



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal
administrativos, militares y policiales de una institución judicial de
Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Palacios Garay, Karla Estilita ([ORCID: 0000-0002-1162-5933](https://orcid.org/0000-0002-1162-5933))

ASESORA:

Mg. Padilla Carrasco, Lily Margarita ([ORCID: 0000-0001-8032-5582](https://orcid.org/0000-0001-8032-5582))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios con gratitud, por haberme dado la familia que tengo y guiarme en mi camino siempre y a mi querida hermana cuya ayuda y apoyo a sido fundamental en el desarrollo de este proyecto, el cual no ha sido fácil, pero aun así estuviste motivándome, apoyándome y sobre todo enseñándome. Te lo agradezco muchísimo.

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de permite alcanzar mi objetivo profesional.

A la maestra Lily Padilla Carrasco por su valiosa asesoría en la elaboración y culminación de esta tesis, quien con su experiencia profesional en el campo de investigación fue guía en el desarrollo de la misma.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Correlación entre las habilidades interpersonales y engagement laboral	22
Tabla 2 Correlación entre las habilidades interpersonales y la dimensión vigor	23
Tabla 3 Correlación entre las habilidades interpersonales y la dimensión dedicación	24
Tabla 4 Correlación entre las habilidades interpersonales y la dimensión absorción	25
Tabla 5 Niveles de la variable habilidades interpersonales	26
Tabla 6 Niveles de la variable engagement laboral	27

Resumen

La investigación tuvo el título de habilidades interpersonales y engagement laboral del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021, cuyo objetivo fue habilidades interpersonales y engagement laboral Personal administrativos militares y policiales de una institución judicial de Lima. En cuanto a la metodología, fue de enfoque cuantitativo, tipo básica de diseño correlacional y trasversal. La población fue de 228 trabajadores de la institución. El instrumento de la variable habilidades interpersonales fue de Vicuña et al (2008) y el instrumento de engagement fue de Schaufeli y Bakker (2010). La investigación concluyó que al 5% del nivel de significancia, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.665** lo que se interpreta como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Se concluye que existe relación entre relaciones interpersonales y el engagement laboral.

Palabras clave: Habilidades interpersonales, engagement, vigor, dedicación

Abstract

The investigation had the title of interpersonal skills and labor engagement of the personnel of the armed forces and national police of Peru of a judicial institution of Lima, whose objective was communication skills and the commitment of the Personnel of the Superior Military Police Court of the Center. Regarding the methodology, it was a quantitative approach, a basic type of correlational and cross-sectional design. The population was 228 workers of the institution. The instrument for the interpersonal skills variable was from Vicuña et al (2008) and the engagement instrument was from Schaufeli and Bakker (2010). The research concluded that at 5% of the significance level, a Spearman Rho correlation coefficient = 0.665 ** was obtained, which is interpreted as a moderate positive relationship between the variables, with $p = 0.000$ ($p < 0.05$). It is concluded that there is a relationship between interpersonal relationships and work engagement.

Keywords: Interpersonal skills, engagement, vigor, dedication

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional existen estudios relevantes a las habilidades personales y en esencia, las capacidades a nivel de empresa están impulsadas en parte por mecanismos a nivel individual, que incluyen a los gerentes y las habilidades que poseen. Un recurso humano estratégico desde el enfoque de gestión se ocupará de las combinaciones únicas de recursos de diferentes tipos de habilidades que los empleados deben poseer que creen dinámicas a nivel de empresa, capacidades para determinar las prácticas de la empresa con respecto a la selección, compensación, promociones y desarrollo de liderazgo (Wefald, 2016).

En latino américa, la mayoría de trabajadores presenta un nivel regular de energía para el trabajo, de vigor en el trabajo y de dedicación del engagement laboral (Córdova, 2015). Si las habilidades interpersonales presentan niveles adecuados, entonces el engagement laboral presentara niveles adecuados. Cuando se refiere al engagement, se considera al compromiso que tiene el empleado con la institución o centro de trabajo donde labora, ya que engagement es una palabra inglesa cuya traducción literal es compromiso, por lo tanto el compromiso del trabajador con su organización se verá volcado en la responsabilidad y desempeño laboral al llevar a cabo su trabajo (Cedeño et al., 2020). En el ámbito castrense existen pocos trabajos realizados sobre esta variable, variable que consideramos es sumamente importante en el éxito de cualquier tipo de institución y más aún en las instituciones castrenses las cuales tienen como finalidad servir a la ciudadanía y en el caso de la Policía Nacional del Perú, específicamente, el de precautelar el orden interno brindando su mejor esfuerzo y compromiso en su quehacer policial.

En el contexto nacional, se encontró que las habilidades sociales y engagement presentaron condiciones adversas (Cajas et al., 2020). Así mismo, Anhelía et al. (2021) encontraron que el compromiso organizacional es un factor trascendente, debido a que repercute en el progreso de una institución. Cualquier organización alcanza el éxito a través de la dedicación organizacional de su capital humano, que es un activo crucial sobre el que actúa la dirección de una organización para evaluar la lealtad y nivel de vinculación de los empleados con la organización (Peña et al., 2016). La institución judicial de Lima donde se llevó a cabo este estudio, es un cuerpo militar policial con facultades y funciones orientadas a escuchar,

resolver y juzgar a personal militar policial que se encuentre involucrado en delito durante el ejercicio de sus funciones; siendo esta una institución encargada de juzgar y hacer cumplir las leyes es importante que el personal que en ella labore no solamente esté capacitado a nivel profesional, sino que también se sienta identificado y comprometido con el desempeño de sus funciones.

Visto los problemas mencionados por ello se plantea la siguiente pregunta de estudio ¿Cuál es la relación de las habilidades interpersonales y engagement laboral del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021?

La presente investigación se justifica teóricamente puesto que se pretende contribuir con evidencia empírica para verificar el vínculo teórico de la teoría de Engagement (Shaufeli et al., 2002) y la teoría de Goldstein (1981). Quien manifestó que las habilidades interpersonales se logran y retroalimentan unas a otras, a la vez que optimizan el comportamiento en las interacciones sociales a partir de sus intervenciones en poblaciones que trabajan en una organización, mediante la determinación de la relación de estos dos conceptos en el personal castrense de Lima.

El aporte de este trabajo de investigación referente a la relevancia social de la presente investigación se sustenta en que, las habilidades interpersonales y el engagement laboral, representan un rol principal en el crecimiento de la institución militar policial y de sus integrantes que la componen; ya que, en lo actual, es importante contribuir en el desarrollo de la vocación de servicio, conscientes de su labor, involucrados y comprometidos con el quehacer ciudadano.

El objetivo general fue determinar la relación de las habilidades interpersonales y engagement laboral del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021. Los objetivos específicos fueron Determinar la relación de las habilidades interpersonales y la dimensión vigor del engagement laboral del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021. Determinar la relación de las habilidades interpersonales y la dimensión dedicación del engagement laboral del personal de una institución judicial de Lima 2021. Determinar la relación de las habilidades interpersonales y la dimensión absorción del engagement laboral del personal

administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021.

La hipótesis general fue: Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y engagement laboral del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes internacionales, Febrianita y Hardjati (2019) investigaron sobre una de las habilidades interpersonales. El propósito de este artículo se define en dos partes. Primero, explorar las habilidades de comunicación interpersonal del personal. En segundo lugar, reconocer el poder de esta comunicación interpersonal. El resultado de esta investigación encuentra que existen 3 habilidades de comunicación interpersonal del área del personal. En segundo lugar, existe el poder de la habilidad de comunicación interpersonal que ha mejorado la prestación de servicios en la unidad de trabajo. Los resultados de esta investigación también explican que si se mantiene una relación interpersonal mejora la prestación del servicio.

Moradi et al. (2018), investigaron la relación entre el aprendizaje grupal y las habilidades interpersonales, con énfasis en el papel mediador de la inteligencia emocional. Esta investigación es un tipo de correlación descriptiva que se implementó utilizando el método de modelado de ecuaciones estructurales. La muestra fue de 316 sujetos, mediante muestreo aleatorio simple y fórmula de Cochran. Las herramientas de recopilación de datos en esta investigación fueron el Cuestionario de habilidades de comunicación interpersonal. Los resultados de la investigación indican que el aprendizaje en grupo también afecta directamente las habilidades interpersonales y la inteligencia emocional e indirectamente afecta las habilidades interpersonales a través de la inteligencia emocional.

Villegas y Bedoya (2017), realizaron una investigación titulada Factores psicosociales, autoeficacia que se percibió y engagement en policías, tuvo como objetivo relacionar los factores de riesgo sobre las variables factores psicosociales, engagement y autoeficacia. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, y la muestra estuvo conformada por 100 agentes de la policía. Los instrumentos utilizados fueron Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, Escala de Engagement en el Trabajo y Escala de Autoeficacia General. Los resultados obtenidos fueron que los agentes expresan que existen buenas recompensas por pertenecer a la institución, sin embargo, consideran que la asignación salarial y las demás compensaciones o subsidios que se les brinda no son suficientes, en base al Engagement se destaca los altos promedios con un total

de 5,8, y en relación a la autoeficacia encontramos altos niveles de percepción positiva, lo cual nos lleva a considerar que a pesar de las afectaciones tanto internas como externas a las que está sometido el agente, su percepción acerca de su profesión o de sus capacidades no se ven minimizadas.

Duarte (2016), realizó una investigación cuyo objetivo fue analizar las percepciones de la Marina de Guerra Portugués en relación con el engagement en el trabajo y el cumplimiento de contrato psicológico. La muestra estuvo conformada por 217 encuestados, 201 hombres y 16 mujeres. El enfoque del estudio fue cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental, transversal. Los instrumentos fueron; inventario de Contrato psicológico y el inventario de Work Engagement. Los resultados revelan que los militares tienen percepciones positivas en cuanto al cumplimiento de las dimensiones del contrato psicológico por parte de ellos mismos. El análisis por clases de contrato reveló un contrato transitorio, compuesto por las dimensiones falta de confianza, incertidumbre y desgaste. En cuanto a las dimensiones del Engagement, las percepciones se revelan muy positivas y no se evidencian diversidad entre sexos. La relación entre el engagement y el contrato psicológico fue analizada a través de la técnica de la regresión lineal donde se obtuvieron resultados bastante positivos en la relación a estas dos variables.

Slof et al. (2016), investigaron sobre las habilidades interpersonales y las percepciones interpersonales predicen el aprendizaje. Aunque el aprendizaje colaborativo asistido por computadora se considera un enfoque eficaz, esto depende en gran medida de si sus miembros funcionan eficazmente como grupo. Este estudio examina si las habilidades interpersonales de los estudiantes y las percepciones de los estudiantes de esas habilidades predicen el logro individual y el desempeño grupal en entornos. Las habilidades interpersonales y la percepción de las habilidades interpersonales se conceptualizaron como agencia (mostrando un comportamiento dominante, por ejemplo, liderazgo) y comunión (mostrando un comportamiento empático, por ejemplo, siendo útil). Las habilidades interpersonales de los estudiantes se midieron codificando las expresiones de chat de las discusiones grupales. Las percepciones de las habilidades interpersonales se midieron mediante la administración de un cuestionario después de la tarea grupal. El análisis multinivel reveló que, cuando se corrige por los puntajes previos a la prueba, la capacidad de acción y comunión de los estudiantes predice positivamente

su logro individual. El análisis de regresión múltiple reveló que los puntajes a nivel de grupo para el comportamiento colaborativo, la percepción de habilidades interpersonales y los puntajes previos a la prueba no predecían significativamente el desempeño del grupo. Los resultados sugieren que las habilidades interpersonales de los estudiantes predicen significativamente el grado en que CSCL tiene un impacto en el rendimiento individual de los estudiantes.

