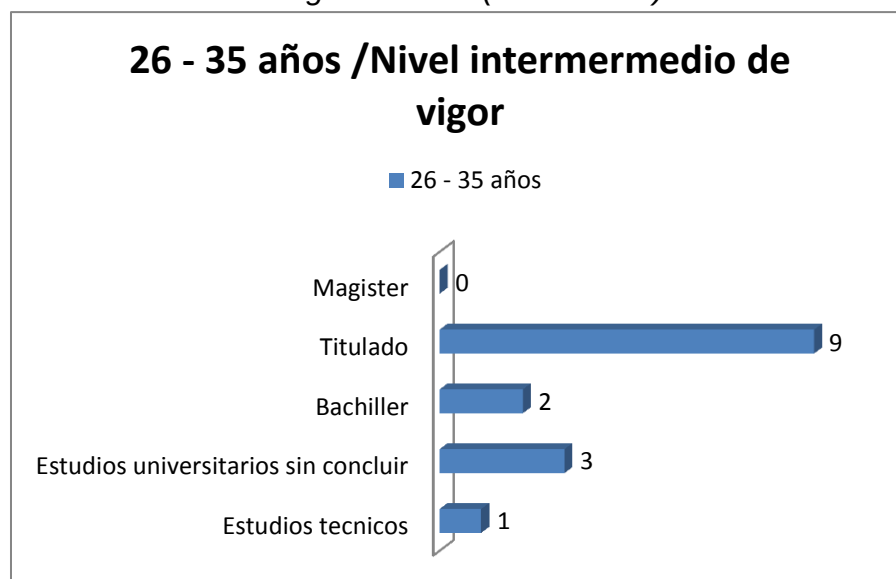
Por otro lado es necesario destacar que en el rango entre 18 - 25 años se manifiestan la mayor parte de practicantes, por la cual se despliega la obligación de rendir y comprometerse con su labor a fin de atribuir resultados positivos y crecer profesionalmente con el fin de tener las mismas oportunidades de competir en un futuro con el personal más experimentado y ganar un puesto más alto y una mejor remuneración.

Adicionalmente se destaca que los grupos vigorosos en estudio difieren del siguiente aforismo “a mayor edad menos vigor y más deseo de permanencia fuera del trabajo”, en el que diferenciamos a grandes rasgos que los empleados mayores de 36 años, quienes conforman el trabajo bajo presión como líderes, superintendentes y gestores y a su vez presentan mayor dificultad en lidiar con el entorno familiar - laboral, son quienes

necesitan producir más a fin de no perder el trabajo y mantenerse económicamente activos, también evitar ser desplazados por el personal más joven de la empresa en cola de espera, es decir los empleados entre 26 - 35 años.

Esta idea se expresa relativamente posible si analizamos que, el 60% del rango de trabajadores entre los 26 y 35 años, corresponde a personal titulado, con alto nivel de preparación y que actualmente posee bajo mando directivo dentro de la organización, a la expectativa de alguna oportunidad de crecimiento profesional.

Gráfico N° 14:
Grado académico según la edad (26-35 años)



Por tal motivo enfatizamos dentro de la empresa una posible rotación de personal por temas de necesidad y/o desmotivación en ascensos y aumentos salariales, considerando estudios acerca de los millennials, quienes se consideran activos por la superación personal, trabajo en equipo, flexibilidad y tecnología, son también quienes se encuentran en un periodo de transición de adultez intermedia, relacionados

con vigorosidad media como consecuencia de diversos factores internos laborales mencionados y factores externos propios de la edad.

Por ultimo según el descriptivo respecto a la antigüedad laboral de los empleados y la dimensión dedicación del nivel de work engagement, enfatizamos que el grado del factor dedicación en todo el personal de Transgas Shipping Lines, según los años de antigüedad es 4 en escala de Likert, equivalente a un nivel alto de entusiasmo en el trabajo y sentido de orgullo por lo que se hace.

Gráfico N° 15:

Nivel de dedicación según antigüedad laboral

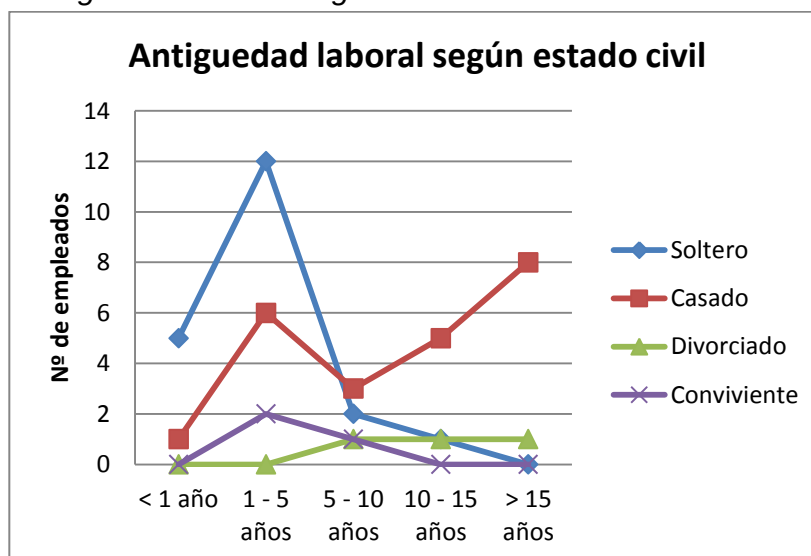


Si bien la dimensión dedicación es unánime, no se registra cambios en general contrarrestando la antigüedad laboral y estado civil de los trabajadores, puesto que se ha detectado en el mundo empresarial que los solteros al no definir su situación civil denotan una falta de compromiso o temor a estar comprometido y los casados mantienen cierto grado de estabilidad sobre todo si poseen hijos, pudiendo así abrirse una brecha de variación respecto a la dedicación en el trabajo y la atención al entorno familiar, no ha sido relevante en éste caso el estado civil de los

trabajadores para con la dedicación en su labor y denotación de su trabajo como inspirador y retador, por ello a partir del análisis desde éste punto de vista, dicho factor no descompensa la dedicación en el trabajo.

Asimismo, incide que a mayor antigüedad laboral existe una tendencia decreciente para los solteros y convivientes y una tendencia creciente para los casados y divorciados. La información reunida sustenta mayor cantidad de solteros con una antigüedad laboral inferior a 10 años, mientras que a partir de éste tiempo, se eleva la cantidad de casados, siendo éste un factor estándar en diversos estudios por la normalidad de la condición marital y la antigüedad laboral.

Gráfico N° 16:
Antigüedad laboral según estado civil



5.2 Análisis estadístico inferencial

Para concluir analizamos los siguientes cuadros de correlación entre las características demográficas del personal (género, edad y antigüedad laboral) y el work engagement en Transgas Shipping Lines:

5.2.1 Prueba de hipótesis general:

Tabla N°1:

Correlación entre las características demográficas y el work engagement

Correlaciones			Nivel de work engagement	Género de los trabajadores	Edad de los trabajadores	Antigüedad laboral en años de los trabajadores
Rho de Spearman	Nivel de work engagement	Coefficiente de correlación	1,000	,277	,385**	,293*
		Sig. (bilateral)	.	,054	,006	,041
		N	49	49	49	49
	Género de los trabajadores	Coefficiente de correlación	,277	1,000	,253	,211
		Sig. (bilateral)	,054	.	,080	,145
		N	49	49	49	49
	Edad de los trabajadores	Coefficiente de correlación	,385**	,253	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	,006	,080	.	,000
		N	49	49	49	49
	Antigüedad laboral en años de los trabajadores	Coefficiente de correlación	,293*	,211	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	,145	,000	.
		N	49	49	49	49

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Ho: No existe correlación entre las características demográficas del personal y el work engagement en Transgas Shipping Lines-2018

Ha: Existe correlación entre las características demográficas del personal y el work engagement en Transgas Shipping Lines-2018

En donde concluimos que el género no está correlacionado al nivel de work engagement que manifiestan los empleados ($p_value > 0.05$), mientras que la edad y la antigüedad laboral si presentan factores significativos de baja correlación con el work engagement ($p_value < 0.05$, Rho 0.39 – Rho 0.29).

Interpretación del valor Rho	
a) de 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
b) de 0.20 a 0.39	Baja correlación
c) de 0.40 a 0.59	Moderada correlación
d) de 0.60 a 0.79	Buena correlación
e) de 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

5.2.1.1 Prueba de hipótesis específica 1:

Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, respecto a las variables género y nivel de absorción, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N°2:

Correlación entre género y nivel de absorción

Correlaciones				
			Nivel de Absorción	Género de los empleados
Rho de Spearman	Nivel de Absorción	Coeficiente de correlación	1,000	,306*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	49	49
	Género de los empleados	Coeficiente de correlación	,306*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	49	49

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Ha1: Existe correlación entre el género y la absorción que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018

Ho1: No existe correlación entre el género y la absorción que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018

Observamos en el recuadro anterior, que p_value se encuentra por debajo del nivel de significancia 5% (0.05) y que la probabilidad de error es de 3% (0.03). De tal forma que SE RECHAZA la hipótesis nula.

En tanto, el Rho de Spearman expresa un 0.306 (31% de correlación), interpretamos entonces que existe una baja correlación entre el género y la dimensión absorción del work engagement.

