



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Engagement en los colaboradores del rubro retail según sus niveles organizacionales de la  
Ciudad de Trujillo.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Psicología

AUTOR:

Jair Jaime Cierzo Zavaleta (ORCID: 0000-0003-3216-2082)

ASESORAS:

Dra. Mirtha Mercedes, Fernández Mantilla (ORCID: 0000-0002-8711-7660)

Dra. Haydee Mercedes, Aguilar Armas (ORCID: 0000-0001-9368-6184)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2020

## DEDICATORIA

Por guiarme en mí camino espiritual a Dios.

A mi motor de vida, mi hija Chelsea. Mis fuentes de superación e inspiración Jaime y Teresa (mis padres), Jimmy Franklin y Clarita Lizbeth (mis hermanos), quienes me enseñan el valor de ser familia.

Mis inspiraciones de estar en mejora continua mis maestros y mentores Ángel Mejía, Erick Rojas, Percy Luján, Antero C. Carranza, Sergio Urbina, Verónica Álvarez, Maria del Pilar Alejos Valqui (MAPI), Michelle Carrasco.

A José Cojal, Dra Velia Vera, Mg Maury Coveñas, Dra. Akemy Chang, Psi. Jean Carlos Nasi, Psi. Jessenia Carranza, Psi. Katherine Toribio, Mtro. Ángel Lauro Rodríguez, Mtra. Cristina Decanini, Mtra Jessica Borgas, Dra Isella Castro quienes confiaron en mí y me dieron oportunidades de crecimiento académico y personal.

Y también a todas aquellas personas que han transitado hasta ahora dejándome aprendizajes de vida y que han servido para fortalecer mi ser.

El autor

## **AGRADECIMIENTO**

A mi hija por darme la dicha de ser su padre.

Mis padres por la dicha de ser su hijo, por enseñarme y desarrollar en mis habilidades prácticas para la vida. Mi familia al motivarme en la realización de mis proyectos.

A mis docentes de la Universidad que han logrado contribuir aprendizajes para mi profesión.

A mis amigos Jordin Guzmán, Evelin Farge, Kasumy Arteaga, María Chamorro, Roció Castillo, Johnatan Pérez, Melisa Leyva, Akeni Rodríguez, Abraham Gálvez, por su comprensión y paciencia durante esta etapa universitaria.

El autor.

## **PÁGINA DEL JURADO**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

El que escribe Jair Jaime Cierzo Zavaleta registrado con el N° de DNI 71254103, dispuesto al cumplimiento de las normativas establecidas plasmadas en documentos reglamentarios disponibles en la Universidad César Vallejo correspondientes a los grados y títulos.

Mediante juramento declaro que la presente información expuesta es auténtica así como veraz.

Asimismo admito la responsabilidad correspondiente si existiera alguna omisión u información no verídica, por la cual admito las sanciones declaradas en sus normativas académicas de la Universidad César Vallejo.



Jair Jaime Cierzo Zavaleta

DNI: 71254103

# ÍNDICE

<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Página del Jurado</b>	iv
<b>Declaratoria de Autenticidad</b>	v
<b>ÍNDICE</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRACT</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MÉTODO</b>	9
<b>2.1 Tipo de estudio y diseño de investigación.</b>	9
<b>2.2 Variables, Operalización.</b>	10
<b>2.3 Población, muestra y muestreo.</b>	10
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.</b>	11
<b>2.5 Procedimiento.</b>	12
<b>2.6 Método de análisis de datos.</b>	12
<b>2.7 Aspectos éticos.</b>	12
<b>III. RESULTADOS</b>	13
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	21
<b>V. CONCLUSIONES</b>	23
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	24
<b>REFERENCIAS</b>	25
<b>ANEXOS</b>	30

## RESUMEN

Esta investigación se realizó con el propósito de identificar las Diferencias del Engagement en los colaboradores del rubro retail según sus niveles organizacionales de la ciudad de Trujillo. El estudio es de tipo transversal – descriptivo de diseño comparativo, contó con 291 participantes (62 del nivel organizacional táctico y 229 del nivel organizacional operario; 166 del sexo masculino y 125 del sexo femenino), el tipo de muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia. Del análisis descriptivo los colaboradores del nivel organizacional táctico y operario están en un nivel medio de la dimensión vigor y dedicación, asimismo en la dimensión absorción el nivel organizacional operario demuestra un nivel alto, mientras que el nivel organizacional táctico alcanza un nivel medio, demostrando al personal operario con mayor Engagement que el táctico. Por otro lado no existen diferencias significativas estadísticamente entre el Engagement según niveles organizacionales; sexo; condición laboral y tipo de trabajo. Finalmente se determinó la confiabilidad mediante la Consistencia Interna de Alpha de Conbach teniendo resultados para la escala general de .88, para sus sub escalas Dedicación es de .63; Absorción .64; Vigor .55.

***Palabras claves:*** Engagement, Retail, Operario, Táctico.

## **ABSTRACT**

This research was carried out with the purpose of identifying the Differences of the commitment in the collaborators of the retail item according to their organizational levels of the city of Trujillo. The study is cross-sectional - descriptive of comparative design, it had 291 participants (62 of the tactical organizational level and 229 of the operational organizational level; 166 of the male sex and 125 of the female sex), the type of sampling was non-probabilistic by Convenience From the descriptive analysis the collaborators of the tactical and operative organizational level are at a medium level of the vigor and dedication dimension, in the absorption dimension the operative organizational level demonstrates a high level, while the tactical organizational level reaches a medium level, demonstrating personal operator with greater Commitment than the tactician. On the other hand there are no statistically differences between the Engagement according to organizational levels; sex working status and type of work. Finally, the reliability was determined by the internal consistency of Alpha de Conbach having results for the general scale of .88, for its subscales Dedication is .63; Absorption .64; Vigor .55.

**Keywords:** Engagement, Retail, Operator, Tactical.



## I. INTRODUCCIÓN

El talento humano dentro de un contexto organizacional es fundamental para que esta misma logre su éxito propuesto, asimismo es primordial que los colaboradores logren sentirse involucrados o comprometidos en cada avance que realiza la empresa, logrando así procrear una conexión o vínculo con su organización.

Las personas y/o colaboradores que están dentro de sus puestos de trabajo no se sienten comprometidas o ligadas en su totalidad con sus funciones establecidas a desempeñar, lo cual impide a la empresa alcanzar metas estratégicas establecidas, así como el crecimiento de la misma. Para que una organización tenga éxito, es fundamental que sus colaboradores estén comprometidos con el cumplimiento efectivo y eficaz de los objetivos planteados en la empresa (Córdoba, 2015).

Las organizaciones centradas en el talento humano guían a sus colaboradores a ser proactivos y que muestren iniciativa, que deba coexistir la cooperación, el tomar responsabilidades durante el proceso de desarrollo de carrera y también estar involucrados con la sublimidad en el cumplimiento de sus actividades (Salanova y Schaufeli, 2009).

Se debe tener en consideración a los colaboradores como fuente principal para la estrategia organizacional, asimismo ellos demostrarán actitudes o comportamientos positivos, estos van a lograr contribuir el cumplimiento de los objetivos diarios, semanales, mensuales, semestrales y anuales planteados dentro de la organización (Saks, 2006).

Sabiendo que un elevado nivel de Engagement trae efectos positivos en las empresas, una investigación manifiesta que, en el mundo, se hallan bajos niveles Engagement. Un 13% nivel promedio de personas con labores activas en 142 países se encuentra engaged. Esto demuestra que, en el paso de los años, no se evidencia cambios significativos al incentivar o desarrollar colaboradores engaged, opuesto a ello el disengagement está tomando influencia en contextos organizacionales (Gallup, 2013).