En relación a los antecedentes nacionales, Parrera (2018), determinó la relación entre el engagement y el compromiso organizacional en Suboficiales de una unidad de Lima sur de la Policía Nacional del Perú. La muestra conformada por 113 policías, de ambos sexos, entre 20 y 50 años. El diseño de estudio fue no experimental, transversal y de tipo correlacional. Los instrumentos fueron la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer et al. (1999). Los resultados indican que no existe relación estadísticamente significativa entre el engagement y el compromiso organizacional ($p > 0,05$), así como entre el engagement y las dimensiones del compromiso organizacional ($p > 0,05$). Se halló que el engagement se encuentra en un nivel bajo, siendo ($p < 0,05$) respectivamente, En otras palabras, puede apreciar la institución porque satisface sus deseos, pero eso no sugiere que esté enganchado o ama su profesión. Se obtuvo que el engagement no tiene datación importante con dimensiones, ser afectivo, no paramétrico y normativo ($p = 0,974$), ($p = 0,336$), ($p = 0,392$) respectivamente.

Trejejo (2017), realizó un estudio titulado Dedicación organizacional y compromiso en empleados civiles, el objetivo cambió a definir la conexión entre la dedicación organizacional y el compromiso del personal civil de la FAP - Grupo Aéreo N ° ocho, Callao, 2017. El patrón estuvo conformado por ciento veinte civiles que pintan de lleno en la organización. El enfoque del estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, con un diseño de sección de movimiento no experimental. Para medir la variable dedicación organizacional, el Cuestionario de Meyer y Allen se adapta y el Cuestionario de Compromiso Laboral en el Trabajo (UWES). El estudio concluye que no hay correlación entre Dedicación organizacional y Compromiso con ($p > 0.05$).

Silupu (2017) en su estudio titulado Compromiso y satisfacción laboral en personal de Seguridad, dentro de la localidad de Piura, tuvo como meta determinar la correlación entre compromiso y satisfacción laboral en los grupos de seguridad y vigilancia personal, dentro de Piura. El diseño de los estudios se vuelve descriptivo correlacional y el patrón se convierte en 258 distribuidores, medidos con una herramienta de participación. Los resultados de la investigación se decidieron utilizando Tau-b de Kendall y concluyeron que no hay correlación con un resultado de -0.031 y $p= 0.460$. De igual forma, dentro de la correlación de los factores trascendencia del desafío, condición de trabajo, popularidades personales y/o sociales y beneficios económicos, el poder, la dedicación y la absorción del compromiso, no se localizan citas considerables. Finalmente, la variable compromiso predomina con el 92% de encuestados; y dentro de los niveles de Satisfacción Laboral predominan insatisfacción con 42%.

En cuanto a las bases teóricas de las habilidades interpersonales, Vicuña et al. (2008) indicaron que las habilidades interpersonales son una forma alternativa de decisión de dificultades entre personas y entre empresas e instituciones, por lo que los hechos en dificultades presentan y resguardan sus factores de protección de la organización. Marrero y Gámez (2004) citados en Gómez et al. (2014), las habilidades interpersonales observan de manera continuamente cambiante y se forman a partir de las correlaciones interpersonales previas que tiene un tema, por lo tanto, condiciones de interacción otros desean adquirir y ejercitar estos talentos.

Según Engelberg y Sjöberg (2005) referidos en Molinero (2015), las competencias interpersonales significan poder cambiar registros con otros humanos, aprehender el medio de los significados sociales que existen dentro de la conducta del contrario, y al mismo tiempo calibrar el comportamiento privado, influido por los hechos en las interacciones únicas, también en el caso de situaciones de conflicto.

Flores et al. (2016) plantean características y cualidades de las habilidades interpersonales que son innatas en la persona y, por lo tanto, no son estudiadas para adquirirlas, aun cuando es posible desarrollarlas a través del tiempo. Estas características son desarrolladas a continuación:

Los observadores reconocen sus errores y existe una igualdad entre lo que piensan y lo que realmente hacen, averiguando el efecto que están teniendo en la interacción negociadora, sobre la base de que capturan el temperamento de la celebración opuesta, cuáles son claramente sus necesidades y lo que desean hacer recoger; siempre están al tanto de todo lo que ocurre a su alrededor.

En la autoconfianza los buenos negociadores se sienten cómodos en su papel; pueden no estar inspirados por la otra parte; no se sienten intimidados por la forma agresiva del oponente; y se dan cuenta de cómo mantener la calma en condiciones preocupantes. Le agrada la negociación. La negociación ahora no le asusta, la ve como una se siente cómodo con ella. Es entusiasta, procesa el método con entusiasmo y aplica todo su entusiasmo y energía para buscar un acuerdo impresionante. Sociable. Un rasgo de un gran negociador es su capacidad para establecer relaciones interpersonales, su capacidad de crear un clima adecuado. Tener una conversación interesante, activa, de temas variados y oportunos, además, tiene sentido del humor.

En cuanto a respeto se sugiere deferencia a su contraparte, comprenden la función y consideran lógico que quiera cuidar intereses esperados; escucha atentamente. Su objetivo es acordar a un arreglo justo, beneficiosos para todos, por eso es empático, pudiendo ubicarse dentro de la ubicación del contrario. Honesto. Negocie con excelente fe, ahora no está tratando de encontrar desinformar la fiesta de cumpleaños alternativa y seguir el acuerdo. Meticuloso, recopila todos los datos disponibles, ensaya minuciosamente sus programas, define con precisión su enfoque y objetivos; concede gran importancia a la pequeña información. Firma, está referido a pensamientos muy claros. El negociador deseable es de forma suave, pero en sus pensamientos está acompañado, sin ser rígido. Ágil. Inmediatamente selecciona factores de acuerdo y desacuerdo. Reacciona rápido, descubriendo solución, toma decisiones, conoce la forma de modificar su función en función de los hechos nuevos que recibe y el progreso de la Negociación. No pierde una posibilidad.

En relación a los modelos teóricos de competencias interpersonales, la versión de Goldstein (1981) proponía una versión de cómo se adquieren las competencias interpersonales y se alimentan de todos los diferentes, al mismo

tiempo que se mejora la conducta en las interacciones sociales basada totalmente en sus intervenciones en poblaciones que laboran en una corporación.

Enumeró 50 habilidades organizadas en agencias únicas: un grupo de habilidades sociales preliminares (asistir, iniciar una conversación, etc.), cualquier otro grupo de talentos sociales superiores (pedir ayuda, dar órdenes, etc.), otros para habilidades para manejar sentimientos (conocer, reconocer o expresar emociones, entre otras), alguna otra en la que coloca habilidades alternativas a la agresión (incluida la negociación o la fuerza de voluntad), otro grupo que trae habilidades colectivas para manejar la presión (que incluye aceptar perder o tolerar la frustración), y todas las demás habilidades de planificación para descubrir respuestas a los conflictos (recoger información, atribuir causas, definir metas, etc.).

Sobre el modelo Jiménez (2018), la particularidad de este modelo reside en la idea de los talentos interpersonales como etapas de una manera. La atención al producto (los comportamientos que representan las soluciones) conlleva problemas. La primera es que equipara habilidad y efectos, ignorando los elementos que se entrometen dentro del método. En otras palabras, leer cómo ocurren las diferentes fases de la solución de un problema social daría una explicación de cómo dos sujetos que podrían tener las mismas habilidades, proporcionan una cantidad diferente y excepcional de respuestas.

Para que comience una manera de tratar de encontrar una opción racional a una molestia, el individuo debe enfrentarse a una situación en la que no puede evocar una rutina automatizada como lo hizo en eventos anteriores. Esta situación, al ser nueva en algunos componentes, provocando en las personas cierto nivel de perplejidad, sorpresa, confusión, etc. Ante este factor, el sujeto puede responder de manera exclusiva. En otras instancias, los temas muestran una mala orientación en la dirección del problema, cuando enfrentan los escenarios con pesimismo, sin esperar resultados de alta calidad, dudosos de la efectividad en sus capacidades, lo que generalmente inhibe la elaboración de soluciones alternativas adecuadas (Jiménez, 2018).

Finalmente, alguna otra opción es que los individuos brinden una orientación de alta calidad más cercana a la molestia, que es lo que sin duda iniciaría el sistema de búsqueda racional de respuestas. En esta situación, el hombre o la mujer confía

en sus capacidades en una cantidad positiva, y pone en marcha cuatro etapas que terminan en la solución del problema: definición y método de la molestia, era de opciones, selección e implementación y verificación de la respuesta.

Flores et al. (2016) enfatizaron que las personas con un súper desarrollo de esas habilidades ahora no persiguen el éxito social, ni el reconocimiento en grupos sociales, ni el control de los negocios humanos, ni las responsabilidades colectivas. Las capacidades interpersonales son aquellas que les permiten tener un contacto cercano con el individuo alternativo mediante el conocimiento de sus pensamientos y sentimientos y la presentación de ayuda; comprender cómo lidiar con las propias emociones y las de otros seres humanos; incentivar, brindar y percibir confianza; colocarse en el ángulo de cualquier otro para comprender su problema, y así sucesivamente. Una persona así puede ser capaz de comprender sus estados emocionales personales y de los demás, comprender su punto de partida y ofrecer respuestas alternativas a los conflictos interpersonales que puedan surgir.

Por ello, Flores et al. (2016) propuso una versión de siete niveles similares a 7 dimensiones para la adquisición de habilidades interpersonales, que a su vez son las 7 etapas que ocurren dentro de la resolución de cualquier lucha: presentación preferida del problema, identidad y dimensionalización del problema, toma de perspectivas y comunicación, búsqueda de respuestas, juicios de respuesta, selección y articulación de la respuesta, selección y puesta en movimiento.

La primera fase, presentación general del problema, es donde se aclaran los objetivos a ejecutar que te llevan a ubicar, dentro de un conjunto de soluciones viables, por su viabilidad o su comodidad en determinadas situaciones. En este momento, el personaje necesita modificar su actitud ante tres hechos: ahora no le sirve copiar exactamente lo que a nivel continuamente, ahora no va a encontrar una respuesta si no hace nada.

La segunda fase es la identificación del problema e implica reconocer el estilo de vida de una molestia. Las personas se presentan a sí mismas, la posibilidad de engaño y disimulo, etc.) y se mantienen alejados de los prejuicios que podrían tener dentro de la creencia de una molestia, ya sea que esos prejuicios causen o no la negación de las señales, o la generalización de que cualquier la señal puede ser un problema. La tercera fase es el de toma de perspectivas y conversación, en el que

la persona que trata de resolver el problema interpersonal necesita para que cambie el ángulo desde el que aparece en él, reconocer la manera de situarse en la vecindad del otro, Sea empático, con el propósito de hacer una evaluación objetiva del problema que le permita aprehender todas sus dimensiones (Flores et al., 2016).