Interpretación del valor Rho	
a) de 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
b) de 0.20 a 0.39	Baja correlación
c) de 0.40 a 0.59	Moderada correlación
d) de 0.60 a 0.79	Buena correlación
e) de 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

5.2.1.2 Prueba de hipótesis específica 2:

Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, respecto a las variables edad y nivel de vigor, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N°3:

Correlación entre edad y nivel de vigor

Correlaciones			Nivel de Vigor	Edad de los empleados
Rho de Spearman	Nivel de Vigor	Coefficiente de correlación	1,000	,370**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	49	49
	Edad de los empleados	Coefficiente de correlación	,370**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	49	49

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Ha2: Existe correlación entre la edad y el vigor que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018

Ho2: No existe correlación entre la edad y el vigor que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018

Expresamos entonces que el p_value se encuentra por debajo del nivel de significancia (0.05), y que además la correlación es significativa en el nivel 0.01, por lo que SE RECHAZA la hipótesis nula. Mientras que con un valor Rho de 0.37 (37%), afirmamos una baja correlación entre las variables edad de los empleados y la dimensión vigor del work engagement.

Interpretación del valor Rho		
a) de 0.00 a 0.19		Muy baja correlación
b) de 0.20 a 0.39		Baja correlación
c) de 0.40 a 0.59		Moderada correlación
d) de 0.60 a 0.79		Buena correlación
e) de 0.80 a 1.00		Muy buena correlación

5.2.1.3 Prueba de hipótesis específica 3:

Según el coeficiente de correlación Rho Spearman, respecto a las variables antigüedad laboral y nivel de dedicación, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N°4:

Correlación entre antigüedad laboral y nivel de dedicación

Correlaciones			Nivel de dedicación	Antigüedad laboral
Rho de Spearman	Nivel de dedicación	Coeficiente de correlación	1,000	,147
		Sig. (bilateral)	.	,313
		N	49	49
	Antigüedad laboral	Coeficiente de correlación	,147	1,000
		Sig. (bilateral)	,313	.
		N	49	49

Ha3: Existe correlación entre la antigüedad laboral y la dedicación que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018

Ho3: No existe correlación entre la antigüedad laboral y la dedicación que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018

Notamos que el nivel de significancia o probabilidad de error, es superior al 0.05 (5%) por lo tanto, estadísticamente NO SE RECHAZA la hipótesis nula.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

En el desarrollo del primer objetivo planteado del work engagement y las características demográficas, denotando un nivel significativo positivo bajo de correlación en una población de 49 empleados, en contraste con Bobadilla (2015) quien manipuló una muestra de 219 personas en su estudio engagement y cultura organizacional, concluyendo con un nivel significativo positivo moderado de correlación entre el work engagement y la cultura organizacional misión (destacada por ser clara, de significado y dirección con enfoque del negocio a beneficio propio y logro de metas comunes en el trabajo) e involucramiento (construcción de capacidades, sentido de pertenencia y responsabilidad). Fundamentando el marco de contexto global debido a las regiones que integraron dicha investigación (Norteamérica, Sudamérica y el Sureste asiático) y el rol de orientación cultural colectivista, se contempló prominente el tipo de cultura organizacional que predice el work engagement y a la par manifiesta un significativo aporte al equilibrar los componentes internos de la empresa para obtener un trabajador engaged; sin embargo, ha considerado el análisis de las características demográficas del personal como

una variable control influyente en los resultados pero sólo determinó al idioma como significativo, sin concluir determinantemente con énfasis en las demás características, puesto que el estudio contó con un 76.3% de hombres y tan solo un 23.6% de mujeres, no comparando la dimensión género, ni acotó que la mayoría trabaja en Perú (y que por supuesto éste 26% incluye trabajadores de diferentes nacionalidades que tuvieron que acoplarse y adaptarse al estilo propio de nuestro país) y el porcentaje restante en el extranjero, a ello se suma que en su mayoría contaban con personal de nacionalidad colombiana, canadiense, estadounidense, peruana con sólo un 15.5 % (siendo evidente la diferencia cultural) entre otros, que asimismo más del 51% son de tipo mando alto de trabajo, por último solo distribuyeron la antigüedad laboral en rangos entre 0 y 3 años, sin poder especificar un mayor tiempo de vinculación, pues ésta se considera pobre y/o de rotación constante y por consiguiente escasa para determinar información concreta y relevante acerca de las características demográficas de los trabajadores y la correlación que conlleva al work engagement en la organización. Al observar la perspectiva, el análisis a cada miembro de la empresa y categorización de grupos ayuda a conocer realmente las particulares que identifican y predicen a la variable engaged, que segmentos se encuentran más comprometidos que otros, como en el caso de TSL, donde a través de la descripción sociodemográfica se corroboró la correlación con el nivel alto de work engagement.