Asimismo, se confirma que los colaboradores con altas puntuaciones en Engagement promueve el cumplir con las metas planteadas por la empresa, demostrando lograr eficacia en la gestión de una organización, asimismo evidencian un 28% de mayor ganancia por acción, 8% de incremento en acciones, 18% más de productividad, 12% más de satisfacción

al cliente, 62% de menos de accidentes, 51% de menos rotación voluntaria y 27% menos de absentismo (Riera, Miller y Operé, 2016).

Estudios realizados acerca de los niveles de Engagement en Latinoamérica, donde se dio a conocer que Perú se sitúa en el lugar 14 de 22 países estudiados (State of the global workplace, 2013).

Para ser más específicos en lugares como Lima, Arequipa y Chiclayo, denotan un 45% de los colaboradores no están satisfechos en su centro de trabajo (debido al clima laboral existente), en el cual influyen variables como experimentar acerca que sus aportaciones no se valoran, además mantienen una baja comunicación con el jefe, que no reciben el nivel suficiente de apoyo para cumplir sus objetivos laborales, etc (Redacción Gestión, 2014).

La magnitud de poder evaluar el Engagement dentro de contextos laborales, está en que los colaboradores considerados engaged tienen deseable aspecto de salud, por tal motivo denotan capacidades para concentrarse en sus actividades laborales, manifestando mucho esfuerzo y empeño (entusiasmo), ocupación (dedicación) y fuerza (energía) en sus funciones de trabajo, procreando buenos resultados. Estos acontecimientos producen un valor trascendente para el desarrollo de empresas enfocadas en ser más saludables, por otro lado, aquellos colaboradores engaged demuestran niveles bajos en estrés y depresión, registrándose con menor quejas psicosomáticas (Schaufeli y Bakker, 2003).

Por la falta de estudios relacionados al tema de esta presente investigación, se tomaron como punto de referencia algunas investigaciones a nivel internacional y nacional, para así profundizar en esta investigación.

De manera general, el promedio del nivel de Engagement se encuentra en 50.8%, el 23% de colaboradores evidencian un estado muy alto de Engagement, en la subescala correspondiente a dedicación se obtuvo un nivel de 5.32%, en la subescala de vigor resultó un 4.8% y en absorción 4.62%. Aquellos colaboradores que realizan tareas técnicas y operativas denotaron alto nivel de Engagement, comparado a los que están en puestos de línea de mando (Contreras, 2015).

En otra investigación se obtuvieron resultados de un alto nivel de Engagement frente a su trabajo, considerando las subescalas del cuestionario (Córdoba, 2015). Asimismo, resultados obtenidos muestran que los colaboradores denotan un elevado nivel de la variable

Engagement, en la subescala vigor se logró alcanzar altos puntajes y en la sub escala de absorción de demostraron bajos niveles (Amaya, 2015).

Los resultados evidenciados dan a conocer un nivel elevado de la variable Engagement de los colaboradores en sus puestos laborales. En la subescala de absorción tuvo una menor calificación (88.08%), lo cual se relaciona principalmente al nivel de concentración frente a sus actividades (Serrano, 2014). Asimismo, por ello se evidencia resultados de una investigación que menciona datos resultantes de la variable Engagement, donde el 52% presenta un nivel promedio (Albán, 2016).

Se llegaron a los siguientes resultados de que el 100% de los trabajadores está en un nivel medio en correspondiente a la variable Engagement, en la dimensión vigor se encuentran en 92.5% correspondiente a un nivel medio y el 7.5% nivel bajo, asimismo en la sub escala dedicación el 30% resultó corresponder al nivel medio y el 70% a un alto nivel y finalmente en absorción es de 87.5% en nivel medio y el 12.5% restante nivel alto (Muños, 2018).

Los resultados que se obtuvieron en Gerentes y subgerentes (6.8%), jefatura (26.1%), profesionales (31.8%), administrativos (24.6%), operarios (10.7%). Los puestos de trabajo demuestran relación con el nivel del Engagement, salvo el grupo de operarios. Se tendría una explicación que los perfiles de mayor jerarquía suelen tener funciones más atractivas y alto grado de obligación (Rodríguez, Larraechea y Costagliola, 2015).

En un estudio se evidenciaron resultados de no existir diferencias significativas entre el género de participantes en este estudio (Bravo, 2013).

Algunas definiciones expuestas por autores, son las siguientes.

Se define al Engagement al modo mental positivo, satisfactorio que está vinculado con las funciones laborales. Donde el vigor, dedicación y absorción (son sus principales características). También se considera al Engagement como una situación emotiva – cognitiva de duración e influencia más que efímera (Schaufeli y Bakker, 2003).

Asimismo, se considera al Engagement como una forma o condición positiva referido a los sentimientos de vigor (energía), dedicación (pasión) y absorción. Entendiéndose el vigor como energía utilizada cuando se realiza sus funciones y al esfuerzo adicional a su trabajo. La dedicación se entiende como pasión, experimentar satisfacción y entusiasmado por su actividad laboral, así como también la participación e intervención con sus funciones o tareas.

Y finalmente absorción se hace alusión a que el colaborador está absorto y alegre realizando sus actividades (Palací, 2005).

Para logra explicar más a detalle, se mencionará los modelos teóricos que aportan a que la variable Engagement deba de ser una de las importantes no sólo estudiada sino aplicada dentro de contextos organizacionales.

El Modelo de recursos y demandas laborales propuesto por Demerouti, Bakker y Nachreiner en el año 2001, tanto las demandas y recursos laborales lo conforman dos aspectos de trabajo, intervienen dos accesos psicológicos: los procesos motivacionales y el estrés dentro del trabajo (Mendoza y Gutiérrez, 2017).

Las Demandas Laborales: Son características que dispone la empresa o lugar de trabajo, solo se requiere esfuerzo del colaborador para que sea realizada, llevándole así un esfuerzo a nivel psicológico y físico, a continuación, se detalla de cada una (Salanova y Schaufeli, 2009).

Dentro de estas demandas laborales, existen las siguientes:

Demandas socio emocionales, el poder mostrar empatía, generar emociones positivas y mobbing.

Demandas cuantitativas, consideradas la sobre carga laboral, un nivel alto de ritmo en las labores, fechas límite.

Demandas mentales, actividades que requieren atención, concentración y precisión simultáneamente, así como el tomar decisiones difíciles o complejas.

Demandas organizacionales, fusiones entre organizaciones, inseguridad entorno al emplea, ambigüedad y rol de conflicto.

Demandas trabajo – familia, horarios nocturnos de trabajo, cuidados a terceros.

Demandas físicas, labores en condiciones de frio alto, humedad o calor, actividades de plan carga y descarga.

En cuanto a los Recursos laborales: Se identifican aquellos factores que también se vinculan directamente con el Engagement y son considerados los siguientes, según (Salanova y Schaufeli, 2009).

Factores psicológicos: Los comportamientos favorables del colaborador durante el cumplimiento de sus funciones diarias, son características del Engagement, lográndose entender tales como (vigor, dedicación y absorción).

Características personales: Se considera las características o rasgos propios de las personas, disfrutando indirectamente de aquellos factores psicológicos, tales como: Sensaciones de interés, bienestar y goce de las actividades laborales

Asimismo, estos recursos son de vital importancia para hacer frente a las demandas.

Recursos de tarea, recibir un feedback acerca de nuestro desempeño de actividades, claridad de rol, hacer uso de competencias ante las oportunidades, ser autónomo en nuestro puesto de trabajo.

Recursos físicos, contar con equipos diseñados de manera ergonómica, herramientas adecuadas, contar con tecnología fácil de manejar y adaptable, adecuada climatización en puestos de trabajo.

Recursos de la organización, programas de formación y desarrollo de carrera, oportunidades retadoras en participación de proyectos.