El cuarto segmento es la búsqueda de respuestas, y se subdivide en dos: la tecnología de opciones y la atribución causal. La capacidad de generar opciones excepcionales y trazar los caminos hacia cada una de ellas (tácticas, estrategias y activos que podrían ser vitales para lograr la implementación alternativa) implica la posibilidad de ubicar la mejor respuesta posible. El quinto segmento es el de las pruebas de respuesta, la anticipación de los resultados. Para verificar la excelente de las respuestas alternativas y elegir cuál hacer cumplir, es vital prever las consecuencias que tendrán. El sexto segmento es la elección y articulación de la respuesta, en otras palabras, se trata de dividir la molestia y las rutas de solución viables en segmentos simples. Con esto, se puede generar un plan de intervención detallado que haga factible crecer para ser consciente de los obstáculos factibles y brindarles respuestas como parte de la solución del problema en su totalidad. La fase restante incluye la decisión de la respuesta de oportunidad y la puesta en acción.

La ventaja de este modelo reside en los aportes donde se destaca la importancia de tener acceso al método en sí (ya no el más simple). El último producto conductual es la solución) y busca describir cada uno de los niveles que lo componen. Además, nuevamente, integra en la idea de fases la idea de talentos interpersonales como dimensiones que pertenecen a la inteligencia interpersonal (D'Zurilla y Goldfried ,1971; Goldstein ,1981). Por ello, Pelechano (1995) avaló la llegada de artilugios ajustados a esta forma de concebir el método de fijación de conflictos interpersonales; Dispositivos de máximo rendimiento global (con preferencia al autoregistro) que dan cuenta del nivel de mejora de aquellas competencias observadas mediante prueba que permite verificar su a nivel psicométrico.

El principio que se transformó en el soporte teórico de la investigación sobre la variable habilidades interpersonales se transformó en el conocimiento establecido de la versión de Goldstein (1981), surgió de una motivación más práctica que teórica, para que su presentación se centrara en los resultados de la educación de

esas habilidades en lugar de una aclaración teórica del método. Por esta razón, presenta una revisión de los resultados completados en 30 investigaciones con niños en riesgo de exclusión que tenían antecedentes de delincuentes o comportamientos agresivos. De acuerdo con Goldstein y Pentz (1984), esos trabajos proporcionaron paquetes distintos en los que la intervención promueve la adquisición de conductas adecuadas a través del modelado, al mismo tiempo que se observan mediante el uso de ensayos con interacciones ficticias, dando al desafío retroalimentación sobre su desempeño y desempeño en busca de generalizarlo. Descubierta en otros entornos, para que estos resultados se mantengan en el tiempo.

Las dimensiones de las habilidades interpersonales para Vicuña et al. (2008) en su cuestionario de habilidades interpersonales CHNC-RR plantearon 5 dimensiones: Habilidades de comunicación, habilidades de compromiso, habilidades de control emocional, habilidades de perspectiva y habilidades de empatía.

La dimensión habilidades de comunicación, se considera al uso correcto de elementos que permitan las interacciones donde los intercambios verbal y no verbal se convirtieron en el que permitió la codificación o decodificación de mensajes. Entre los elementos se encuentran figurativo, simbólico, semántico y conductual, para ser visto en la forma en que se escucha o responde de lejos, para poder razonar la respuesta verbal o no verbal del contrario, en consecuencia, es el potencial de percibir la interacción con la ayuda de hacer uso de la escucha enérgica y la legibilidad mientras se responde sobre la dificultad a negociar.

La dimensión habilidades de compromiso está referido a la capacidad de las personas para preocuparse en la dificultad y sentir una colaboración segura en su decisión temprana. Se relaciona con el hecho de concretar con el rol de negociador. Contempla el deseo de no perseguir más pasatiempos individuales, sino de descubrir su responsabilidad social al involucrarse con un recurso social útil para ser resuelto como propio. La dimensión de habilidad de control emocional es utilizar recursos que le ahorran el advenimiento del precio emocional al negociador a través de comunicaciones verbales y no verbales, lo que evita bloqueos emocionales, contagio o no objetivos que termina en elegir una posición preferencial,

disminuyendo la efectividad en el contexto, sosteniendo el humor o el placer con la finalidad de lograr los objetivos (Vicuña et al., 2008).

La dimensión de capacidad de perspectiva, consistente con Piaget (1969) mencionado por medio de Vicuña et al. (2008) esta capacidad resulta ser la capacidad de reconstruir mentalmente una situación desde la perspectiva de la alternativa o de un 3ra, por lo tanto, se define como la capacidad de descubrir la naturaleza de la dificultad con la ayuda de visualizar la solución y observando que la perspectiva de los que les rodean. El tamaño de la habilidad de empatía representa la capacidad de negociar o de abandono de los factores presentados a través de las capacidades de negociar, de dejar sus posiciones y colocarse dentro del estado de cosas de la otra persona para asumir su punto de vista.

El concepto de la idea de participación X y la teoría Y, Madero y Rodríguez (2018) intentaron manifestar que las suposiciones que subyacen a las actividades y los resultados de esos movimientos en su personal. Todo administrados tiene una serie de suposiciones estrictas sobre su datación con labores, que puede ubicarse en un continuo que se denominan Teorías X y Y. Las primeras de estas unidades contienen una visión tradicional y pesimista de hombres y la relación con las labores. Según la Teoría Y, los trabajadores pueden disfrutar de las labores tanto como jugar o descansar, buscan recompensas de mejor orden en el trabajo, son ambiciosos y están dispuestos a abordar nuevas obligaciones, son propensos a intercambiar y, por lo general, tiene habilidades adicionales establecidas en las labores ordinarios, por lo que cada jefe direcciona sus movimientos de gerente de acuerdo con los supuestos que admiten ser auténticos.

Un supervisor se identifica con la Teoría X generalmente tiende a aumentar el liderazgo autocrático: supervisará cuidadosamente a las personas, intentará guiar su comportamiento a través de recompensas o castigos, indicará en elemento qué hacer y escuchará la toma de decisiones en tus propias manos. Los supuestos abarcan: a) los mensajes van con el flujo hacia abajo; b) el tomar las decisiones es deber de los seres humanos en puestos de alta jerarquía; y, c) la comunicación eficiente limita al contenedor de propuestas, reuniones y espionaje entre el mismo personal.

Un directivo orientado por la Teoría Y tenderá a desarrollar una gestión democrática o participativa; Dará espacio para la autodirección y la fuerza de voluntad, brindará posibilidades para que las personas aumenten sus posibilidades y podría brindar a las personas autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo. Los supuestos que se habían planteado habían sido: a) los mensajes debían seguir un curso ascendente, descendente y horizontal en alguna etapa de la corporación; b) la toma de decisiones contará con la participación de miembros de todos los niveles de la organización; y, c) el intercambio verbal podría basarse principalmente en mensajes reales, por lo que las decisiones tomadas fueron más justas.

En cuanto a la teoría Z indicó que las personas ya no separan su situación de humano con la de trabajador y las condiciones operativas aumentan la productividad del empleador y al mismo tiempo la autoestima del personal. La Teoría "Z", también llamada metodología japonesa, es un principio administrativo desarrollado por Ouchi (1982) y Richard Pascale (colaborador), quienes, al igual que Mc Gregor, al contrastar su idea Y con teorías X, le contrasta con una idea A.

Especialmente, Méndez (2019) determinó la existencia de tres variedades de empresas comerciales, la clase A que asimilaron las organizaciones estadounidenses, la de tipo J que asimilaron las corporaciones de Japón y la Z presenta una subcultura completamente nueva, la tradición Z. Las nuevas tradiciones Z están llenas de rasgos poco implementados en agencias occidentales de época y como sustituto consiste en rasgos positivos no inusuales a los de las corporaciones japonesas. El concepto Z es participativo y se basa principalmente en las correlaciones humanas, tiene como objetivo aprehender al empleado como una persona integral que no se pueden separar la existencia de su estilo de vida, por lo que invoca condiciones únicas positivas junto con el acuerdo, el trabajo en equipo, el empleo para los estilos de vida, las correlaciones cercanas a la intimidad y la toma de decisiones colectivas, todos se llevaron a cabo en el camino para obtener un mayor rendimiento general de las fuentes humanas y, por lo tanto, conseguir más productividad empresarial, se tratan de desarrollar la nueva filosofía negocio humanistas en el que el empresario se compromete con su personal.

La teoría de llamadas y esfuerzos fuentes JD-R, es de Bakker et al. (2006) indicaron que los activos de labores presentan una función de motivación y son de

beneficio en caso de que se quiera preservar el engagement por debajo de situaciones de excesivas necesidades de labores. Según Bakker y Demerouti(2013) el principio es dividido en dos clases: fuentes y demandas de labores; en consecuencia, se podría implementar mejor dentro de las labores o entornos de expertos. El trabajo necesita hablar con elementos organizativos del trabajo que requieren intentos psicológicos y físicos, y están representados en la carga de trabajo y el estrés: mientras que el individuo se enfrenta a las necesidades, mantiene en niveles previstos de desempeños general y no puede recuperarse adecuadamente del intento (Demerouti et al., 2001).

Las fuentes laborales discuten con los caracteres corporales, psicológicos, sociales y organizativos que hacen factible afrontar las demandas de esfuerzo. Diferentes investigaciones han demostrado que las fuentes de esfuerzo encarnan el apoyo social, la autonomía, la retroalimentación y la superación, disminuyendo el impacto de las demandas del trabajo duro. Es mejor que ya no tengan un impacto en el empleo, sino también personal (Bakker, 2011).

Según Bakker y Demerouti (2007), los modelos de JD-R propuso que las demandas laborales y los activos labores recuerdan procesos mentales excepcionales provocan deterioros en la aptitud y los sistemas motivacionales. El deterioro de la salud representa el resultado de una inmoderada necesidad de trabajo duro, mientras que las fuentes son escasas y se desarrolla el agotamiento (Hakanen, 2006).

Las bases teóricas de compromiso laboral, Schaufeli y Bakker (2010) plantean el compromiso como: Una acción mental relacionada con las labores y caracterizada por el vigor, la determinación y la absorción. Más que una acción específica y momentánea, el compromiso se refiere a una acción afectivo-cognitiva que no siempre se enfoca en un objeto, evento o escenario en particular. Para Salanova et al. (2005), el compromiso puede abordarse con perspectiva del empleador y desde una perspectiva colectiva. En cuanto a la actitud de la organización, se correlaciona definitivamente con el desempeño y la dedicación general de la organización y negativamente con la abstención considerada de participar a cuadros. En cuanto a las perspectivas colectivas, el engagement puede

predecirse como una técnica psicosocial incipientes dentro de los equipos que dan origen a las habilidades grupales o las eficacias colectivas.