Cumpa (2015) establece en su proyecto de investigación que tres empresas comercializadoras de alimentos y bebidas en cuestión, presentan un nivel promedio de engagement en los trabajadores entre 18 y 26 años, con diferencias significativas en la dimensión vigor, identificado éste grupo por

laborar a nivel exclusivamente comercial. Ante ello recalco que según la presente investigación la variable edad - vigor ha presentado un nivel alto de la dimensión en éste rango de edad; debido a que la muestra cuenta con un nivel de preparación superior, gozan de puestos laborales en oficina con una remuneración acorde al mercado y que por ello se evidencia el contraste de ambos campos laborales específicamente en la aplicación de conocimientos y desarrollo de capacidades. Por tal motivo es adecuado mencionar que la diferencia enmarcada en el puntaje promedio de vigor de las empresas comercializadoras y el puntaje alto de la misma en Transgas Shipping Lines una empresa naviera, reside en que la primera presenta por las cuestiones antes mencionadas un bajo grado de activación intelectual, mientras que la segunda se caracteriza por una alta confortabilidad y energía mental para laborar, pues a su vez contribuye a un estado saludable óptimo para el personal.

Otro estudio propiciado por Córdoba (2015) esclareció los niveles de work engagement, con 69 trabajadores comprendidos entre 18 y 46 años y un rango de tiempo laboral de 3 meses a 5 años, destacó un porcentaje bajo de desigualdad entre los colaboradores de género femenino y masculino, determinando así que no hay diferencia significativa pero que los hombres obtuvieron una media más alta que las mujeres. Dicho estudio no brindó resultados correlaciones de las características tomadas en cuenta (puesto de trabajo, antigüedad laboral y edad) aunque a pesar de que nuevamente el género masculino se aventaja con un promedio más elevado, ambos géneros presentaron un nivel alto de work engagement al normalizar el índice.

La investigación de Berardi (2015) proyectó niveles altos de vigor y dedicación y un nivel promedio para absorción, a su vez afirma la relación directa que existe entre motivación laboral y el work engagement, atestiguando que mientras más motivados estén los empleados, se registran niveles más altos de engagement. En adición, utilizó una planilla de datos demográficos que no especificó en sus resultados ni conclusiones, la falta de disgregación demográfica afectó al estudio estadístico en cuestión, ya que la especificación de las características demográficas pudo aportar información trascendental a fin de contribuir en el perfil del trabajador engaged/motivado. Aspectos específicos de las particularidades estudiadas en la Naviera Transgas Shipping Lines fueron de gran contribución a medida que la investigación ostentaba correlacionar cualidades y circunstancias que identifican al personal y el work engagement.

Por otra parte la evaluación a una empresa comercial alegada por Cuevas (2011), abordó un análisis acorde a las características demográficas con resultados discrepantes, con respecto a la edad señaló que los jóvenes poseen mayor nivel de vigor que el personal con mayor edad (72% de la muestra total perteneciente al rubro ventas), esto llega a resultar controversial pues una vez más el campo laboral discierne en los resultados, TSL cuenta con empleados mayores de 36 años con alto nivel de vigor y energía; declarando de tal forma que el motivo por el cual los empleados más jóvenes obtuvieron mayor puntaje es por el ímpetu ineludible innato de la juventud que se necesita para laborar en éste rubro. Por el contrario, sí concordamos que la dedicación en relación con la antigüedad laboral se puede precisar en niveles altos constantes que prevalecen en el tiempo y con relación al género no existen

diferencias significativas de absorción entre ambos, al observarse niveles muy similares y no poder comprobar con exactitud la hipótesis que categoriza y acrecienta a un género más que al otro.

Llama la atención el estudio de Zapata y Melo (2015) en el cual enfatizan respecto a la característica demográfica puesto laboral, que los altos mandos de las compañías son quienes deberían estar en constante capacitación para que se vea influenciado más adelante en los demás trabajadores (proceso cíclico) y de ésta forma habrá mejores índices económicos. Si bien la productividad y el engagement son dos términos directamente proporcionales, discrepo que no solo los altos mandos de la empresa sean quienes se encuentren en capacitación constante, ya que en general la productividad de la empresa es sinónimo de un trabajo en equipo óptimo por parte de todas las áreas y sus colaboradores, entonces son todos los trabajadores quienes deberían tener las mismas oportunidades de adiestramiento para que de ésta forma tanto los altos, intermedios y bajos mandos se consideren como capital humano importante en la organización y así generen un mayor nivel de work engagement.

Sería Salanova y Schaufeli quienes señalan que los empleados con puestos de altos niveles jerárquicos sostienen un alto nivel de work engagement debido a la importancia de sus funciones, añadido ante ello, tanto que los altos mandos delegen responsabilidades a sus colaboradores, y dentro de la organización se les brinde los recursos laborales necesarios, serán también los de bajo mando quienes presenten un alto nivel de la variable, ya que toda tarea es significativa en la cadena, y un equipo debidamente

impulsado por su líder, es capaz de generar una alta percepción de compromiso.

