



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Comunicación organizacional y engagement de los colaboradores  
de una clínica de salud ocupacional del distrito de San Borja, Lima  
2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

**AUTOR:**

Chávez Obregón, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-2535-5364)

**ASESOR:**

Dr. Castro García, Julio Cesar (ORCID: 0000-0003-0631-8979)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2020

## Dedicatoria

A mis padres, hermanas y novia, quienes son mi pilar en el desarrollo de todos mis proyectos.

## Agradecimiento

A mi asesor por facilitarme y compartir sus conocimientos. Asimismo, por todas las observaciones brindadas a lo largo de la ejecución del trabajo de investigación.

A mi madre América, mi padre Abraham, mis Hermanas Vanessa y Nayeli, mi novia Natalie y sus padres Wilder y Margarita, por su apoyo constante en cada proyecto de mi vida.

# Índice

	Pág
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39
Anexo 01 Matriz de consistencia	
Anexo 02 Operacionalización de las variables	
Anexo 03 Print del formulario de los instrumentos aplicados	
Anexo 04 Instrumentos de evaluación utilizados	
Anexo 05 Carta de presentación para aplicación del piloto	
Anexo 06 Carta de presentación para aplicación de la muestra final	
Anexo 07 Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento	
Anexo 08 Autorización del uso del instrumento	
Anexo 09 Asentimiento informado	
Anexo 10 Resultados del piloto	
Anexo 11 Validación de jueces	
Anexo 12 Declaratoria de autenticidad del autor	
Anexo 13 Declaratoria de autenticidad del asesor	
Anexo 14 Print del Turnitin	
Anexo 15 Autorización de publicación en repositorio institucional	
Anexo 16 Dictamen	
Anexo 17 Acta de sustentación	

## Índice de figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Nivel de comunicación organizacional	27
Figura 2	Nivel de engagement	28

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la correlación que existe entre las variables de comunicación organizacional y engagement en 147 colaboradores, ya sean hombres o mujeres de una clínica de salud ocupacional. La investigación fue correlacional, cuyo propósito fue determinar la correlación existente entre ambas variables. Su diseño fue no experimental y de corte transversal, donde se emplearon los siguientes instrumentos: Escala de Comunicación Organizacional (ECO) y Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES). Los resultados hallados evidencian que existe una correlación muy significativa y directa entre ambas variables estudiadas ( $Rho = .270^{**}$ ). De igual manera, se halló que entre comunicación organizacional de manera general con las dimensiones de engagement, La dimensión de vigor muestra una correlación significativa y directa, mientras que; las dimensiones dedicación y absorción evidencian una correlación de tipo muy significativa y directa. Asimismo, se encontró que entre engagement de manera general y las dimensiones de comunicación organizacional. Las dimensiones de comunicación descendente y horizontal manifiestan una correlación muy significativa y directa. De igual modo, las dimensiones ascendente y transversal, evidencian una correlación de tipo significativa y directa. Por ende, luego de la investigación realizada se puede concluir que existió una correlación directa y muy significativa entre las variables de comunicación organizacional y engagement respectivamente.

**Palabras clave:** Comunicación organizacional, engagement, correlación, clínica salud ocupacional, significativa, directa.

## Abstract

The main objective of the present research work was to determine the correlation that exists between the variables of organizational communication and engagement in 147 collaborators, whether they are men or women from an occupational health clinic. The research was correlational, the purpose of which was to determine the existing correlation between both variables. Its design was non-experimental and cross-sectional, where the following instruments were used: Organizational Communication Scale (ECO) and Utrecht Scale of Engagement at Work (UWES). The results found show that there is a very significant and direct correlation between both variables studied ( $Rho = .270^{**}$ ). Similarly, it was found that between organizational communication in a general way with the engagement dimensions, the vigor dimension shows a significant and direct correlation, while; the dedication and absorption dimensions show a very significant and direct correlation. Likewise, it was found that between engagement in a general way and the dimensions of organizational communication. The descending and horizontal communication dimensions show a very significant and direct correlation. In the same way, the ascending and transversal dimensions show a significant and direct correlation. Therefore, after the research carried out, it can be concluded that existed a direct and very significant correlation between the variables of organizational communication and engagement respectively.

**Keywords:** Organizational communication, engagement, correlation, clinical occupational health, significant, direct.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial, se vienen realizando diversos estudios que permitan dotar herramientas orientadas para la gestión del talento humano de la empresa, ya que se es evidente el importante rol que desempeña como socio estratégico enfocado en el desarrollo de toda organización. Tiempo atrás, las organizaciones se enfocaban en optimizar los niveles de productividad, dejando de lado el talento humano, los que proporcionaban la mano de obra, encaminada hacia el logro de los objetivos, sin importar los niveles de estrés al cual eran sometidos los colaboradores.