Las actividades contribuyen al engagement en el contexto laboral, Salanova y Schaufeli (2009) manifestaron que existen labores óptimas conductuales, cognitivos y volitivos ventajosos, que fortalecen el compromiso con las labores, sin que necesariamente tengan que realizarse dentro del lugar de trabajo. Aunque esas actividades dependen completamente de absolutamente todos, la organización puede impulsar su mejora dentro del lugar de trabajo que le permite lograr el bienestar de todos sus empleados.

Al preocuparse por la mente y el cuerpo, Salanova y Schaufeli (2009) dijeron que hacer ejercicio corporal, descansar adecuadamente, meditación y estar satisfecho genera óptimos resultados en el hombre o la mujer. Estos efectos agradables surgen debido a que el individuo tiene el control de su salud personal, se distrae mentalmente de cualquier problema que pueda tener y además si se logra la organización de los deportes corporales, el hombre o la mujer establece nuevos contactos sociales al aire libre de su entorno laboral. Además, algunas investigaciones científicas han demostrado que las actividades deportivas físicas liberan endorfinas relacionadas con la felicidad.

Practicar virtudes para Salanova y Schaufeli (2009) representa como crucial que el trabajador identifique virtudes y fortalezas en un esfuerzo por ponerlas en práctica. La realización de actos de bondad aumentará adicionalmente la sensación de felicidad, en consecuencia, se dan excelentes comentarios de manera recíproca. Se elimina emociones pobres o emociones que incluyen ira, resentimientos, entre otros. Las acciones de gratitud son escritas o verbales.

Para el fortalecimiento de las relaciones sociales, Salanova y Schaufeli (2009) argumentaron que se termina a través de la alternativa social de las buenas historias y de cuidados de las correlaciones sociales de las personas. Están dentro de las naturalezas del individuo socializando y mantener correspondencia con los demás, por eso quien es consciente de cómo se cuidan sus redes sociales está cuidando su felicidad personal, representando que, al ser felices, el hombre o la mujer atrae a personas satisfechas y más relaciones duradero y honestas.

Para generar y ensayar una mente tremenda, Salanova y Schaufeli (2009) señalan que el pasatiempo principal para generar una mente óptima es mantener una dependencia, ya sea escrita o intelectual, de las óptimas acciones o satisfacciones que el individuo informa cada día, independientemente de cuán mínimo sea. O debes intentar hacerlo como mínimo una vez a la semana para no convertirlo más en un pasatiempo monótono.

Modificando objetivos y motivaciones, Salanova y Schaufeli (2009) dijeron que las actividades principales es el establecimiento de metas personales, independiente de si pueden ser rápidas o que sean a largo plazo, es crucial contemplar sueños, aspiraciones y metas con miras a obtener la motivación existir y ser feliz, cuanto más precisas son las actividades, más fácil resulta hacerlas. Otro pasatiempo extra vanguardista es el concepto mental que describe lo que sienten las personas al hallar la estabilidad entre las situaciones exigentes de un pasatiempo y las habilidades para incrementarlo. Estas satisfacciones son intrínsecas, el personaje presenta un manejo general de sus talentos y de sus entornos. Finalmente, se considera muy importante el desarrollo de las estrategias de afrontamiento. Siendo vital porque detrás de desafíos importantes y sustanciales, unos pocos seres humanos logran sobrevivir, otros se recuperan rápidamente de ellos y se pasa la espalda baja a ser como antes (Salanova y Schaufeli, 2009).

En cuanto a las dimensiones de engagement, la dimensión Vigor, al respecto, Salanova y Schaufeli (2009) manifestaron que se caracterizan por los grados de excesiva energía y resistencia intelectual, a través del deseo de intentar poner en práctica las labores incluyendo antes de que elijan los problemas. El trabajador tiene el deseo de dedicar el esfuerzo extra a las labores y la entereza ante los obstáculos, de una óptima de resistencias mentales.

La dimensión de determinación, son las excesivas implicaciones en el trabajo, colectivamente con manifestaciones de sentimientos de significancia, entusiasmos, propuesta, satisfacción y asignación por trabajo. Por eso, un trabajador devoto tiene la tendencia a estar muy preocupado por sus cuadros deportivos (Cánovas y Chiclana, 2017; Salanova y Schaufeli , 2009). Un colaborador comprometido que posee una alta gama de proyectos y propuestas para sus labores.

La dimensión de la absorción, el hombre o la mujer está totalmente concentrado en sus temas, mientras que el tiempo pasa rápido y ofrece dificultades a la hora de desconectar de lo que se está ejecutando, debido a las fuertes dosis de ocio experimentado y conciencia. La absorción está caracterizada debido a que los empleados están completamente concentrados e inmersos en el trabajo, transcurriendo el tiempo rápidamente dentro del lugar de trabajo y experimentando disgusto al dejar sus cuadros deportivos (Cánovas y Chiclana, 2017 ; Salanova y Schaufeli , 2009).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio fue de tipo sustantiva y consiste en responder a las dificultades teóricas o sustantivas, que están orientadas a la descripción, explicación, predicción y permite la organización de las teorías científicas (Sánchez et al., 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

El estudio presenta un diseño no-experimental de corte transversal y correlacional. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) no se maniobro de forma intencional las variables a estudiar, ni se modificó las condiciones donde se desarrolló el estudio, los datos fueron recogidos en un momento específico considerándose de corte transversal.

3.2 Variables y operacionalización

Habilidades interpersonales

Definición conceptual

Para Vicuña et al. (2008), indicaron que las habilidades interpersonales son una forma alternativa de decisión de dificultades entre personas y entre empresas e instituciones, por lo que los hechos en dificultades presentan y resguardan sus factores de protección de la organización.

Definición operacional

La operacionalización de la variable habilidades interpersonales se realizó para la medición, considerando las dimensiones: Habilidades de comunicación, habilidades de compromiso, habilidades de control emocional, habilidades de perspectiva y habilidades de empatía que fue medido a través de un instrumento ordinal de tipo Likert.

Indicadores

Interacción, resolución de conflictos, carga emocional, reconstrucción mental, abandono de su propia posición

Escala de medición: Ordinal

Engagement laboral

Definición conceptual

Schaufeli y Bakker (2010) plantean el compromiso como: Una acción mental relacionada con las labores y caracterizada por el vigor, la determinación y la absorción. Más que una acción específica y momentánea, el compromiso se refiere a una acción afectivo-cognitiva que no siempre se enfoca en un objeto, evento o escenario en particular.

Definición operacional

La operacionalización de la variable engagement se realizó para la medición, considerando las tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, con un instrumento de escala de Likert.

Indicadores

Energía y resiliencia, inspiración, y desafío, inmersión y concentración

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

La investigación se realizó con una población de 228 que constituye todo el personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima. Según Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinados caracteres en común.

Criterios de inclusión

Se incluyen a los trabajadores de sexo femenino y masculino

El personal que acepto voluntariamente responder los cuestionarios

Se incluye a todos los participantes que estuvieron presentes en el momento de la aplicación de los instrumentos.

Criterios de exclusión

Se excluyen a todos los participantes que no estuvieron presentes en el momento de la aplicación de los instrumentos.

3.3.2 Muestra

Es un subgrupo significativo de la población (Hernández y Sampieri, 2018). En la investigación se trabajó con toda la población, por lo tanto, no hubo muestra.

3.3.3 Muestreo

Es la técnica para la selección de una muestra a partir de una población (Sánchez et al., 2018). Para el estudio no se utilizó la técnica del muestreo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica para la investigación es la encuesta y en ese sentido, Sánchez et al. (2018). definieron como el medio para el recojo de los datos de la investigación y están vinculados a los objetivos de la investigación.

Instrumento

El instrumento es la herramienta específica que se emplea en el recojo de datos (Sánchez et al., 2018). Para este estudio el instrumento utilizado fue el cuestionario para ambas variables.

Para medir la variable habilidades interpersonales se utilizó el instrumento titulado Test para la gestión en la negociación de conflictos cuyo autor es Vicuña et al. (2018), se solicitó el permiso correspondiente a los autores para usar los instrumentos por la investigadora Karla Palacios Garay. El objetivo es conocer los niveles de las habilidades interpersonales. La procedencia del test utilizado es de Perú. La validez del instrumento original, fue de 0.900. La administración de la prueba es individualizada, con un tiempo de 20 min aproximadamente. El contenido fue el cuestionario de 50 reactivos, distribuidos en cinco dimensiones: Habilidades de comunicación, habilidades de compromiso, habilidades de control emocional, habilidades de perspectiva y habilidades de empatía, con una escala de Likert.

La ficha técnica del instrumento para medir la variable engagement tuvo por título Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES), cuyos autores son Schaufeli y Bakker (2010). El objetivo fue conocer los niveles de engagement. El instrumento es de origen europeo. La administración de la prueba es individualizada, con un tiempo de 20 min aproximadamente. El contenido fue el cuestionario de 17 reactivos, distribuidos en tres dimensiones: Vigor, dedicación y absorción. La validez del instrumento se dio mediante juicio de expertos.

Para el presente estudio se realizó la validez de contenido mediante juicio de expertos, seleccionando tres validadores con nivel de Doctor(a) y/o maestro que dio como resultado: tanto para el instrumento de habilidades interpersonales presentó un valor de (0,975) y la consistencia interna de Alpha de Cronbach de la variable engagement presentó una fiabilidad de 0,949, interpretándose como alta confiabilidad del instrumento.

3.5 Procedimientos de datos

En cuanto al procesamiento de los datos, se coordinó con el director de la institución judicial para solicitar la autorización y poder aplicar los instrumentos de investigación. El director de la entidad ofreció la autorización correspondiente para la observación de la problemática en el momento dado. Los instrumentos fueron creados mediante formulario de Google Form y se envió mediante redes para que registren sus resultados y se alimente la base de datos en Excel. El formulario consideró como primer aspecto el consentimiento informado y dan la autorización y continúan completando el formulario. La base de datos completa posibilitó el procesamiento de datos estadísticos para obtener los resultados.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó la aplicación de los instrumentos de investigación, se recolectaron los datos en un Excel que posibilitó procesar datos y luego desarrollar los resultados descriptivos e inferenciales en el software Spss de versión 26 y medir la fuerza de relación de las variables. En cuanto al procesamiento de los datos, se realizó el análisis descriptivo con el hallazgo de frecuencias y porcentajes de las variables y dimensiones respectivamente. Por otro lado, se realizó el análisis inferencial, realizando la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov y resultó que la distribución de datos fue no normal y se decide realizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman y medir la fuerza de relación de las variables.