Recursos físicos, ser partícipe en la toma de decisiones, ayuda social de socios estratégicos, coaching, espíritu de equipo.

Recursos trabajo – familia, tomar en cuenta a la pareja para apoyo social, horarios laborales flexibles.

En otras fuentes también se menciona a los recursos personales: que es el pensar y mantener la creencia en la eficiencia personal y autoeficacia. Por otro lado, los recursos laborales: son estrategias que utiliza las empresas para equilibrar el empeño laboral, las actividades desempeñadas y el disfrutar dentro y fuera de la organización y Finalmente lo que corresponde a trabajo – Familia, en donde los colaboradores logran comprender y generar emociones positivas dentro el contexto laboral y lo trasladan hacia su hogar (García, 2013).

Lo referido a las consecuencias se puede implicar en personas como las organizaciones, se suelen observar en los colaboradores conductas anticipatorias, el desarrollo personal, altos niveles de motivación para saber los procesos, mayor fidelización laboral. En las

organizaciones va a favorecer en menos rotación de personal, reclamos y menos ansias de renuncia (Cárdenas y Jaik, 2014).

Por otro lado, también encontramos aportes desde la perspectiva de la Psicología positiva. Sostiene que la psicología por muchos años se ha enfocado a encontrar orígenes patológicos, desde ya algunos años se está empezando a dar más énfasis a la Psicología Positiva, que dio inicio con aportaciones de Seligman, lo cual da a conocer que no solo es centrarse en patologías, sino que se debe enfatizar en investigar el buen rendimiento de los individuos, esta nueva perspectiva de la psicología tiene la finalidad de investigar competencias y potencial humano (Cuadra y Florenzano, 2003).

Este enfoque logra comprender desde una manera amplia, además de investigar el óptimo funcionamiento psicológico de las personas, asimismo pretende entender el funcionamiento de equipos y grupos dentro los contextos organizacionales (Castro, 2010)

La psicología organizacional positiva es la investigación científica del rendimiento de las personas y equipos en las empresas, hoy en día hay que verlo no solo como mejora de rendimiento de la persona, además de ello como desarrollo de vida en contextos organizacionales (Palací, 2005).

El Engagement se manifiesta de las siguientes maneras dentro de las organizaciones.

Depende acerca de los recursos que la organización dispone hacia sus colaboradores, entre ellas remuneraciones de acuerdo a puesto de trabajo, ascensos de puestos, un adecuado clima laboral, equipos o herramientas que permitan el adecuado desarrollo de actividades (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2011).

Aquellos colaboradores que demuestran un elevado u óptimo grado de Engagement, su rendimiento en respecto a sus funciones laborales mejora, esto benéfica a la práctica de la eficacia y eficiencia en sus actividades correspondientes, sin que esto repercuta presión en las demás áreas de su vida: familiar, económica, etc (Salanova y Schaufeli, 2004).

Se hace una diferenciación en el Engagement, señalando que esto es diferente a la felicidad, ya que este es un estado o periodo dado en la mente encaminado al aspecto del trabajo (aspectos positivos), en cuanto a la felicidad es un sentimiento profundo con larga duración (sostenible en el tiempo), que se practica cada día, no solo en el ámbito laboral sino en las distintas áreas de la persona (Schaufeli y Bakker, 2003).

Para generar Engagement en los colaboradores se podría brindar tecnología actual, una adecuada infraestructura en sus espacios de trabajo, ofrecer oportunidades de aprendizaje para que participen con mayor autonomía e independencia manejando sus tiempos con un horario flexible y constante retroalimentación de parte de sus jefes (Salanova y Schaufelli, 2009).

Constantemente los colaboradores considerados engaged sienten reacciones psicofisiológicas (emociones) positivas, demostrando entusiasmo y alegría. Las mismas incrementan la capacidad de raciocinio y actuar de los colaboradores, lo que comprende estar en constante aprendizaje y desarrollo de nuevas aptitudes (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2011).

Algo propio de los colaboradores engaged es la manera activa o positiva de describir su organización y posee un interés amplio de estar laborando, también gozan de un vínculo armónico con sus compañeros, creando satisfacción. En otra parte los colaboradores no engaged suelen expresarse de manera perjudicial de su organización, no son partícipes en ayudar alcanzar los objetivos, se rehúsan al cambio logrando generar un entorno no saludable (Huapaya, 2017).

El colaborador engaged disfruta de emociones positivas con sus labores y no percibe el hacer sus actividades de manera obligatoria, opuesto a ello lo perciben como progresar, satisfactorio y saludable (Giraldo y Pico, 2012).

Los colaboradores engaged (comprometidos con el trabajo), entienden la importancia de lograr con las metas de la organización e interiorizarlos a un nivel personal, para ello se tendría que averiguar el nivel de Engagement que tienen en la compañía, para poder comprender qué medidas correctivas escoger o de qué manera actuar ante lo que se requiere (Claire y Bohrt, 2004).

Los colaboradores considerados engaged transmiten su compromiso hacia los demás, esto es considerado la mejor manera indirecta a la contribución y desempeño del equipo en sus funciones laborales (Córdoba, 2015).

El avance de los colaboradores dentro de contextos laborales se evidencian su desempeño con dinamismo (energía), esmero y perseverancia, el tener un tiempo prolongado de estado emocional interno es favorable para el desempeño de las funciones laborales, gestionar

conflictos, fidelidad con la organización y disfrutas de lo que se realiza dentro de la misma (Aguillón, Berrún, Peña y Treviño, 2015).

Además, correspondiente a los niveles organizacionales, se menciona que cada organización no suele comportarse de manera flexible ante los cambios de la globalización, la arquitectura y comportamiento organizacional son variables dependientes, entretanto el entorno científico o tecnológico son variables independientes. El contexto alarma a la empresa en retos externos, por lo tanto, la tecnología también presenta retos internos, para lograr confrontar estos retos tanto externo e interno, se reconocen en tres niveles organizacionales (Chiavenato, 2004).

**Nivel estratégico:** conocido también como nivel institucional, pertenecen al nivel más prominente (alto), de una empresa. Suelen conformar los directores, dueños/ propietarios o accionistas y altos ejecutivos. En este nivel es encargado de la toma de decisiones y poder crear o fijar objetivos y estrategias que ayuden a ser alcanzados por la organización. Así mismo es caracterizado por ser el que establece el vínculo con el ambiente, este nivel debe ser un sistema abierto y poder gestionar la incertidumbre, debido a que estos eventos se encuentran imprevistos (Chiavenato, 2011).

**Nivel táctico:** También denominado como nivel intermedio, mediador o gerencial. En este nivel logran conformar los departamentos y las divisiones de la organización. Se encuentra en medio, entre el estratégico y operativo, se desempeña como mediador, adecuando las decisiones que han sido tomadas en la alta dirección y las actividades del nivel operativo. Conforman en este campo administración media o cargos que transforman los programas para alcanzar los objetivos propuestos dentro la organización (Chiavenato, 2011).

**Nivel operativo:** Es conocido como nivel técnico o núcleo técnico, se hallan en el sector o área interna y baja de la organización. Comúnmente ejecutan actividades cotidianas, suelen contar con máquinas y equipos, instalaciones, oficinas, producción en cadena, atención al cliente. Realizan labores básicas vinculadas con la creación de servicios o productos de la organización (Chiavenato, 2011).

Con lo que se lleva expresado hasta ahora me realice la siguiente pregunta ¿Cuáles son las diferencias del Engagement en los colaboradores del rubro retail según sus niveles organizacionales de la ciudad de Trujillo?



El presente trabajo se justifica debido al aporte que dejará para generar nuevos conocimientos sobre el Engagement en colaboradores del rubro retail en la ciudad de Trujillo, según niveles organizacionales, cabe recalcar que en nuestra realidad actual en Perú y el departamento La Libertad se evidencian escasas investigaciones relacionadas al tema.