García quien estudió la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías (2013) obtuvo resultados moderadamente parecidos al presente trabajo en relación al análisis de las características demográficas, primero ejerció el estudio al área operativa de las sucursales, contando con un rango promedio de edad entre los 20 y 26 años, donde los solteros predominan y el nivel medio de educación es de preparatoria (que antecede al inicio de estudios universitarios) considerada como educación técnica. La muestra total fue de 69 personas. Argumentó que los hombres se encuentran más engaged que las mujeres y que a pesar de ser la mayoría éstas últimas tienen menos puestos gerenciales, parte concordante con el presente estudio en donde los jefes/líderes en su mayoría, son del género masculino y a su vez son el conjunto predominante de la empresa (55%), no obstante menciona que los mayores de 45 años son quienes presentaron un nivel bajo de engagement a diferencia del personal de TSL, que si bien en ambos casos son la minoría, los mayores de 46 años presentaron un nivel alto del work engagement. Prevalece también la antigüedad laboral menor a 1 año, siendo significativa para ratificar que el colaborador no se siente comprometido con su empleador por ello es que nace el frecuente movimiento de personal, enmarcando que coexiste una relación negativa débil. Las características demográficas han establecido una correlación al determinar la tipología que describe al empleado engaged y el nivel de compromiso que presenta a raíz de factores innatos propios de la empresa, como el salario que perciben y la poca oportunidad de superación profesional debido al bajo nivel

académico que expresaron los trabajadores. Cabe notar la evidente diferencia entre ambas empresas y el nivel de work engagement, ya que TSL cuenta con personal en su mayoría con estudios universitarios, salarios acorde al mercado y oportunidad de desarrollo laboral.

Ante la presencia de las comparativas antes mencionadas, se establece que los resultados son aplicables específicamente a la organización sujeta de estudio y a industrias o sectores similares, a pesar de que la presente investigación proporciona una certeza empírica de la validez de las relaciones entre las variables, no es posible generalizar los resultados obtenidos a otros por la evidente diferencia del tamaño de la población y rubro de la empresa.

6.2 Conclusiones

1.- El nivel de work engagement en la Naviera Transgas Shipping Lines es alto y presenta factores significativos de baja correlación con las características demográficas del personal antigüedad laboral y edad, mientras que con el género no se concretaron suficientes evidencias para afirmar la correlación, determinando así que existen otros factores influyentes que predicen el work engagement como la motivación, el liderazgo y cultura organizacional, entre otros. Al segmentar la muestra entre hombres y mujeres resaltó la equidad por parte de ambos géneros en el compromiso laboral, surgiendo que los lazos emocionales que las personas conciben con la empresa emergen al percibir la satisfacción de sus necesidades y el debido reconocimiento de su esfuerzo.

2.- En concordancia con la dimensión absorción y el género, si existe una baja correlación significativa, deduciendo ante ello que tanto hombres

como mujeres pueden sumergirse e involucrarse en el trabajo, expresando dificultad para dejarlo debido a que la actividad los impulsa y se sienten comprometidos de tal manera que el tiempo transcurre velozmente y se olvidan de lo que acontece a su alrededor.

3.- La edad y la dimensión vigor representaron una baja correlación muy significativa que nos otorgó deducciones favorables del personal joven y más adulto, en ambos casos dentro de TSL se reveló la igualdad en grados de energía y resiliencia, al no extenuarse con facilidad y la persistencia frente a las dificultades, ya que todo el personal cuenta con mucha tenacidad y entusiasmo en lo que atañe a su labor.

4.- En razón a la antigüedad laboral y la dimensión dedicación, no existe correlación significativa, por lo tanto despliega que sin importar los años que lleva laborando un trabajador, éste es capaz de sentirse entusiasmado y orgulloso por su labor y notarse inspirado y retado por el mismo, se identifica animosamente por ser su trabajo una experiencia valiosa y desafiante, dependiendo todo ello del ambiente laboral en donde se encuentre el colaborador y que por consiguiente genere ésta expectativa entusiasta.