3.7 Aspectos éticos

En el presente estudio se realizó considerando el correcto citado y referenciado, de acuerdo a APA 7ma edición y se ha tomado en cuenta la beneficencia a la comunidad educativa, el estudio considera no obtener beneficio propio no maleficencia, debido a que se realizó sin pretender hacer daño a nadie en el presente estudio, por el contrario, pretende recoger información que contribuya a la institución. En cuanto a la autonomía, con la garantía de que se ha procedido a realizar una investigación y el de justicia, se ha considerado conservar el anonimato de los participantes de la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre las habilidades interpersonales y engagement laboral

			Habilidades interpersonales	Engagement
Rho de Spearman	Habilidades interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	228	228
	Engagement	Coefficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	228	228

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

En la tabla 1, la hipótesis general: se realizó la correlación de Rho de Spearman = 0.665** obteniendo moderada relación positiva, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); por lo rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 2*Correlación entre las habilidades interpersonales y la dimensión vigor*

			Habilidades interpersonales	Vigor
Rho de Spearman	Habilidades interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	228	228
	Vigor	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	228	228

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

En la tabla 2, la primera hipótesis específica: se realizó la correlación de Rho de Spearman = 0.571** obteniendo moderada relación positiva, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$); por lo rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 3

Correlación entre las habilidades interpersonales y la dimensión dedicación

		Habilidades interpersonales		Absorción
Rho de Spearman	Habilidades interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	228	228
	Absorción	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	228	

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

En la tabla 3, segunda hipótesis específica: se realizó la correlación de Rho de Spearman = 0.566** obteniendo moderada relación positiva, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); por lo rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 4*Correlación entre las habilidades interpersonales y la dimensión absorción*

		Habilidades interpersonales		Absorción
Rho de Spearman	Habilidades interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	228	228
	Absorción	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	228	228

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

En la tabla 4, la tercera hipótesis específica: se realizó la correlación de Rho de Spearman = 0.493** obteniendo moderada relación positiva, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); por lo rechazándose la hipótesis nula.

Tabla 5*Niveles de la variable habilidades interpersonales*

	F	%
Inadecuado	100	43,9
Regular	91	39,9
Adecuado	37	16,2
Total	228	100,0

En la tabla 5, se observa que, el 43.9% presenta nivel inadecuado, el 39.9% presentan nivel regular y el 16.2% presentan nivel adecuado con respecto a las habilidades interpersonales.

Tabla 6
Niveles de la variable engagement laboral

	F	%
Bajo	111	48,7
Medio	72	31,6
Alto	45	19,7
Total 228	100,0	

En la tabla 6 se observó que, el 48.7% presenta nivel bajo, el 31.6% presentan nivel medio y el 19.7% presentan nivel alto de la variable engagement.

V. DISCUSIÓN

Se investigó la correlación de las variables habilidades Interpersonales y engagement laboral y en relación al objetivo general, el cual fue determinar la relación de las habilidades interpersonales y engagement laboral del Personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021 y los resultados fueron que hay una correlación directa y significativa entre las habilidades interpersonales y el engagement, porque el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y Rho de Spearman de .665 estableciendo que sí existe relación moderada. Los resultados se parecen con la idea de Schaufeli y Bakker (2010), quienes postulaban que el engagement laboral correlaciona con las labores y es caracterizado por el poder, la fuerza de voluntad y la absorción. Siendo un estado específico y no permanente, el compromiso está referido a aspecto afectivo cognitivo que no se centra en un sólo elemento, evento o escenario en particular. Así mismo los resultados se parecen a los planteamientos de Goldstein (1981) quien planteó la teoría y se presenta en situaciones donde las habilidades interpersonales se logran y retroalimentan unas a otras, a la vez que optimizan el comportamiento en las interacciones sociales a partir de sus intervenciones en poblaciones que trabajan en una organización, mediante la determinación de la relación de estos dos conceptos en el personal castrense de Lima.

En la investigación en cuanto a habilidades interpersonales se encontró que, el 43.9% presenta nivel inadecuado, el 39.9% presentan nivel regular y el 16.2% presentan nivel adecuado con respecto a las habilidades interpersonales, representando grandes dificultades en las habilidades interpersonales del personal, problemas en la habilidad comunicacional, habilidades de compromiso, carga emocional, habilidad perspectiva y habilidad de empatía y coincide con lo encontrado por Febrianita y Hardjati (2019) quienes investigaron sobre las habilidades interpersonales y encontraron que existen habilidades de comunicación interpersonal, de tal manera que ha mejorado la prestación de servicios en la unidad de trabajo. Los resultados de esta investigación también explican que mantener una relación interpersonal mejora la prestación del servicio.

Así mismo, coincide con Moradi et al. (2018) quienes manifestaron que las habilidades interpersonales requieren de un adecuado aprendizaje grupal, que se da con un adecuado compromiso laboral, con énfasis en el papel mediador de la inteligencia

emocional. Los resultados de la investigación indican que el aprendizaje en grupo también afectó directamente las habilidades interpersonales y la inteligencia emocional e indirectamente afecta las habilidades interpersonales.

De este modo, Slof et al. (2016) investigaron sobre las habilidades interpersonales y las percepciones interpersonales predicen el aprendizaje. Las habilidades interpersonales predicen el logro individual y el desempeño grupal y los resultados sugieren que las habilidades interpersonales de los estudiantes predicen significativamente el grado en que tiene un impacto en el rendimiento individual. Al respecto, Molinero (2015), refirió que las competencias interpersonales significan poder cambiar algunos aspectos con otras personas, aprehender el medio de los significados sociales que existen dentro de la conducta del contrario, y al mismo tiempo calibrar el comportamiento privado, influido por los hechos en las interacciones únicas, también en el caso de situaciones de conflicto. Las dificultades de habilidades interpersonales tienen sus orígenes en la falta de comunicación, creando falta de confianza entre los trabajadores.

Sin embargo, los resultados del presente estudio, difieren con la investigación de Trevejo (2017) concluyendo que no existe correlación del compromiso organizacional y engagement, ($p < 0,05$) por lo tanto existe una relación directamente proporcional a más compromiso organizacional mayor engagement laboral. Por otro lado, Engelberg y Sjöberg (2005) citados en Molinero (2015), mencionan que las capacidades interpersonales implican poder alternar estadísticas con otras personas, conocer el medio de las pistas sociales en el comportamiento de los diferentes y, al mismo tiempo, calibrar el comportamiento personal, inspirado en esas estadísticas en las interacciones únicas, además del rostro de la oportunidad de situaciones de lucha. Por lo tanto, se afirmó que, a mayor habilidad interpersonal, mayor compromiso con las labores, coincidiendo con los resultados de los estudios. Para Schaufeli y Bakker (2010) quienes plantearon el compromiso como: Una acción mental relacionada con las labores y caracterizada por el vigor, la determinación y la absorción. Más que una acción específica y momentánea, el compromiso se refiere a una acción afectivo-cognitiva que no siempre se enfoca en un objeto, evento o escenario en particular. En ese sentido el compromiso laboral se plantea como acción mental que se desarrolla en vigor, determinación y absorción que son aspectos necesarios para el logro de metas institucionales.

Existe significancia de las relaciones interpersonales y el compromiso laboral, debido a que en los resultados, los encuestados respondieron en su mayoría con niveles inadecuados en el personal, tal como se evidencia en la tabla 3 se observó que, el 48.7% presenta nivel bajo, el 31.6% presentan nivel medio y el 19.7% presentan nivel alto de la variable engagement y en contraste, Silupu (2017), no llegó a encontrar la relación de las variable relaciones interpersonales y compromiso, esto se evidencia en los factores relacionadas a las tareas, situaciones relacionadas al reconocimiento en el trabajo y ventajas económicas que mejoran los niveles de vigor, dedicación y absorción del compromiso. Estos resultados se parecen a Córdova (2015) presentó dificultades y se estableció que la mayoría de trabajadores presenta nivel regular de energía para el trabajo, de vigor en el trabajo y de dedicación del engagement laboral. Si las habilidades interpersonales presentan niveles adecuados, entonces el engagement laboral fue de niveles adecuados y para la población del estudio les permiten interactuar de una forma adecuada con otras personas, en el ámbito castrense resulta muy importante demostrar y desarrollar habilidades interpersonales que garantizan un adecuado compromiso laboral.

Coincidiendo con Parrera (2018) halló que el engagement de los Suboficiales de una unidad de Lima Sur de la Policía Nacional del Perú se encuentra en un nivel bajo, siendo ($p < .05$) respectivamente, es decir se puede tener aprecio a la institución porque satisface sus necesidades, pero eso no significa que se encuentre enganchado o ame su profesión. En ese sentido, el engagement, es una palabra de la lengua inglesa la cual significa “compromiso” o “fidelidad”, cuando hablamos de engagement laboral se refiere al compromiso que tiene un colaborador con la organización donde labora; el compromiso de un colaborador se muestra en los resultados del trabajo y en el nivel de compromiso que demuestra en la institución donde labora (Cedeño et al., 2020).

En cuanto al primer objetivo específico, determinar la relación de las habilidades interpersonales y la dimensión vigor del engagement laboral del Personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima, se encontró relación directa y significativa entre las habilidades interpersonales y la dimensión vigor del engagement laboral del Personal administrativos militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021; con p

< 0.05 y relación de Rho de ,571. Los resultados coinciden con Villegasy Bedoya (2017) indicaron que el engagement en los agentes dependen de las buenas recompensas de la institución, sin embargo consideran que la asignación salarial y las demás compensaciones o subsidios que se les brinda no son suficientes para garantizar el compromiso, en base al engagement se destaca los altos promedios con un total de 5,8, y en relación a la autoeficacia encontramos altos niveles de percepción positiva, lo cual nos lleva a considerar que a pesar de las afectaciones tanto internas como externas a las que está sometido el agente, su percepción acerca de su profesión o de sus capacidades no se ven minimizadas de forma alguna.

Al respecto Schaufeli y Bakker (2004) manifestaron que se caracterizan por los grados de excesiva energía y resistencia intelectual, a través del deseo de intentar poner en práctica las labores incluyendo antes de que elijan los problemas. El trabajador tiene el deseo de dedicar el esfuerzo extra a las labores y la entereza ante los obstáculos, de una óptima de resistencias mentales. Coincidiendo con Parrera (2018) en su estudio indicó que no existe relación estadísticamente significativa entre el engagement y el compromiso organizacional ($p > 0,05$). Se obtuvo que la variable engagement no tiene relación significativa con los tres componentes de compromiso organizacional: afectivo, continuo y normativo siendo ($p = 0.974$), ($p = 0.336$), ($p = 0.392$) respectivamente. Utilizaron la estadística no paramétrica Rho Spearman para la comprobación de las hipótesis.

Por otro lado, Urbano y Toledano (2008) manifestaron que la habilidad de control emocional es la capacidad de identificar la postura en la mesa de negociación ante los ataques manteniendo el humor o alegría en pos de lograr el objetivo. Manifestándose esta habilidad en el manejo de su rictus o expresiones faciales y corporales. El vigor para Salanova y Schaufeli (2009) manifestaron que se caracterizan por los grados de excesiva energía y resistencia intelectual, a través del deseo de intentar poner en práctica las labores incluyendo antes de que elijan los problemas. El trabajador tiene el deseo de dedicar el esfuerzo extra a las labores y la entereza ante los obstáculos, de una óptima de resistencias mentales.