Por otro lado generar información clara, concisa y válida, esto va a facilitar resultados objetivos que van a permitir de ser el punto de partida en muchas investigaciones para los profesionales apasionados de distintas carreras afines, para que puedan crear e implementar programas de capacitación que estén alineados a la estrategia (Dirección de Recursos Humanos), permitiendo generar cambios significativos en sus colaboradores, así como mejorar competencias que permitan un óptimo rendimiento dentro de sus funciones de trabajo, generando así organizaciones saludables.

Por ello en la presente investigación se tiene como objetivo general identificar las diferencias del Engagement en los colaboradores del rubro retail según sus niveles organizacionales de la ciudad de Trujillo. Además como objetivos específicos se va a determinar la existencia de diferencias en las dimensiones del Engagement en los niveles organizacionales. También se busca determinar las diferencias en el Engagement según sexo de los colaboradores; Diferencias según condición laboral de los colaboradores; Diferencias según el tipo de trabajo de los colaboradores; Encontrar y reportar la confiabilidad de la prueba.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo de estudio y diseño de investigación.**

Este tipo de estudio compete a ser transversal, debido a que la descripción se realiza en un solo y único momento del tiempo, utilizándose encuestas con la finalidad para poder describir a nuestra población objetiva (Montero y León, 2005).

En la presente investigación corresponde a un tipo de estudio comparativo, estos son investigaciones que se logran el análisis de las variables, buscando las diferencias de dos a más grupos de personas, teniendo en cuenta las situaciones creadas por la sociedad, se dan a conocer que no son estudios experimentales, ya que no coexiste manipulación de las variables (Ato, López y Benavente, 2013).

## 2.2 Variables, Operalización.

Tabla N° 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagment	Es definida como un aspecto mental autentico (positivo), de satisfacción en sus funciones laborales, designado por (vigor, dedicación y absorción), El Engagment es más que un aspecto determinado y efímero, se considera como un estado emocional – cognitivo duradero e influyente (Schaufeli y Bekker, 2003).	Para ello Se utilizará valoraciones conseguidas en la Escala Utrecht de Engagment en el trabajo, la cual tiene 3 dimensiones existentes.	Vigor	(1, 4, 8, 12, 15, 17)	Ordinal
			Absorción	(3,6,9,11,14,16)	
			Dedicación	(2, 5, 7, 10, 13)	

## 2.3 Población, muestra y muestreo.

Este estudio tuvo la participación de 291 colaboradores de empresas correspondientes al rubro retail en la ciudad de Trujillo, en donde 166 corresponden al sexo masculino y 125 al sexo femenino. Además que 287 colaboradores se cuentan con condición laboral (pertenecen a planilla) y 4 aun no disponen de ello. Por otro lado, correspondiente al nivel organizacional encontramos que 62 colaboradores pertenecen a un nivel táctico y 229 colaboradores en un nivel operario, en cuanto a datos referidos de permanencia en la empresa encontramos que 46 colaboradores llevan menos de 1 año laborando, 125 de entre 1 a 2 años, 87 personas laborando de entre 3 a 5 años, 31 llevan de 6 a 10 años y 2 están laborando de 10 o más años. Asimismo, encontramos que 116 están tienen un tipo de trabajo part time y 175 full time. En relación a grado de instrucción 11 cuentan educación primaria completa, 87 con educación secundaria completa, 28 con educación técnica en curso, 16 con educación técnica completa, 63 con educación universitaria en curso, 81 con educación universitaria completa y finalmente 5 cuentan con un post grado.

Se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Como criterios de selección se tuvo en cuenta a los colaboradores que estén dispuestos a resolver de manera opcional la evaluación, así como aquellos colaboradores que tengan grado de estudio y finalmente los que son mayores de edad (18 años).

Asimismo, no participan en la evaluación aquellas personas correspondientes a otra nacionalidad, así como aquellas personas consideradas con habilidades diferentes (Síndrome de Down) y también aquellos cuestionarios que no han sido llenados al 100%.

#### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

En este estudio se hará uso de la ficha de datos legajos personales como técnica de recolección de información, en la evaluación se hará uso de la escala psicológica construida para que mida la variable (Quezada, 2017).

La ficha de datos de legajos o legajo personal es considerado un documento individual y a la vez oficial, es confidencial en ella se archivan y registran documentos tanto de nivel personal como administrativo (Ministerio de Agricultura y Riego, 2015), para esta presente investigación se ha utilizado de elaboración propia la ficha de datos de legajos personales donde se recolectan datos correspondientes al sexo, edad, nivel educacional, procedencia, tiempo laborando en la organización, tipo de trabajo y niveles organizacionales de los colaboradores.

La Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES 17), creada por Schaufeli y Bakker (2003) procedente de Holanda, en su primera versión contó con 24 ítems, después de realizarse varios estudios y análisis psicométricos, se logró reducir a 17 ítems, categorizándose en las sub escalas (vigor, dedicación y absorción). Este cuestionario es de aplicación grupal e individual, el tiempo estimado es 5 a 10 minutos para su resolución, consta de 7 alternativas de respuesta en escala tipo Likert (nunca, casi nunca, algunas veces, regularmente, bastantes veces, casi siempre y siempre) y su corrección es de manera manual.

Para esta presente investigación se utilizó el cuestionario Uwes – 17 versión española realizada por Schaufeli y Bakker (2003).

Hasta el momento han existido diversos estudios realizados a la validación del UWES 17, dando a notar su relación con temas del burnout, adicción al trabajo, salud y bienestar en los colaboradores. Además posee índices de homogeneidad según ítem – test corregido,

logrando obtener valores de entre .40 y .71, considerados muy buenos en relación a cada ítem y el propósito de medir el UWES; también se hizo el AFE donde se encontró cargas altas para cada factor, en cuanto al AFC muestra una datos altamente significativa ( $p < .01$ ), en cuanto a su consistencia interna Alpha de Cronbach de .89, mientras tanto en las sub escalas de Absorción fue de .76; Dedicación .80; Vigor .70 (Cárdenas, 2016).

## **2.5 Procedimiento.**

Se buscó el instrumento UWES 17 en la web lo cual se encontró que es de libre acceso para su uso. Además, se creó una ficha de datos de legajos personales, que recoge información personal y laboral de los colaboradores, posteriormente se gestionó el permiso de los jefes de gestión humana o encargados de recursos humanos de las empresas seleccionadas; para poder tener acceso a la población donde se aplicarán los instrumentos. Se recogió la información entre los meses de septiembre a octubre del 2019 de forma presencial. Los colaboradores serán evaluados de manera personal y grupal mientras realicen sus funciones de trabajo o en horas de receso; asimismo se explica el motivo de la evaluación, se indica la manera de cómo responder adecuadamente a los cuestionarios proporcionados.

## **2.6 Método de análisis de datos.**

Siiguiente a la evaluación correspondiente, se verificó prueba por prueba, seleccionando solo los que fueron llenados de manera correcta, después se codificó e identificó con un número (las pruebas que no han sido llenadas correctamente, no serán codificadas y sus respuestas no serán tomadas en cuenta para el estudio), posterior a ello se realizó la creación de una base datos en Microsoft Excel, para luego ser trasladada al programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 26, posterior a ello se utilizó estadística descriptiva para conocer niveles descriptivos se realizó mediante la media, desviación estándar, para encontrar diferencias entre las dimensiones del Engagement y ficha de datos de legajos personales, además se utilizó el Coeficiente Alpha de Cronbach para conocer la confiabilidad de la prueba en la población, asimetría y curtosis, frecuencias para análisis descriptivo, asimismo en lo correspondiente a la estadística inferencial se hizo uso de la prueba de t de student, con la finalidad de encontrar diferencias significativas o no en puntuaciones de la variable investigada.