6.3 Recomendaciones

1.- Acrecentar el nivel de work engagement en Transgas Shipping Lines a través de una propuesta que desarrolle de manera conjunta estrategias encaminadas a optimizar el nivel alto hacia un nivel muy alto. Esto se puede realizar de forma paulatina al: incentivar el trabajo en equipo, promover la tolerancia esencialmente como el respeto hacia ideas, actitudes y costumbres diferentes en la organización, convivencias fuera de la jornada laboral,

capacitación constante de todo el personal referente a sus actividades, reconocimiento de los colaboradores engaged, recompensación por el desempeño laboral y a la par actualización de las escalas salariales basadas en éstos resultados y/o generar un sistema de recompensas haciendo referencia a todo tipo de beneficios, pueden ser económicos, por medio de viajes, regalos, denominaciones y otros, abundancia de recursos físicos y financieros disponibles para realizar las labores, condiciones físicas de trabajo, en espacio, iluminación, calefacción (según las circunstancias), áreas de descanso y sala común. La retroalimentación es esencial para esclarecer los cuellos de botella en la organización y mantener un control referido a reportes, comparaciones y procedimientos correctivos como evaluaciones y auditorías, respetar las jornadas laborales y días de descanso como parte de la rutina saludable de la salud física y mental, contar con un programa de coaching que ayudará al personal más motivado e inspirado a enfrentar nuevos retos de guía como líderes y promover la autogestión, entre otros. Concientizar a los trabajadores sobre el impacto positivo que conlleva el work engagement frente a la productividad y desempeño, marcará el inicio de una unificación del concepto al interior de la organización como la mejor forma de instaurar compromiso a futuro.

2.-En tanto, para mejorar la absorción de ambos géneros, el camino a tomar es propiciar un entorno de surgimiento profesional y personal para ambos con acceso a instrumentos, fuentes y oportunidades que permitan el desarrollo de la misma en todos los niveles y clasificaciones de la organización, ante ello deberá contar la empresa con ideales de equidad de género en el campo profesional, una mayor presencia de las mujeres permite a las

empresas tener acceso a un mar de talento para cubrir puestos cruciales, dados los cambios demográficos en curso, el aumento del número de mujeres en puestos directivos tiene efectos positivos en la calidad de la gerencia, de hecho la presencia de mujeres influencia en la toma de decisiones, proporcionando una diversidad de puntos de vista y mejoras en las relaciones con el personal. Ambos géneros deben tener las mismas oportunidades, eso se va a reflejar en el impacto positivo económico a trascender, por ello es necesario una política de recursos humanos que impulse el desarrollo de carrera, tanto para las mujeres y los hombres, pues no se trata de una competencia entre ambos, sino de un tema de gestión, en donde la unión de ambos géneros hace la fuerza.

3- La edad ha presentado una contundente deducción, el mercado laboral cada día es más competitivo, es así como todo profesional activo independientemente de los años de edad, tiene que mostrar sus capacidades, habilidades y aludir a su experiencia pues son factores fundamentales que se necesita según cada puesto en la organización. TSL deberá realizar programas de reclutamiento, analizar dónde se necesita a cada generación para cumplir con las metas trazadas. Los beneficios de integrar a varias generaciones en la compañía son múltiples, mayor índice de productividad, mejor ambiente laboral, mayor capacitación grupal, mayor balance entre los objetivos organizacionales y personales. Poseer al trabajador adecuado para el puesto correcto, según se requiera estabilidad, tranquilidad, laboriosidad del mismo o en su defecto creatividad, ya que las ideas nuevas se visualizan y se usan en todas las áreas por ser imperativo para el crecimiento, el equipo humano con capacidad de comprensión y cooperación entre los diferentes niveles de

trabajo en una organización contribuirá a continuar con la eficacia y eficiencia representativa de Transgas Shipping Lines, que establece una apropiada gestión de personal.

4.- Por último se estimula a TSL a continuar con el plan de crecimiento empresarial, en donde los empleados con mayor antigüedad laboral impulsan la cultura corporativa y comunicación directa, rápida, precisa, multidireccional y espontánea con el personal que se mantiene y se une a la familia TRANSGAS, además son ellos quienes lideran los nuevos proyectos emergentes por su alta capacidad de conocimientos sobre el cambio constante del negocio marítimo a través de los años, dichos propósitos otorgarán beneficios a largo plazo y sellará la diferenciación ante sus competidores, haciendo de TSL una naviera calificada acorde a las exigencias de mundo marítimo. Es imprescindible al mismo tiempo evaluar de forma cíclica el desempeño alineado al cumplimiento de éstas metas, en el que el empleado es capaz de identificar y valorizar la importancia de cada objetivo de la empresa e involucrarse en la responsabilidad compartida de tomas de decisiones.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

Chiavenato, Idalberto (2001). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial Nómos

Hernandez, Roberto (2014). *Metodología de la investigación*. México DF, México: Mc Graw Hill Education Interamericana Editores

Salanova M. y Schaufeli W. (2009) *El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid, España. Alianza Editorial

Referencias electrónicas

Berardi Adriana L. (2015). *Motivación laboral y engagement* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://redi.ufasta.edu.ar>

Bobadilla Magali, Callata Carol & Caro Andrea (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global* (Tesis maestría). Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe>

Córdoba Nely J. (2015). *Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt>

Cuevas Fernando (2011). *Evaluación del engagement en empleados de una empresa comercial* (Tesis maestría). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx>