De acuerdo al segundo objetivo específico, determinar la relación de las habilidades interpersonales y la dimensión dedicación del engagement laboral Personal administrativos militares y policiales de una institución judicial de Lima; se

observó que existe relación directa y significativa entre las habilidades interpersonales y la dimensión dedicación del engagement del Personal ; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,566. Los resultados discrepan con el estudio de Márquez (2012) concluyó que las puntuaciones de dedicación, vigor y absorción se ven afectadas por las variables edad y tiempo de servicio, no habiéndose confirmado para las otras variables, las puntuaciones de agotamiento, cinismo y eficacia profesional se ven afectadas por las variables sociodemográficas, las puntuaciones elevadas en la escala de dedicación están asociadas positivamente con el vigor y la absorción, las puntuaciones elevadas en las escala de agotamiento y cinismo están asociadas negativamente con la eficacia personal, ello ha sido parcialmente comprobado, al igual que las puntuaciones elevadas en las escalas de agotamiento y cinismo que están asociadas negativamente con la realización profesional, dedicación, vigor y absorción, se concluye que ninguna hipótesis se verificó en su totalidad.

Así mismo, Oliveira (2011) difieren con los resultados revelaron bajas puntuaciones de estrés y agotamiento, y puntuaciones más altas de compromiso en los militares, no hubo diferencias significativas en términos de variables sociodemográficas, se encontró una correlación negativa entre el burnout y el engagement, y una correlación positiva entre la tensión y el burnout, Se comprobó que a pesar de que los militares evalúan su trabajo como muy exigente, consideran que tienen grandes apoyo por parte de sus compañeros de trabajo y alguna autonomía en la forma en que deben realizar su trabajo.

La dimensión de determinación, según Salanova y Schaufeli (2009), se refiere a las excesivas implicaciones en el trabajo, colectivamente con manifestaciones de sentimientos de significancia, entusiasmos, propuesta, satisfacción y asignación por trabajo. Por eso, un trabajador proactivo tiene la tendencia a estar muy preocupado por su producción laboral. Un colaborador comprometido que posee una alta gama de proyectos y propuestas para sus labores.

Sobre el tercer objetivo específico, determinar la relación de las habilidades interpersonales y la dimensión absorción del engagement laboral del Personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial; que existe relación

directa significativa entre las habilidades interpersonales y la dimensión absorción del engagement del Personal; $p < 0.05$ y de Rho de Spearman de ,493. No coincidiendo con Parrera (2018) donde concluyó que no existe correlación estadísticamente significativa entre el engagement y el compromiso organizacional en cuanto a la dimensión absorción con ($p > 0,05$), así como entre el engagement y las dimensiones del compromiso organizacional ($p > 0.05$). Se halló que el engagement de los Suboficiales de una unidad de Lima Sur se encuentra en un nivel bajo, siendo ($p < 0.05$) respectivamente, es decir se puede tener aprecio a la institución porque satisface sus necesidades, pero eso no significa que se encuentre enganchado o ame su profesión. Se obtuvo que la variable engagement no tiene relación significativa con los tres componentes de compromiso organizacional: afectivo, continuo y normativo siendo ($p=0.974$), ($p=0.336$), ($p=0.392$) respectivamente. Utilizaron la estadística no paramétrica Rho Spearman para la comprobación de las hipótesis.

La dimensión de la absorción, Salanova y Schaufeli (2009) comentaron que ocurre mientras el hombre o la mujer está totalmente concentrado en sus temas, mientras que el tiempo pasa rápido y ofrece dificultades a la hora de desconectar de lo que se está ejecutando, debido a las fuertes dosis de ocio experimentado y conciencia. La absorción está caracterizada debido a que los empleados están completamente concentrados e inmersos en el trabajo, transcurriendo el tiempo rápidamente dentro del lugar de trabajo y experimentando disgusto al dejar sus cuadros deportivos.

El presente estudio presentó fortalezas en la metodología, debido a que permitió encontrar el grado o fuerza de correlación de las variables y como debilidades de la metodología se encontró en el acceso a la población del estudio, sin embargo, a pesar de ello se logró encuestar a 228 trabajadores. El estudio presenta gran relevancia en la investigación, debido a que el desarrollo del mismo consiste en la observación del fenómeno en un tiempo único y considerando un contexto científico. La teoría de la investigación está centrada en la teoría psicología positiva y en ese sentido los resultados refuerzan la teoría de este enfoque salud mental positiva que tiene características de prevención puede potenciar al recurso humano de la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera La evidencia estadística encontró que, existe relación directa significativa entre las habilidades interpersonales y engagement laboral del Personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021; con $p < 0.05$ y Rho de Spearman de ,665. Estableciéndose que, a mayor desarrollo de habilidades interpersonales, mayor es el compromiso laboral de los trabajadores; o por el contrario, a menor desarrollo de habilidades interpersonales, menor es el compromiso laboral de los trabajadores.

Segunda La evidencia estadística encontró que, existe relación directa significativa entre las habilidades interpersonales y la dimensión vigor del engagement laboral; con $p < 0.05$ y Rho de Spearman de ,571. A mayor desarrollo de habilidades interpersonales, mayor es el vigor del compromiso laboral de los trabajadores; o por el contrario, a menor desarrollo de habilidades interpersonales, menor es el vigor del compromiso laboral de los trabajadores.

Tercera La evidencia estadística encontró que, existe relación directa significativa entre las habilidades interpersonales y la dimensión dedicación del engagement laboral; con $p < 0.05$ y Rho de Spearman de ,566. A mayor desarrollo de habilidades interpersonales, mayor es la dedicación del compromiso laboral de los trabajadores.

Cuarta La evidencia estadística encontró que, existe relación directa significativa entre las habilidades interpersonales y la dimensión absorción del engagement laboral; con $p < 0.05$ y Rho de Spearman de ,493. A mayor desarrollo de habilidades interpersonales, mayor es la absorción del compromiso laboral de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Primera Que la Oficina de Administración de la institución donde labora el personal administrativos militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021 lleve a cabo cursos de capacitación para todo su personal a fin de optimizar las diversas habilidades interpersonales del personal militar y policial que labora en dicha institución. Que la Oficina de Administración de Personal y la Dirección Ejecutiva de esta misma institución a su vez, lleve a cabo acciones tendientes a estimular el buen desempeño del personal que labora en dicha institución a fin de optimizar su compromiso institucional, calidad de servicio a prestar.

Segunda Los Cursos de capacitación en mención deben ser proyectados para las diversas jurisdicciones del país a nivel nacional a fin de optimizar las actividades administrativas y jurídicas de su competencia y de esta forma mejorar su capacidad, de servicio

Tercera Que la oficina de Administración posibilite futuras investigaciones complementarias a fin de identificar otras variables de investigación relacionadas a otras habilidades interpersonales y engagement laboral del Personal administrativos militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021.

Cuarta Que los futuros trabajos de investigación que se lleven a cabo en las oficinas de Administración a realizarse en las diferentes instituciones donde labore personal administrativos militares y policiales del Perú de una institución judicial de Lima a nivel nacional sea inicialmente con fines de diagnóstico, datos estos que pudieran servir para llevar a cabo en el futuro diversas acciones de capacitación y especialización para el personal de las diferentes áreas del personal que laboran en la institución.

REFERENCIAS

- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576596220130003000003
- Bakker, A. B., Llorens, S., Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2006). Testing the Robustness of the Job Demands-Resources Model. *International Journal of Stress Management*, 13, 378-391.
https://www.researchgate.net/publication/46681046_Testing_the_robustness_of_the_Job_Demands-Resources_Model
- Bakker, A. B., & Oerlemans, W. (2011). Subjective Well-Being in Organizations. En K. Cameron y G. Spreitzer (eds.), *Handbook of Positive Organizational Scholarship*. Oxford: Oxford University Press.
- Bass, B. (1990). *Bass y Stogdill's handbook of leadership: Theory, research and managerial applications*. New York: Free Press.
<https://www.amazon.com/es/Bernard-M-Bass/dp/0029015006>
- Bernal, C. (2016) *Metodología de la investigación* (4ta ed.). Bogotá, Colombia: Delfin Ltda.
- Blizzard, R. (2003). Employee engagement: Where do hospitals begin?. *The Gallup Poll Tuesday Briefing*, 25, (91).
<https://core.ac.uk/download/pdf/51209578.pdf>
- Bolaños, J. (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio DE LA Universidad Rafael Landívar
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
- Canales, M. (2018). *Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal del centro de atención primaria iii alto Selva Alegre Essalud*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Universidad Católica de Santa María
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8396>
- Cánovas, F. y Chiclana, F. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, 14, 53-62

- Casa, V., Paredes, M., Pasquel., L. & Pasquel, A. (2020). Social skills in Engagement and academic performance in university students. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 11(1), 77-88. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v11n1/2226-1478-comunica-11-0177.pdf>
- Cedeño, S., Daza, G., Salazar, P. y Sánchez, L. (2020). *Los factores del engagement y su aplicación en el área de gestión humana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Piloto de Colombia]. Repositorio de la Universidad Piloto de Colombia http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/7711/Tra_bajo%20de%20Grado.pdf?sequence=3
- Córdova, N. (2015). *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en escuintla*. 2016. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Duarte, L. (2016). *O Contrato Psicológico e o Engagement dos Militares daMarinha Portuguesa* [Tesis de maestría , Guardia Nacional Republicana de Lisboa]. Repositorio Comum, Guardia Nacional Republicana de Lisboa: <http://hdl.handle.net/10400.26/15478>
- Echeverria, D. (2012). *Habilidades interpersonales e intrapersonales en la gestión de proyectos*. <https://www.danielecheverria.com/2012/04/04/habilidadesinterpersonales-intrapersonales/>
- Febrianita, R., & Hardjati, S. (2019). The Power of Interpersonal Communication Skill in Enhancing Service Provision. *Journal of social science research*, 14.3192-3199. <http://dx.doi.org/10.24297/jssr.v14i0.8150>
- Flores, E., García, M., Calsina, W. y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. *Comuni@cción*, 7(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001
- Gallego, D. R. y Londoño, B. M. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *International Journal of Psychological Research*, 3 (2), 86-92.