## **2.7 Aspectos éticos.**

Se dio a conocer a los participantes la razón principal de la evaluación de pruebas, con fines de investigación, además que su participación es de manera opcional, caso contrario no

desean cooperar, el evaluado tendrá la libertad de abandonar el espacio de evaluación y no proseguir con el desarrollo de la prueba. Se les pide que firmen el consentimiento informado.

### III. RESULTADOS.

De acuerdo a los resultados, se observa que la mayoría de los valores de la asimetría y curtosis se encuentran dentro del rango de normalidad, por lo que se opta por trabajar con estadísticos paramétricos (tabla 2). Asimismo (Manzano y Durán, 2001), hace referencia que  $g_1$  estando dentro del valor es considerado no solamente simétrica, además es conocida como normal, por otro lado, para aquellos resultados que son mayores a cero son considerados como una distribución derivada de lo normal en la que se ha estirado convenientemente la cola de izquierda.

Por otro lado, en cuanto a curtosis valores cercanos entre 0.5 son denominados normal, así como se observa en vigor y dedicación, en caso de absorción y el total que sobrepasa los datos estimados para este criterio es considerado como distribución leptocúrtica o apuntamiento positivo que significa justo en lo contrario (Pardo y Ruiz, 2002).

**Tabla 2**

#### **Distribución de asimetría y curtosis de las dimensiones del Engagement**

<b>Dimensiones</b>	<b>M</b>	<b>DS</b>	<b><math>g_1</math></b>	<b><math>g_2</math></b>
Vigor	23.67	3.13	-0.65	0.83
Absorción	27.84	4.06	-1.06	2.74
Dedicación	23.96	3.27	-0.28	-0.15
Total	44.36	5.49	-0.71	1.11

Nota: M=Media; Ds= Desviación estándar; G1= Grados de Libertad;  $g_1$ =Asimétrica;  $g_2$ =Curtosis

La variable engagement en los niveles organizacionales de este estudio de manera general encontramos 37 (12,71 %) de colaboradores están en nivel alto, 216 (74.23%) en nivel medio y 48 (16.49%) en nivel bajo, además en el nivel organizacional táctico 4 (6.45%) colaboradores en nivel alto, 52 (83.87%) en nivel medio y 6 (9.68%) en nivel bajo, asimismo en el nivel organizacional operario se logró encontrar 182 (79.48%) colaboradores en nivel alto, 42 (18.34%) en nivel medio y 5 (2.18%) en nivel bajo, a continuación detallaremos en relación a las dimensiones específicas de la variable Engagement y niveles organizacionales.

Los hallazgos evidencian que los trabajadores del nivel organizacional táctico y operario de manera general en la sub escala de vigor se encontraron que 41 (14.09%) colaboradores se encuentran en nivel alto, 202 (69.42%) en nivel medio y 48 (16.49%) en nivel bajo. Para ser más específicos detallamos que en el nivel organizacional táctico encontramos que 6 (9.68%) colaboradores se encuentran en nivel alto, 48 (77.42%) en nivel medio y 8 (12.90%) en nivel bajo, asimismo en el nivel organizacional operario encontramos que 42 (18.34%) colaboradores se encuentran en nivel alto, 165 (72.05%) en nivel medio y 22 (9.61%) en nivel bajo.

Por otro lado, en el nivel organizacional táctico y operario de manera general en la sub escala de absorción se encontraron 51(17.53%) colaboradores en nivel alto, 205 (70.45%) en nivel medio y 35 (12.03%) en nivel bajo. Siendo más específicos en el nivel organizacional táctico 4 (6.45%) colaboradores se encuentran en nivel alto, 52 (83.87%) en nivel medio y 6 (9.68%) en nivel bajo, además que en el nivel organizacional operario 161(70.31%) se encuentra en nivel alto, 63 (27.51%) en nivel medio y 5 (2.18%) en nivel bajo.

Asimismo, en el nivel organizacional táctico y operario de manera general en la sub escala de dedicación se encontró 40 (13.75%) colaboradores en nivel alto, 212 (72.85%) en nivel medio y 39 (13.40%) en nivel bajo. Detallando en el nivel organizacional táctico 5 (8.06%) colaboradores en nivel alto, 48 (77.42%) en nivel medio y 9 (14.52%) en nivel bajo, por otro lado en el nivel organizacional operario se dan a conocer 54 (23.58%) colaboradores pertenecientes al nivel alto, 153 (66.81%) colaboradores al nivel medio y 22 (9.61%) nivel bajo. Ver tabla (tabla 3).

**Tabla 3****Niveles de engagement según niveles organizacionales**

Dimensiones	Niveles	Tácticos		Operarios		Muestra total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Vigor	Alto	6	9.68	42	18.34	41	14.09
	Medio	48	77.42	165	72.05	202	69.42
	Bajo	8	12.90	22	9.61	48	16.49
	M		23.60		23.69		23.67
	DS		2.60		2.17		3.13
Absorción	Alto	4	6.45	161	70.31	51	17.53
	Medio	52	83.87	63	27.51	205	70.45
	Bajo	6	9.68	5	2.18	35	12.03
	M		27.40		27.95		27.84
	DS		3.41		2.15		4.06
Dedicación	Alto	5	8.06	54	23.58	40	13.75
	Medio	48	77.42	153	66.81	212	72.85
	Bajo	9	14.52	22	9.61	39	13.40
	M		23.65		24.05		23.96
	DS		3.06		2.07		3.27
Engagement	Alto	4	6.45	182	79.48	37	12.71
	Medio	52	83.87	42	18.34	216	74.23
	Bajo	6	9.68	5	2.18	48	16.49
	M		4.39		4.45		4.44
	DS		0.45		0.28		0.55

Nota: M=Media; Ds= Desviación estándar.

Los puntajes obtenidos, en la comparación por sexo, da a conocer que no existen diferencias estadísticamente significativas en engagement ni en las escalas de vigor, absorción y dedicación (tabla 4).

**Tabla 4**

**Diferencias en el Engagement según sexo de los colaboradores**

	Sexo	N	M	DS	t	gl	p
Vigor	Masculino	166	23.66	3.09	-0.047	289	.963
	Femenino	125	23.68	3.19			
Absorción	Masculino	166	27.69	3.80	-0.688	289	.492
	Femenino	125	28.02	4.40			
Dedicación	Masculino	166	24.11	3.30	0.916	289	.360
	Femenino	125	23.76	3.22			
Total	Masculino	166	44.36	5.30	-0.019	289	.985
	Femenino	125	44.37	5.75			

Nota: M=Media; Ds= Desviación estándar; Gl= Grados de Libertad; P=Significancia estadística; T=Prueba de T de Student



En los resultados obtenidos se muestra que no existen diferencias estadísticamente significativas en el engagement según su condición laboral de los colaboradores, así como tampoco se encuentran diferencias en las escalas de vigor, absorción y dedicación (tabla 5).

**Tabla 5**

**Diferencias en el Engagement según condición laboral de los colaboradores**

<b>Condición laboral</b>		<b>N</b>	<b>M</b>	<b>DS</b>	<b>t</b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
Vigor	Si	287	23.65	3.13	-0.86	289	0.39
	No	4	25.00	2.45			
Absorción	Si	287	27.84	4.07	0.29	289	0.77
	No	4	27.25	3.77			
Dedicación	Si	287	23.97	3.28	0.28	289	0.78
	No	4	23.50	2.38			
Total	Si	287	44.36	5.50	-0.05	289	0.96
	No	4	44.50	4.73			

Nota: M=Media; Ds= Desviación estándar; Gl= Grados de Libertad; P=Significancia estadística.