Cumpa Mariel D. (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo-2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de: repositorio.uss.edu.pe

- Fujii Kenichi P. (2017). *Correlación de las Demandas y Recursos Laborales con el Work Engagement* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe>
- García Claudia M. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://cdigital.uv.mx>
- Salanova Marisa S. & Schaufeli Wilmar B. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de recursos humanos. *Estudios financieros*, 261, 109-138. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Schaufeli Wilmar y Bakker Arnold (2003) *UWES – Utrecht Work Engagement Scale* (Manual preliminar). Recuperado de: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications>
- Serrano María J. (2014). *Pasión y adicción al trabajo: Una investigación psicométrica y predictiva* (Tesis doctoral). Recuperado de: <http://www.tdx.cat>
- Zapata Nicolas & Melo Rafael A. (2015). *Engagement y productividad en las empresas* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Pregunta General ¿Cuál es el nivel de correlación entre las características demográficas del personal y el work engagement en Transgas Shipping Lines -2018?	Objetivo General Determinar el nivel de correlación entre las características demográficas del personal y work engagement en Transgas Shipping Lines– 2018	Ho: No existe correlación entre las características demográficas del personal y el work engagement en Transgas Shipping Lines-2018 Ha: Existe correlación entre las características demográficas del personal y el work engagement en Transgas Shipping Lines-2018	Variable I Características demográficas	1.Edad 2.Antigüedad Laboral 3.Género	1.1 Años cumplidos 2.1 Tiempo de servicio en años. 3.1 Femenino 3.2 Masculino	Ficha de características demográficas

Preguntas Específicas	Objetivos Específicos		Variable II			
PE1 ¿Cuál es el nivel de correlación entre el género y la dimensión absorción del work engagement que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines – 2018? PE2 ¿Cuál es el nivel de correlación entre la edad y la dimensión vigor del work engagement que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018? PE3 ¿Cuál es el nivel de correlación entre la antigüedad laboral y la dimensión dedicación del work engagement que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping	OE1 Especificar si existe correlación entre el género y la dimensión absorción del work engagement que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines-2018. OE2 Precisar si existe correlación entre la edad y la dimensión vigor del work engagement que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines-2018. OE3 Definir si existe correlación entre la antigüedad laboral y la dimensión dedicación del work engagement que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines-2018.	Ho1: No existe correlación entre el género y la absorción que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018 Ha1: Existe correlación entre el género y la absorción que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018 Ho2: No existe correlación entre la edad y el vigor que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018 Ha2: Existe correlación entre la edad y el vigor que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018 Ho3: No existe correlación entre la	Work engagement	4.Absorción	4.1 Estado de concentración e involucración 4.2 Dificultad en parar de trabajar al sentirse impulsados por la actividad	Cuestionario UWES Ab1: El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando. Ab2: Cuando estoy trabajando “olvido” todo lo que pasa a alrededor de mí. Ab3: Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. Ab4: Estoy inmerso en mi trabajo. Ab5: Me “dejo llevar” por mi trabajo. Ab6: Me es difícil “desconectar” del trabajo.
				5.Vigor	5.1 Ímpetu y energía en el trabajo. 5.2 Voluntad de dedicar esfuerzos	Vi1: En mi trabajo me siento lleno de energía. Vi2: Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. Vi3: Cuando me levanto por las

Lines - 2018?		antigüedad laboral y la dedicación que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018 Ha3: Existe correlación entre la antigüedad laboral y la dedicación que manifiestan los trabajadores de Transgas Shipping Lines - 2018		6.Dedicación	6.1 Entusiasmo en el trabajo 6.2 Sentido de orgullo por lo que hace	mañanas tengo ganas de ir a trabajar. Vi4: Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. Vi5: Soy muy persistente en mi trabajo. Vi6: Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando. De1: Mi trabajo tiene sentido y propósito. De2: Estoy entusiasmado con mi trabajo. De3: Mi trabajo me inspira. De4: Estoy orgulloso del trabajo que hago. De5: Mi trabajo es retador.
---------------	--	--	--	--------------	---	---

Anexo 2: Instrumentos para la recolección de datos

FICHA DE CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

El propósito de los presentes cuestionarios es recabar información a fin de llevar a cabo el levantamiento de datos para el desarrollo de la investigación “Características demográficas del personal y el work engagement en Transgas Shipping Lines-2018”

Instrucciones:

A continuación, usted leerá atentamente las preguntas de índole personal que se encuentran planteadas y responderá con la verdad, esta prueba es completamente anónima.

Tenga en cuenta que todo lo que responda es confidencial y que toda información recabada será utilizada exclusivamente para fines de investigación.

Por favor completar todas las preguntas.

Muchas gracias por su colaboración.