- García, C. (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*, [Tesis de maestría, Universidad Veracruzana].
Repositorio Universidad Veracruzana
<https://cdigital.uv.mx/handle/123456789/34792>
- García, E. (2003). *El arte de relacionarse*. Málaga: ALJIBE.
- Goldstein, A. P. (1981). *Psychological skill training: The structured learning technique*. Nueva York, EE.UU.: Pergamon.
- Goldstein, A. P., & Pentz, M. A. (1984). Psychological skill training and the aggressive adolescent. *School Psychology Review*, 13 (3), 311-323.
<https://psycnet.apa.org/record/1985-04721-001>
- Gómez, M., Mata, S., García, B., Calero, D., Molinero, C. y Bonete, S. (2014).
Valoración de un programa de habilidades interpersonales en niños superdotados. *Rev Latinoam Psicol.* 46 (1), 59-69.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342014000100007
- Góngora, E. (2014). *Habilidades interpersonales e intrapersonales*.
<https://prezi.com/rx1oobgalfog/habilidades-interpersonaleseintrapersonales/>
- Hakanen, J., Bakker, A., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and Work Engagement among Teachers. *Journal School Psychology*, 43, 495-513.
<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/246.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 104 - 116 p.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York, Estados Unidos: Wiley.
- Hewitt, A. (2011). *2012 Trends in global employee Engagement*.
http://www.aon.com/attachments/humancapitalconsulting/2012_TrendsInGlobalEngagement_Final_v11.pdf.
- Holahan, C. (1996). *Psicología ambiental*. México: Limusa.
- Jiménez, A. (2018). *Las competencias emocionales y su relación con la capacidad para resolver problemas interpersonales en los estudiantes de la institución educativa "Jorge Basadre Grohmann" – Sector Oeste – Piura, 2018*. [Tesis

- doctoral, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28881>
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33 (4), pp. 692-724. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/256287>
- Karasek, R. (1998). *Demand/Control Model: A Social, Emotional, and Physiological Approach to Stress Risk and Active Behavior Development*. ILO Encyclopedia of Occupational Health and Safety. 4^o ed. Geneva: Sweden OIT. <https://www.iloencyclopaedia.org/component/k2/item/12psychosocial-factors-stress-and-health>
- Likert, R. (1965). *Un nuevo método de gestión y dirección*. Bilbao: Deusto.
- Lisbona, A., Morales, F., & Palaci, F. (2009). El engagement como resultado de la socialización. *International journal of psychology and psychology therapy*, 9(1), 89-100. <https://www.ijpsy.com/volumen9/num1/223/el-engagementcomo-resultado-de-la-socializacion-ES.pdf>
- Madero, S. y Rodríguez, D. (2018). *Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo*. <https://www.redalyc.org/journal/4419/441958284007/html/>
- Marques, D. (2012). *Burnout e Engagement - As duas faces da mesma moeda no Destacamento Territorial da Guarda Nacional Republicana de Torres Vedras* [Tesis de maestría, Academia Militar. Direção de Ensino]. Repositorio Comum, Academia Militar. Direção de Ensino: <http://hdl.handle.net/10400.26/8569>
- Marín, M. C., Pérez, A. G., & Aranguibel, Y. (2012) Habilidades interpersonales de la comunicación y responsabilidad social en organizaciones educativas. *Multiciencias*, 12, 221 — 227. <http://www.redalyc.org/pdf/904/90431109036.pdf>
- Marrero, H. y Gámez, E. (2004). Comprensión de las relaciones interpersonales en el contexto de narraciones de episodios de interacción. *Estudios de Psicología*, 25, 45-56. <http://dx.doi.org/10.1174/021093904773487006>
- Martínez, M. (2008). *La Gestión Empresarial*. España: Díaz de Santos.
- Méndez, C. (2019). *Elementos para la relación entre cultura organizacional y*

- estrategia. <https://www.redalyc.org/journal/1872/187260206007/html/>
- McBain, R. (2007). The Practice of Engagement: Research into Current Employee Engagement Practice. *Strategic HR Review*, 6 (6), 16-19.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/1475439078000101/full/html>
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Miranda, D. (2017). *La ansiedad como rasgo de personalidad y su influencia en el clima social laboral de los trabajadores de la empresa Repremarva*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica Indoamérica: <http://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/568>
- Moliner, C. (2015). Análisis psicométrico de la prueba de evaluación de solución de conflictos interpersonales (ESCI). [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. Repositorio institucional de la Universidad de Granada: <http://hdl.handle.net/10481/40299>
- Moradi, S., Faghiharam, B., & Ghasempour, K. (2018). Relationship Between Group Learning and Interpersonal Skills With Emphasis on the Role of Mediating Emotional Intelligence Among High School Students. *Sage journals*, 18(1). <https://doi.org/10.1177%2F2158244018782734>
- Mori Echevarria, N.D. (2017). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17005>
- Oliveira, E. (2011). *Stress, Burnout e Engagement nos militares* [Tesis de maestría, Universidad de Porto]. Repositorio institucional de la Universidad de Porto: <https://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/115064/2/281148.pdf>
- Pacheco Vizcarra, L.B. y Llerena Vargas, S.J. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa sur motors, Arequipa 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4353>

- Paredes, M. (2011). *Las habilidades interpersonales para la negociación según el estilo de vida y el nivel ocupacional en empresas productoras del Perú*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3218>
- Parrera, G. Y. (2018). Engagement y compromiso organizacional en suboficiales de una unidad de Lima sur de la Policía Nacional del Perú [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma Lima Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma Lima Perú: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9010/1/2019_AlvarezMaldonado.pdf
- Patiño, A., Arroyave, A., Bravo, E., Paipa, J. y Salazar, Y. A. (2010). *Habilidades interpersonales*. https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/3532/1/habilidades_interpersonales.pdf
- Pelechano, V. (1984). Inteligencia social y habilidades interpersonales. *Análisis y Modificación de Conducta*, 10 (26), 393-420. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autorExterno/BNE/867742>
- Pelechano, V. (1995). Habilidades interpersonales: conceptualización y entrenamiento. En M. D. Calero (1995). *Modificación de la inteligencia: Sistemas de evaluación e intervención* (pp. 131-179). Madrid: Pirámide.
- Pelechano, V. (1996). *Habilidades interpersonales: Teoría mínima y programas de intervención*. Valencia: Promolibro.
- Peña-Cárdenas, M. C., Díaz-Díaz, M., Chávez-Macías, A. G. y Sánchez-Esparza, C. E. (2016). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 9(5), 95-105. <https://bit.ly/3h9SK0J>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Halls.
- Romero Bardales, B. (2018). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Nacional dos de mayo, 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14622/Romero>

[BB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Rich, L., Lepine, J. & Crawford, E. (2010). Job engagement: antecedents and effects on job performance. *Academy of management journal*, 53 (3), 617635. https://www.researchgate.net/publication/280294544_Job_Engagement_Antecedents_and_Effects_on_Job_Performance
- Rubio, T. (2005). *Recursos humanos. Dirección y gestión en las organizaciones*. Barcelona: Octaedro.
- Saks, A. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7), 600-619. https://www.researchgate.net/publication/275714108_Antecedents_and_Consequences_of_Employee_Engagement
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza. http://www.want.uji.es/wpcontent/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Perú. Universidad Ricardo Palma. Vicerrectorado de Investigación. <https://bit.ly/3lrqOUt>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). The Conceptualization and Measurement of Work Engagement. En A. B. Bakker y M. P. Leiter (Eds.), *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press. http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_206.pdf
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Roma, V., & Bakker, A. (2002). The measurement Of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*. Nederland U.E.: Kluwer Academic Publishers.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Silup, S. I. (2017). *Engagement y satisfacción laboral en agentes de Empresas de*

- Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura.* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10742?localeattribute=es>
- Slof, B., Nijdam, D. & Janssen, J. (2016). Do interpersonal skills and interpersonal perceptions predict student learning in CSCL-environments?
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360131516300458>
- Stainback, S. (2002). *Aprender juntos alumnos diferentes. Los equipos de aprendizaje cooperativo en el aula.* Barcelona: Eumo Octaedro.
- Suharti, L., & Suliyanto, D. (2012). The Effects of Organizational Culture and Leadership Style toward Employee Engagement and Their Impacts toward Employee Loyalty. *World Review of Business Research*, 2 (5), 128–139.
- Trejejo, G. (2017). *Compromiso organizacional y engagement en el personal civil de la FAP – Grupo Aéreo N°8, Callao, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/11348>
- Urbano, D., y Toledano, N. (2008). *Invitación al emprendimiento: una aproximación a la creación de empresas.* España: UOC – Economía y Empresa.
- Vicuña, L., Hernández, H., Paredes, M. y Ríos, J. (2008). Elaboración del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos. *Revista de Investigación en Psicología*, 11 (2), 183-200.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v11_n2/pdf/a11v11n2.pdf
- Villachica, T. (2018). *Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz-2016.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo].
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2420>
- Villegas, C. y Bedoya, M. (2017). *Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en los agentes de la estación de policía de chinchina* [Tesis de licenciatura, Universidad de Manizales]. Repositorio institucional de la Universidad de Manizales:

<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3185>

Wefald, A. (2016). Transformational leader attributes: interpersonal skills, engagement, and well-being. *Leadership y Organization Development Journal* 37(5), 635-657. <http://dx.doi.org/10.1108/LODJ-09-2014-0178>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021

Autora: Karla Estilita Palacios Garay.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General ¿Cuál es la relación de las habilidades interpersonales y engagement del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021?	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Habilidades interpersonales				
	Determinar la relación de las habilidades interpersonales y engagement del personal administrativos, militares, policiales de una institución judicial de Lima 2021	Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y engagement del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valores	Nivel Rango
	Objetivos Específicos Objetivo Específico 1 Determinar la relación de las Habilidades interpersonales la dimensión vigor del personal de las fuerzas armadas y policía nacional del Perú de una institución judicial de Lima 2021	Hipótesis Específicas Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y engagement del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021	Habilidad de comunicación	Interacción	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Inadecuado Regular adecuado
			Habilidades de compromiso	Resolución de conflictos	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30		
Habilidad de control emocional			Carga emocional	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40			
Habilidad de perspectiva	Reconstrucción mental	41,42,43,44,45,46,47,48,49,50					
Problemas Específicos Problema Específico 1 ¿Cuál es la relación de las habilidades interpersonales y la dimensión vigor del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021?	Objetivo Específico 2 Determinar la relación de las habilidades interpersonales y la dimensión dedicación del engagement del	Hipótesis Específicas Hipótesis Específica 1 Existe relación significativa entre las habilidades comunicación	Variable 2: Engagement laboral				
Problema Específico 2 ¿Cuál es la relación de las habilidades interpersonales y la			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
			Vigor	Energía y resiliencia	1,2,3,4,5,6	1= Nunca 2= Casi nunca	Alto Medio bajo
			Dedicación	Inspiración, y desafío	7,8,9,10,11	3= A veces 4= Casi siempre	
Absorción	Inmersión y concentración	12,13,14,15,16,17	5= Siempre				

<p>dimensión dedicación del engagement del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021?</p> <p>Problema Específico 3 ¿Cuál es la relación de las habilidades interpersonales y la dimensión absorción del engagement del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021?</p>	<p>personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021</p> <p>Objetivo Específico 3 Determinar la relación de las habilidades interpersonales y la dimensión absorción del engagement del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021</p>	<p>y la dimensión vigor del engagement del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021</p> <p>Hipótesis Específica 2 Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la dimensión dedicación del engagement del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021</p> <p>Hipótesis Específica 3 Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la dimensión absorción del engagement del personal administrativos, militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021</p>					
---	---	---	--	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: Sustantiva, Nivel: Descriptivo, Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental: Correlacional y transversal</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo, con un Enfoque Cuantitativo.</p>	<p>POBLACIÓN: La población estuvo constituida por personal administrativos, militares, policiales de una institución judicial de Lima</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Muestreo probabilístico por estratos</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> $Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N$ $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$ <p>n = 92</p>	<p>Variable 1: habilidades interpersonales Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Ficha técnica: Nombre original: Cuestionario de habilidades interpersonales</p> <p>Autor : Vicuña, et al Lugar: Lima Duración : Aproximadamente de 30 a 40 minutos Administración: Individual o colectivo Aplicación: Sujetos de 16 a más. Puntuación: Calificación manual o computarizada</p> <hr/> <p>Variable 2: Compromiso laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario compromiso laboral Ficha técnica: Nombre original : Cuestionario de Autores : Armando Cuesta Santos Administración: Individual y/o colectiva. Tiempo de duración: 20 minutos aproximadamente.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas y frecuencias Tablas de contingencias Figuras de barras</p> <p>INFERENCIAL: Para determinar la correlación de las variables se aplicará Spearman</p>