Los datos obtenidos como resultados de la comparación del engagement por nivel organizacional (táctico y operativo) muestra que las diferencias reportadas en la tabla 3 no llegan a ser estadísticamente significativas, así como tampoco en las escalas de vigor, absorción y dedicación (tabla 6).

**Tabla 6**

**Diferencias en el Engagement según nivel organizacional de los colaboradores**

Nivel organizacional		N	M	DS	t	gl	p
Vigor	Táctico	62	23.597	2.602	-.208	289	.835
	Operativo	229	23.690	3.259			
Absorción	Táctico	62	27.403	3.414	-.943	289	.347
	Operativo	229	27.952	4.222			
Dedicación	Táctico	62	23.645	3.057	-.861	289	.390
	Operativo	229	24.048	3.321			
Total	Táctico	62	43.903	4.508	-.740	289	.460
	Operativo	229	44.485	5.726			

Nota: M=Media; Ds= Desviación estándar; Gl= Grados de Libertad; P=Significancia estadística.

Los resultados demuestran que al comparar el engagement según tipo de trabajo de los colaboradores, full time o part time, no se encuentran diferencias estadísticamente significativas ni en la escala general ni en las dimensiones vigor, absorción y dedicación (tabla 7).

**Tabla 7**

**Diferencias en el Engagement según el tipo de trabajo de los colaboradores**

Tipo de trabajo		N	M	DS	t	gl	p
Vigor	Part time	116	23.87	3.13	.891	289	.374
	Full time	175	23.54	3.12			
Absorción	Part time	116	28.24	3.77	1.391	289	.165
	Full time	175	27.57	4.24			
Dedicación	Part time	116	23.86	3.21	-.425	289	.671
	Full time	175	24.03	3.31			
Total	Part time	116	44.69	5.36	.832	289	.406
	Full time	175	44.14	5.57			

Nota: M=Media; Ds= Desviación estándar; Gl= Grados de Libertad; P=Significancia estadística.

La confiabilidad es mayor para las escalas de absorción y dedicación que para la escala de vigor. En la escala total, la confiabilidad es adecuada (tabla 8). En la confiabilidad de manera general George y Mallery (2003), consideran que un puntaje obtenido  $> .8$  es considerado bueno. Mientras tanto para los datos obtenidos en las sub escalas sub escalas vigor 0.55; absorción 0.64; dedicación 0.63 (Celina y Campo, 2005), menciona que datos con puntaje de .70 es considerado bajo.

**Tabla 8**

**Confiabilidad de la escala de Engagement en la muestra total**

<i>Dimensiones</i>	n° ítems	Alpha de Cronbach
Vigor	6	.55
Absorción	6	.64
Dedicación	5	.63
Total	17	.88

#### **IV. DISCUSIÓN**

En el presente estudio tuvo como objetivo identificar las diferencias del Engagement en los colaboradores del rubro retail según sus niveles organizacionales de la ciudad de Trujillo. En cuanto a la variable Engagement Salanova y Schaufeli (2009), mencionan que es considerada un estado mental positivo, esto tiene relación con las actividades del puesto de trabajo haciendo uso de los recursos personales del colaborador y lo que la empresa ofrece.

Asimismo, (Chiavenato, 2004), los niveles organizacionales son considerados como categorías que evidencian la arquitectura organizacional o puestos de trabajo, se reconocen tres niveles el nivel el organizacional estratégico, táctico y operativo u operario.

El primer objetivo, se muestra en la (Tabla 3), que da a conocer las diferencias del nivel Engagement en todas sus sub escalas y de los Niveles Organizacionales táctico y operativo, los cuales presentan un nivel medio de vigor y dedicación en el trabajo, mientras que en absorción el nivel operativo se ubica en el nivel alto, mientras que el nivel táctico alcanza el nivel medio, lo que se ve reflejado en los resultados generales de Engagement, mostrando al personal operativo con mayor Engagement que el personal de nivel táctico en los colaboradores del rubro retail según sus niveles organizacionales. Los resultados encontrados se corrobora al menciona el estudio de (Quezada, 2017) que en las empresas Rockys S.A. y Norkys denotan la predominancia de resultados en el nivel medio de ambas empresas, asimismo la dimensión vigor se encuentra en un nivel alto en la empresa Rockys mientras que en Norkys se mantiene en nivel medio, mientras tanto la dimensión dedicación tiene predominancia de las puntuaciones en la empresa Rockys S.A se ubica en el nivel alto en Norkys en nivel medio, en cuanto a la dimensión absorción la predominancia de resultados están en nivel medio en las dos empresas. Además, Contreras (2015), encontró en su estudio que aquellos colaboradores que realizan tareas operativas demuestran alto nivel Engagement relación a puestos de línea de comando. En otros estudios demuestran lo contrario tal como menciona Rodríguez, Larraechea y Costagliola, (2015), donde los resultados que se obtuvieron en Gerentes y subgerentes (6.8%), jefatura (26.1%), profesionales (31.8%), administrativos (24.6%) estos correspondientes al nivel organizacional Táctico, operarios (10.7%) considerado el nivel operativo. Los puestos de trabajo demuestran relación con el nivel del engagement, salvo el grupo de operarios. Se tendría una explicación que los perfiles de mayor jerarquía suelen tener funciones más atractivas y alto grado de obligación

El segundo objetivo busca determinar las diferencias del Engagement según sexo de los colaboradores del rubro retail, (Tabla 4), se evidencia que no existe diferencias estadísticamente significativas, Bravo (2013), en su estudio revalida lo encontrado, menciona en lo correspondiente al sexo, sus resultados concluyen que no existe diferencia estadística significativa para decir que mujeres u hombres tienen un alto, medio o bajo nivel de Engagement por sus labores que desempeñan en sus puestos de trabajo.

El tercer objetivo busca determinar las diferencias según condición laboral de los colaboradores, los resultados encontrados se visualizan en la (tabla 5), demuestra que no logra existir diferencias estadísticamente. Asimismo, en otros estudios realizados con la variable estudiada no se encontraron datos estadísticos de diferencias del engagement y su condición laboral, estos resultados de esta investigación serán de aporte para futuras investigaciones.

El cuarto objetivo busca determinar las diferencias del engagement según nivel organizacional de los colaboradores tal como se visualiza en la (Tabla 6), los resultados comparados en sus niveles organizacional tácticos y operarios en las sub dimensiones de la variable vigor muestran que no llegan a ser significativas, estos resultados se corroboran con el análisis comparativo de Quezada (2017), donde se visualiza correspondiente a las sub escalas como en la variable general de no existir diferencias significativas, llegando a percibir el estado mental positivo para las dos empresas es similar.

En el quinto objetivo encontrar las diferencias del Engagement según tipo de trabajo de los colaboradores los datos se reportan y visualizan en la (Tabla 7), donde se demuestra que tanto colaboradores full time como part time no se logran hallar diferencias significativas en su escala general como en sus dimensiones, asimismo en contextos nacionales ni internacionales no existen datos significativos correspondientes en relación a diferencias en el engagement según condición laboral, lo encontrado en este estudio permitirá ser tomado como aporte a posteriores investigaciones.

Por otro lado, en el sexto objetivo es reportar la confiabilidad (Tabla 8), esta es definida según (Kerlinger y Lee, 2002), como una cualidad que hace referencia a la estabilidad o consistencia de una medida, asimismo nos ayuda en la resolución en temas teóricos, así como prácticos, es un arte de la investigación de que tanto error en la medición posee un cuestionario de medida, tomando en cuenta la varianza sistemática, así como la de azar. En

este estudio se evidencia que para la escala general es .88, lo cual George y Mallery (2003), mencionan que puntajes obtenidos  $> .8$  es considerado bueno. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la prueba del UWES – 17 aplicada en este contexto y población demostraron en los puntajes obtenidos en la sub escala de vigor con 0.55; absorción 0.64; dedicación 0.63, lo cual Celina y Campo (2005), menciona que datos con puntaje de .70 es considerado bajo. La puntuación general al contrastarlas con investigaciones iniciales Schaufeli y Bakker (2003), reportan índices de confiabilidad muy bueno que van de entre .93 y .84; asimismo existe una moderada similitud con el estudio realizado por Cárdenas (2016) aquí en Trujillo (Moche), donde logró obtener puntajes de confiabilidad semejantes a .89.