De las siguientes preguntas marque con un aspa (X) la opción que refleje sus datos personales y rellene los espacios en blanco con el fin de proporcionar la información solicitada.

1. Género:

Femenino () Masculino ()

2. Edad: _____ años

3. Estado Civil:

Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

4. ¿Cuál es su religión? _____

5. Antigüedad Laboral: _____ años _____ meses

6. Máximo grado de estudios adquirido:

Secundaria completa ()

Estudios Técnicos ()

Estudios universitarios sin concluir ()

Estudios universitarios concluidos ()

Bachiller ()
 Titulado ()
 Magister ()
 Doctor ()

7. ¿Cuál es su profesión u ocupación?:

8. ¿Qué puesto o cargo desempeña en la empresa?:

9. Rango salarial:

< 1,000 ()

1,001 – 2,500 ()

2,501 – 4,500 ()

4,501 – 6,500 ()

6,501 – 8,500 ()

8,501 – 12,000 ()

> 12,001 ()

10. Hasta la fecha, te sientes realizado satisfactoriamente acorde a tus objetivos (x)

1	2	3	4	5
Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente/ Indeciso	De Acuerdo	Muy De Acuerdo

CUESTIONARIO UWES (UTRECHT WORK ENGAGEMENT SURVEY)

Las afirmaciones posteriores son consideradas de vital importancia para conocer cómo se siente el personal en su área de trabajo. Favor de leer detenidamente cada afirmación y marque del 0 al 6 según corresponda. Tenga usted en consideración los sentimientos que le provoca su trabajo, piense con qué frecuencia los siente y tome en cuenta la escala Likert que se le presenta a continuación:

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2. Mi trabajo tiene sentido y propósito.							
3. El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando.							
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.							
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo.							
6. Cuando estoy trabajando “olvido” todo lo que pasa alrededor de mí.							
7. Mi trabajo me inspira.							

8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.							
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.							
11. Estoy inmerso en mi trabajo.							
12. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.							
13. Mi trabajo es retador.							
14. Me “dejo llevar” por mi trabajo.							
15. Soy muy persistente en mi trabajo.							
16. Me es difícil “desconectar” del trabajo.							
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.							

Anexo 3: Constancia emitida por la institución



EMPRESA NAVIERA

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

Srita:

QUINTO BALDEÓN LEIDY CAROLINA

Presente.-

Asunto: Aplicación de instrumento de investigación para desarrollo de tesis

A través de la presente, certifico la realización del proyecto de grado y la aplicación de encuestas como instrumento de investigación de la tesis: CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL Y WORK ENGAGEMENT EN TRANSGAS SHIPPING LINES-2018, durante el presente año en nuestra organización.

Esta gerencia expide la presente a pedido del solicitante para los fines que estime conveniente.

Santiago de Surco, 30 de Mayo del 2018



TRANSGAS SHIPPING LINES S.A.C.
CORINA IFIGUEROA S.
AREA DE RECURSOS HUMANOS

Av. La Encalada N° 995 – 3er. Piso

Surco – Lima 33 – PERU

www.transgas.com.pe

Tel: 51-1-716-7600

Fax: 51-1-718-3784

Anexo 4: Solicitud para la aplicación de encuestas en Transgas

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Sres. : Alonso Burgos
Gerente General de Transgas Shipping Lines

Corina Figueroa
Líder de Recursos Humanos de Transgas Shipping Lines

La Encalada 995- Surco

Asunto : Aplicación de instrumento de investigación para desarrollo de tesis.

Tengo el agrado de dirigirme a Uds. para saludarlos cordialmente, y como es de su conocimiento la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", es una institución educativa de nivel superior donde se desarrolla la Carrera Profesional de Administración Marítima y Portuaria.

Al respecto, de acuerdo a la normativa establecida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, relacionada a la obtención del Título Profesional, los egresados deben presentar una tesis que sustente su trabajo de investigación, es por ello que recurro a su digno despacho a fin de solicitarle se sirva autorizar a quien corresponda gestionar la autorización y trámite oportuno, con el propósito de que nuestra egresada la señorita Leidy Carolina QUINTO Baldeón, DNI 76223608, efectúe la aplicación de dos encuestas con la finalidad de recabar información para la tesis que lleva por título "Características demográficas del personal y el work engagement en Transgas Shipping Lines 2018", siendo indispensable dicha ejecución con el objeto de cumplir el Plan de Tesis y su Desarrollo.

Sin otro particular, encuentro propicia la oportunidad para expresar mi mayor consideración y deferente estima.

Callao, 17 de Abril del 2018

Atentamente,



Director de Investigación y Desarrollo
Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"
Doctor César Antonio MONTERROSO Coronado
DNI: 10271073


firma

APROBACIÓN DEL GERENTE GENERAL

ALONSO BURGOS

Anexo 5: Organigrama funcional de Transgas Shipping Lines