Anexo 2. Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable habilidades interpersonales

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Habilidades interpersonales	Para Vicuña et al. (2008), indicaron que las habilidades interpersonales son una forma alternativa de decisión de dificultades entre personas y entre empresas e instituciones, por lo que los hechos en dificultades presentan y resguardan sus factores de protección de la organización.	La operacionalización de la variable habilidades interpersonales se realizó para la medición, considerando las dimensiones: Habilidades de comunicación, habilidades de compromiso, habilidades de control emocional, habilidades de perspectiva y habilidades de empatía que fue medido a través de un instrumento ordinal de tipo Likert.	Habilidad de comunicación Habilidades de compromiso Habilidad de control emocional Habilidad de perspectiva Habilidad de empatía	Interacción Resolución de conflictos Carga emocional Reconstrucción mental Abandono de su propia posición	Ordinal

Nota: Vicuña et al. (2008)

Operacionalización de la variable engagement

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement	Schaufeli y Bakker (2010) plantean el compromiso como: Una acción mental relacionada con las labores y caracterizada por el vigor, la determinación y la absorción. Más que una acción específica y momentánea, el compromiso se refiere a una acción afectivo-cognitiva que no siempre se enfoca en un objeto, evento o escenario en particular.	La operacionalización de la variable engagement se realizó para la medición, considerando las tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, con un instrumento de escala de Likert.	Vigor Dedicación Absorción	Energía y resiliencia Inspiración, y desafío Inmersión y concentración	Escala ordinal

Nota: Cuesta (2013)

Anexo 3: Instrumentos de medición

Cuestionario de Habilidades interpersonales

Instrucciones:

Se le presenta un conjunto de interrogantes, se le solicita que en base a su realidad responda y nos dé información. Se recomienda leer y contestar todos los ítems. Se le comunica que sus respuestas son estrictamente confidenciales. Muchas gracias por su amable colaboración.

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

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
	Dimensión 1 Habilidad de comunicación					
1	Con mi forma de pararme y de mis gestos también me estoy comunicando					
2	Por los gestos que hace mi interlocutor al hablar, noto que me está engañando					
3	Al encontrarme con una persona, me es fácil que se sienta en confianza					
4	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.					
5	Tengo la habilidad por mí mismo para descifrar mensajes ambiguos					
6	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad					
7	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir.					
8	Siento que tengo una barrera socio-cultural que me impide comunicarme con extraños.					
9	Soporto la mirada fija de mi interlocutor vencíendolo.					
10	Antes de preguntar escucho atentamente a quien me está hablando.					
	Dimensión 2: Habilidades de compromiso					
11	Me resulta fácil aislar el motivo principal de una situación conflictiva					

13	Huyo de aquellas personas que me tratan como su “pañó de lagrimas” con sus problemas.					
14	Me complace buscar la forma como lograr que las personas metidas en un lío lo resuelvan satisfactoriamente					
15	Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme antes que revienten					
16	Si me ofrecieran un trabajo como conciliador lo acepto si es la única oferta					
17	Tengo disposición a meterme de lleno, para contribuir en la solución de los problemas de otros.					
18	Sé como apartarme de líos ajenos sin que se sientan ofendidos.					
19	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos aún a costa de mi tranquilidad					
20	Tengo disposición a meterme de lleno, para contribuir en la solución de los problemas de otros					
	Dimensión 3, Habilidad de control emocional					
21	Cuando una persona que me cae mal solicita mi atención, tengo facilidad para derivarla a otra persona					
22	Cuando participo en la solución de un conflicto, más que por vocación, lo hago por que me siento obligado.					
23	La expresión de mi cara ayuda a que mi interlocutor se calme.					
24	Me resulta fácil encontrar en las personas, el lado agradable que elimine mi fastidio					
25	Logro que los demás me reconozcan, cuando les demuestro mi interés por ayudarles a resolver sus problemas					
26	Tengo la habilidad para lograr en situaciones de conflicto que, las personas regulen o controlen sus nervios.					
27	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban que, emocionalmente soy tranquilo.					
28	Me dicen que tengo el don de calmar a las personas con tan sólo mi presencia.					
29	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable					

30	En situaciones de conflicto controlo mi tensión en tal modo que termino agotado.					
	Dimensión 4 Habilidad de perspectiva					
31	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de vista de cada parte.					
32	Cuando me hablan, entiendo el mensaje aunque haya ruidos molestos					
33	Me es difícil proporcionar los datos para hacer el dibujo de alguien que he visto					
34	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme lo que no está a la vista.					
35	Mientras escribo mi punto de vista puedo imaginarme la cara que pondrá el lector					
36	Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una moneda cuando al caer haya girado 10 veces					
37	Me cuesta imaginar cómo me veré en una foto vestido de forma estrafalaria					
38	Vivo un relato como si estuviera ocurriendo realmente.					
39	Comúnmente me desoriento al salir de edificios de varios niveles					
40	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años					
	Dimensión 5. Habilidad de empatía					
41	Logro comprender a mi interlocutor aún cuando procede de una cultura diferente					
42	Me es difícil ponerme en el punto de vista de las dos personas que están en conflicto.					
43	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, lo que debe ser, desde mi punto de vista, permanece en mí.					
44	Me es difícil pensar sobre los conflictos tal como lo hace la gente en una comunidad campesina					
45	En un conflicto me resulta difícil, identificarme con la posición de funcionarios corruptos					
46	Gestiono la solución de un conflicto según mi habilidad,					

	para ponerme en el punto de vista de los otros					
47	Aunque mi interlocutor me desagrada llevo vivir y compartir su estado emocional					
48	Puedo entender el conflicto desde el punto de vista de la otra persona					
50	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la amazonia					

Instrumento para medir el Engagement

A continuación encontraras unas preguntas que se refieren a engagement, y en el margen derecho podrás marcar:

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

Responda a todas las preguntas CON SINCERIDAD, pues no son difíciles ni hay nada malo en ellas..

Si no ha comprendido algo, puede preguntar ahora.

Preguntas:

Ítems		1	2	3	4	5
Vigor						
1	En mi trabajo, siempre estoy con mucha energía					
2	Encuentro en el trabajo un completo significado y propósito					
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando					
4	En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso					
5	Soy entusiasta respecto a mi trabajo					
6	Cuando estoy trabajando, olvido lo que ocurre a mi alrededor					
Dedicación						
7	Mi trabajo me inspira					
8	Al empezar el día siento que voy al trabajo					
9	Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente					
10	Estoy satisfecho con el trabajo que realizo					
11	Estoy inmerso en mi trabajo					
Absorción						
12	Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo					
13	Para mí, el trabajo es un reto					
14	Obtengo lo que quiero cuando estoy trabajando					
15	En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente (flexible)					
16	La dificultad la separo de mí mismo en el trabajo					
17	En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien					

Anexo 4. Confiabilidad de la variable habilidades interpersonales

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	228	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	228	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	50

Interpretación: La confiabilidad de presenta una confiabilidad muy alta con un valor de 0,975 puntos.

Base de datos de la confiabilidad de la variable engagement

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	228	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	228	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	17

Interpretación: La confiabilidad de la variable tiene una puntuación de 0.949, interpretándose como alta confiabilidad.

Anexo 5. Carta de aceptación de la institución judicial de Lima para realizar la investigación

 "DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ : 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

FUERO MILITAR POLICIAL
TRIBUNAL SUPERIOR MILITAR POLICIAL
DEL CENTRO
PRESIDENCIA

Lima, 14 JUL 2021

Carta N°001 -2021-TSMP/OFC.ADM.

Señora
MG. Edith Honoria JARA AMES
Coordinadora de PE de Psicología
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Campus Lima – Ate
LIMA -

Ref. Carta S/N de fecha 01JUL2021

De mi consideración, me dirijo a Ud., para saludarla cordialmente y a la vez en relación a su documento de la referencia, hago de su conocimiento que *si es factible* que la alumna Karla Estilita PALACIOS GARAY, realice el trabajo de investigación sobre : "Habilidades Interpersonales y Engagement del Personal del Tribunal Superior Militar Policial del Centro – Lima 2021".

Valoramos y reconocemos la labor que realiza en la formación profesional de sus alumnos.

Hago propia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente



9671997-0
EVER WILFREDO CHAVEZ SILVA
Coronel FAP
Presidente del Tribunal Superior
Militar Policial

Distribución :
Copia: UCV.....01
Archivo.....01/02

Av. República de Chile 315 – Cercado de Lima

Anexo 6. Permisos para la utilización del instrumento

Lima, marzo 02 de 2022

Estudiantes:
Bachiller Karla Estilita Palacios Garay
de la Universidad Cesar Vallejo sede
Ate- Lima.

Presente .-

Estimada Bachiller en Psicólogas:

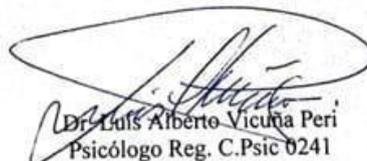
En atención a vuestra solicitud, para el uso del TEST DE HABILIDADES PARA LA GESTIÓN EN LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS, de mi autoría, como herramienta para la realización de su propuesta de investigación: "*Habilidades Interpersonales y Engagement Laboral del Personal administrative Militar y Policial de una sede Judicial Lima 2021*". Presentada por la recurrente

Como docente comprometido con el desarrollo científico de la psicología, me permito felicitarlas por la iniciativa y tiene mi AUTORIZACION PARA EL USO DEL TEST DE HABILIDADES PARA LA GESTIÓN EN LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS, como uno de los instrumentos en el desarrollo de su investigación.

Me gustaria mucho recibir información de usted una vez concluida la investigación.

Reciba mis saludos y deseo de éxitos.

Atentamente.


Dr. Luis Alberto Vicuña Peri
Psicólogo Reg. C.Psic 0241
Docente Universitario

○ Re: I request authorization to use a psychological instrument



25 de febrero de 2022 14:55

De:  "Schaufeli, W.B. (Wilmar)"

DETALLES

Dear Karla,

Thank you very much for your interest in my work.

You may use the UWES free of charge, but only for non-commercial, academic research. In case of commercial use, we should draft a contract.

Please visit my website (address below) from which the UWES can be downloaded, as well as all my publications on the subject.

Good luck with your research.

With kind regards,

Wilmar Schaufeli

Wilmar B. Schaufeli, PhD | Professor emeritus of Work and Organizational Psychology | *Social, Health & Organizational Psychology* | Utrecht University | P.O. Box 80.140, 3508 TC Utrecht, The Netherlands | P Phone: (31) 6514 75784 | Site: www.wilmarschaufeli.nl | citations | Clarivate highly cited





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

Declaratoria de Autenticidad del asesor

Yo, Padilla Carrasco Lily Margarita, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de Psicología de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades Interpersonales y Engagement Laboral del Personal administrativos militares y policiales de una institución judicial de Lima 2021", cuyo autora es: Karla Estilita Palacios Garay, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de octubre 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DNI: 32976183 ORCID: 0000-0001-8032-5582	