## V. CONCLUSIONES.

- En las diferencias del nivel de Engagement en el nivel organizacional operario es mayor que el táctico, asimismo en los niveles organizacionales táctico y operario, se evidencia que la sub escala vigor y absorción están en nivel medio, en absorción el nivel organizacional operario denota ser nivel alto, asimismo en el nivel organizacional táctico es nivel medio (Tabla 3).
- En la diferencia del Engagement según sexo en colaboradores no existe una diferencia significativa estadísticamente (Tabla 4).
- En diferencias del Engagement según condición laboral, demuestra que no existen diferencias significativas estadísticamente (Tabla 5).
- Las diferencias del Engagement según niveles organizacionales (táctico y operario), se da a conocer que no llegan a ser estadísticamente significativa (Tabla 6).
- Las diferencias del Engagement según tipo de trabajo (part time y full time), no se lograron encontrar diferencias significativas (Tabla 7).
- La confiabilidad encontrada de manera general es de .88, mientras que en la sub escala dedicación .63; absorción .64; vigor .55 (Tabla 8).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Realizar estudios comparativos con otros rubros empresariales (industriales, inmobiliarios, salud y financiero).
- Poder contar con personal del nivel organizacional estratégico, para poder encontrar diferencias en la variable Engagement.
- Se sugiere a las empresas participantes que el área de Recursos Humanos implemente programas de incentivos positivos en el nivel táctico alineados a sus objetivos estratégicos, con la finalidad de incrementar niveles de absorción.
- Se sugiere a los futuros investigadores realizar replicas en mayor cantidad de participantes y empresas, con el objetivo de comparar información y así poder incluir datos descriptivos.



## REFERENCIAS

- Aguillón, Á., Berrún, L., Peña, J. y Treviño, F. (2015). *El comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación*. México: Manual Moderno.
- Albán, A. (2016). *Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9992/Alb%c3%a1n%20Bartra%20Andrea%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaya, C. (2015). *Engagement Laboral en la Dirección de Gestión de Talento de la Contraloría General De La República* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3464/1/40394610.pdf>
- Ato, M. López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>
- Bakker, A. Demerouti, E. y Xanthopoulou, D. (2011). Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo. *Ciencia y Trabajo*, 13 (41). 135-142. Recuperado de: [https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_262.pdf](https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf)
- Bravo, E. (2013). *El compromiso laboral (Engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito – Ecuador* (Tesis de psicólogo organizacional). Recuperado: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/1820/1/UDLA-EC-TPO-2013-02.pdf>
- Cárdenas, R. (2016). *Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagemente en el Trabajo en Colaboradores de empresas manufactureras del Distrito de Moche*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/111/cardenas\\_sr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/111/cardenas_sr.pdf?sequence=1)

- Cárdenas, T. y Jaik, A. (2014). *Engagement (ilusión por el trabajo) un modelo teórico – conceptual*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C. Recuperado de: <http://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>
- Castro, A. (2010). *Fundamentos de Psicología Positiva*. Buenos Aires: Paidós
- Celina, H. y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4), 572-580. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducao a Teoria Geral da Administração*. Rio de Janeiro: Elsevier/Campus.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones*. (9° Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Claure, M. y Bohrt, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Revista Ajayu*, 2(1). Recuperado de <http://ucbconocimiento.ucbcb.edu.bo/index.php/raj/article/view/190/188>
- Contreras, C. (2015). Determinación del Nivel de Engagement laboral en Trabajadores de una Planta de Producción de Petróleo y Gas Costa Afuera en México. *Ciencia & Trabajo*. 1(52), 37-42. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art08.pdf>
- Córdoba, N. (2015). *Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Cuadra, L. y Florenzano, R. (2003). El bienestar subjetivo: hacia una Psicología Positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 12, (1). 83-96
- Gallup, Inc. (2013). Employee Engagement insights for U.S. Business leaders. Washington. *Ihrim.org*. Recuperado de: <https://news.gallup.com/poll/214961/gallup-employee-engagement.aspx>
- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre Engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa – Enríquez Veracruz, México*

- en el periodo de octubre de 2012 – marzo 2013 (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana, México. Recuperado de: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/34792/garciagonzalez.pdf?sequence=1>
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4ª ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Giraldo, V. y Pico, M. (2012). *Engagement vínculo emocional del empleado con la organización*. En Intellectum. Recuperado de: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3957/MARTHA%20JULISSA%20PICO%20FINAL.pdf?sequence=3>
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Huapaya, K. (2017). *Engagement y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario de las instituciones públicas del distrito de Nuevo Chimbote*. (Tesis de licenciado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/404/huapaya\\_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/404/huapaya_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kerlinger, F., y Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. McGraw Hill. México.
- Manzano, V. y Durán, A. (2001). Compresión y medida del concepto de simetría. *Anales de Psicología*, 17(2), 287-297. Recuperado de: [https://www.um.es/analesps/v17/v17\\_2/12-17\\_2.pdf](https://www.um.es/analesps/v17/v17_2/12-17_2.pdf)
- Mendoza, B. y Gutiérrez. M. (2017). *Relación del Engagement en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Agricultura y Riego (2015). *Resolución de Secretaría General*. Recuperado de: [https://www.peru.gob.pe/normas/docs/RSG\\_0211\\_2015\\_MINAGRI\\_SG.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/RSG_0211_2015_MINAGRI_SG.pdf)

- Montero, I. y León, O. (2005). Sistema de clasificación del método en los informes de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5(1), 115-127. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33701007>
- Muños, F. (2018). *Niveles de Engagement laboral en los colaboradores del Banco de la Nación agencia 1 Trujillo* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24020/mu%c3%b1oz\\_nf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24020/mu%c3%b1oz_nf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palací, F. (2005). *Psicología de la organización*. México: Prentice-Hall
- Pardo, A., y Ruiz, M. (2002). *SPSS: Guía para el análisis de datos*. Madrid: McGraw-Hill.
- Quezada, H. (2017). *Engagement laboral en las empresas Pollería Rockys S.S y Pollería Norky E.I.R.L de Trujillo en el año 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11520/quezada\\_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11520/quezada_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Redacción Gestión (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Diario Gestión*. Recuperado de: [http://gestion.pe/empleomanagement/45\\_trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975](http://gestion.pe/empleomanagement/45_trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975)
- Riera, P. Miller, J. y Operé, M. (2016). Gestión del compromiso. Del sentir del empleado al hacer de la organización. *Observatorio de Recursos Humanos y RR.LL*. Recuperado de [http://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_230716.pdf](http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_230716.pdf)
- Rodríguez, M. Larraechea, R. y Costagliola, P. (2015). Engagement en el trabajo: ¿Qué mueve el Engagement en las empresas chilenas? *Capital Humano y Productividad - Innovum – Fundación Chile*. 1-45. Recuperado de: <https://www.engagementfch.cl/wp-content/uploads/2016/03/EstudioEngagement2014.pdf>
- Saks, A. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619.

- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2009). *El Engagement en el Trabajo: Cuando el Trabajo se Convierte en Pasión*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los empleados, un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social*, 4 (261), 109-138. Recuperado de: [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004\\_Salanova-Schaufeli.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf)
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Manual Bakker, A. (2003). Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Manual Preliminar. *Utrecht University, Occupational Health Psychology*. Recuperado de: [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)
- Serrano, J. (2014). *Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al Engagement en una empresa de manufactura de giro automotriz* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/4290/1/1080259364.pdf>
- State of the global workplace (2013). *En Employee engagement insights for business leaders worldwide*. Recuperado de <https://nicolascordier.files.wordpress.com/2014/04/gallup-worldwide-report-onengagement-2013.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Ficha de Datos de Legajos Personales

A continuación se presenta una serie de alternativas, elija la que crea más conveniente y se adapte mejor a su contexto. Luego marque con una "X".

1. Sexo.

<b>M</b>	<b>F</b>
----------	----------

2. Edad.

3. ¿Condición laboral: ¿Pertenece a planilla?

<b>SI</b>	<b>NO</b>
-----------	-----------

4. ¿A qué nivel organizacional pertenece?

<b>ESTRATÉGICO</b>	<b>TÁCTICO</b>	<b>OPERACIONAL</b>
Nivel encargado de la toma de decisiones, crear o fijar objetivos y estrategias para la empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores.</li> <li>• Dueños.</li> <li>• Propietarios.</li> <li>• Accionistas.</li> <li>• Altos ejecutivos.</li> <li>• Gerente general.</li> </ul>	Es un nivel mediador, adecua las decisiones tomadas del nivel estratégico y las actividades del nivel operario: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativos.</li> <li>• Jefes.</li> <li>• Gerentes de área.</li> <li>• Subgerentes.</li> <li>• Supervisores.</li> </ul>	Ejecutan actividades diarias, cuentan con máquinas y equipos, instalaciones, oficinas, producción en cadena, atención al cliente. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operarios</li> </ul>

5. Procedencia (Lugar/departamento)

.....

6. Permanencia en la empresas

<b>Menos de 1 año</b>	<b>1 a 2 años</b>	<b>3 a 5 años</b>	<b>6 a 10 años</b>	<b>10 o más años</b>
---------------------------	-----------------------	-----------------------	------------------------	--------------------------

7. Tipo de Trabajo.

<b>Part Time</b>	<b>Full Time</b>
------------------	------------------

8. Grado de instrucción.

<b>Educación primaria completa</b>	<b>Educación secundaria Completa</b>	<b>Educación Técnica en curso</b>	<b>Educación Técnica Completa</b>	<b>Educación Universitaria en curso</b>	<b>Educación Universitaria Completa</b>	<b>Post grado (no aplica diplomado, formaciones)</b>
--	--	---	---	---	---	--

## ANEXO 2

### Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES).

Versión en español

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

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

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
Ninguna <sup>0</sup> vez	Pocas <sup>1</sup> veces al año	Una vez <sup>2</sup> al mes o menos	Pocas <sup>3</sup> veces al mes	Una <sup>4</sup> vez por semana	Pocas <sup>5</sup> veces por semana	Todos los <sup>6</sup> días
1. _____	En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)*					
2. _____	Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)					
3. _____	El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)					
4. _____	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*					
5. _____	Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*					
6. _____	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)					
7. _____	Mi trabajo me inspira (DE3)*					
8. _____	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*					
9. _____	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)*					
10. _____	Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*					
11. _____	Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)*					
12. _____	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (VI4)					
13. _____	Mi trabajo es retador (DE5)					
14. _____	Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)*					
15. _____	Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)					
16. _____	Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)					
17. _____	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)					

\* Versión abreviar (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors.

### ANEXO 3

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Soy Jair Jaime Cierto Zavaleta, interno de la carrera profesional de psicología, me encuentro realizando una investigación acerca de **engagement según niveles organizacionales en colaboradores del rubro retail de la ciudad de Trujillo.**

Para que esta investigación sea exitosa se requiere de tu participación respondiendo a los instrumentos que se presenta.

Considerando que tu participación en la investigación es opcional o de manera voluntaria, es tu decisión, cabe recalcar que si durante la evaluación no desea continuar o responder un ítem en específico no hay problema.

Esta información es de manera confidencial, tus respuestas solo las podrá saber el autor que realiza la investigación.

Si optas por participar recibe los instrumentos y responde de la manera más adecuada posible, asimismo colocar con (x) en le recuadro situado en la parte inferior derecha que dice “Si acepto participar” y escribe tu nombre.

En caso contrario decides no participar en la investigación, no existe problemas, tampoco tu jefe te va a llamar la atención o descuentos en tu sueldo.

Si acepto participar

Nombres y Apellidos

.....



ANEXO 4

Solicitud de aplicación de cuestionarios – Empresa Supermercados Peruanos S.A.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Trujillo, 09 de octubre del 2019

Sres.  
Supermercados Peruanos S.A.

Atención: Srta. Luz Bertha Zarsoza Rojas  
Gerente de tienda

Mediante el presente, nos dirigimos a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo presentarles a los estudiantes del XI ciclo de la escuela de psicología:

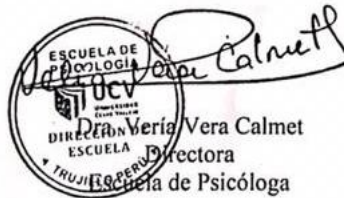
- CIERTO ZA VALETA JAIR JAIME DNI 71254103
- CASTILLO GARCÍA ROCÍO DEL PILAR DNI 72436483
- CHAMORRO FERNANDEZ MARÍA LUISA DNI 70687108

Quienes actualmente están desarrollando sus proyectos de tesis denominado “Engagement y comportamientos proactivos según clasificación generacional en colaboradores de supermercados de Trujillo” y “Engagement en los colaboradores del rubro retail según sus niveles organizacionales de la ciudad de Trujillo”. Para lo cual necesitan de su apoyo brindando su autorización, para que los estudiantes en mención puedan aplicar sus pruebas para la recolección de los datos.

Conocedores de su capacidad de colaboración para con los estudiantes, estoy segura del apoyo que se le brindará, quienes al culminar su trabajo de investigación se comprometen a entregar un ejemplar de su tesis.

Agradeciéndole por su gentil atención, me despido de usted reiterándole mi especial consideración.

Atentamente,



UCV, licenciada para que  
puedas salir adelante.



Scanned with  
CamScanner



ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Trujillo, 09 de octubre del 2019

Sres.  
PROMART HOMECENTER

Atención: Sr. Hugo Villar  
Gerente de tienda

Mediante el presente, nos dirigimos a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo presentarles a los estudiantes del XI ciclo de la escuela de psicología:

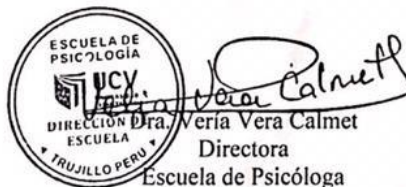
- CIERTO ZAVALETA JAIR JAIME DNI 71254103
- CASTILLO GARCÍA ROCÍO DEL PILAR DNI 72436483
- CHAMORRO FERNANDEZ MARÍA LUISA DNI 70687108

Quienes actualmente están desarrollando sus proyectos de tesis denominado “Engagement y comportamientos proactivos según clasificación generacional en colaboradores de supermercados de Trujillo” y “Engagement en los colaboradores del rubro retail según sus niveles organizacionales de la ciudad de Trujillo”. Para lo cual necesitan de su apoyo brindando su autorización, para que los estudiantes en mención puedan aplicar sus pruebas para la recolección de los datos.

Concedores de su capacidad de colaboración para con los estudiantes, estoy segura del apoyo que se le brindará, quienes al culminar su trabajo de investigación se comprometen a entregar un ejemplar de su tesis.

Agradeciéndole por su gentil atención, me despido de usted reiterándole mi especial consideración.

Atentamente,



Hugo Villar Seminario  
Gerente de Tienda

UCV, licenciada para que  
puedas salir adelante.



Scanned with  
CamScanner



ucv.edu.pe