En la actualidad y con el notable crecimiento que existe con respecto a la psicología positiva, se tiene otra perspectiva en cuanto al involucramiento del colaborador. Dado que; esta enfoca el lado positivo de los colaboradores, centrándose en el reforzamiento de sus fortalezas y competencias, con la finalidad del progreso significativo de sus habilidades en función al desempeño dentro de las organizaciones.

La importancia de destacar al talento humano permite a la empresa establecer procesos adecuados para lograr entablar un óptimo canal de comunicación con el colaborador. Es fundamental promover una adecuada comunicación organizacional entre todos los miembros de la empresa en busca de la innovación de los procesos para la obtención de los resultados requeridos.

Lo esencial de este proceso es dotar de facultades a los colaboradores buscando que se expresen de manera adecuada y logren transmitir información certera acerca de la percepción de empresa con sus demás compañeros de labores.

Por mucho tiempo las organizaciones vienen tomando acciones estratégicas y de gestión para aumentar el nivel de productividad, innovación y obtención de objetivos, brindando la importancia necesaria hacia los colaboradores, estableciendo adecuados y óptimos canales de comunicación que permitan una relación directa con y entre los colaboradores.

Como sabemos, existen diversas problemáticas que afectan directamente a la organización y por ende genera baja satisfacción al momento de realizar las funciones. Los principales inconvenientes que se llegan a dar en las organizaciones son: el inadecuado clima laboral entre colaboradores, carencia de adecuados medios de

comunicación, capacitación y retroalimentación por parte de los jefes inmediatos y las jefaturas que componen la organización.

De igual modo, el engagement tiene un impacto directo con respecto al desarrollo de toda organización, revelando la importancia de crear un vínculo del colaborador hacia la empresa, buscando el compromiso con las tareas laborables de acuerdo a las funciones que desempeña, orientándose al logro de objetivos. Por esta razón Pucheu (2014) precisó que “El engagement, como un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, consiste en como los colaboradores afrontan y ejecutan su labor” (p. 74).

Es una expresión que actualmente es empleada en el ámbito organizacional, pero muchos desconocen la definición correcta o lo que abarca dicha variable. El término engagement toma notoriedad y relevancia en consecuencia de la psicología positiva, la cual centra la atención en las fortalezas del individuo. Por ello, el engagement es una herramienta positiva para las empresas, ya que, esto permitirá un desarrollo profesional integral.

Durante el 2017, en Europa; se realizó un estudio en una fábrica situada en Italia, en donde se determinó que el 27% de los colaboradores manifiestan bajos niveles de engagement, lo que evidencia un impacto significativo con respecto al nivel de involucramiento de los colaboradores hacia los lineamientos de las organizaciones, repercutiendo en la obtención de objetivos acorde a la empresa.

Los diversos estudios realizados en nuestro país, dentro de los más resaltantes está una investigación desarrollado por Deloitte Perú en el 2019, la cual tuvo por nombre “Tendencias globales de Capital Humano 2019. En esta investigación se destacó que existe un 83% de empresa peruanas que manifiestan como principal problema la carencia en las comunicaciones, lo que no permite un adecuado compromiso de los colaboradores. Por ello, la importancia de establecer adecuados niveles de comunicación para lograr un impacto significativo en el rol de los colaboradores en la empresa.

Por esa razón, Ulrich (1998) menciona que “constantemente el capital humano es más importante para las empresa, y hoy en día necesitan trabajadores que sean capaces y esten dispuestos a invertir psicológicamente en sus puestos de trabajo”(p. 48)

Por lo expuesto líneas arriba, resulta preciso y conveniente aportar a la investigación de ambas variables situándolo en nuestro contexto. Fundamentalmente ejecutando un

estudio que permita recabar información enriquecedora, permitiendo así, el análisis entre ambas variables. En consecuencia, surge la siguiente incógnita:

¿Cuál es la relación entre comunicación organizacional y engagement en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional del distrito de San Borja, Lima 2020?

Por consiguiente, este estudio permitirá establecer una correspondencia entre ambas variables y determinar el impacto que tiene una sobre otra. Asimismo, buscará contribuir con el estudio y brindar una alternativa de solución ante una problemática relacionado a alguna de las variables, buscando así comprender el fenómeno a investigar.

Igualmente, la investigación se centrará en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional, el cual tiene por nombre Medcam Perú SAC, ubicado en el distrito de San Borja, departamento de Lima. En el Perú existen diversas problemáticas que puede incidir en obtención de metas de la organización. Podemos atribuir que una de las causas acerca del bajo nivel de engagement laboral puedan originarse por una inadecuada comunicación entre las diversas áreas de las mismas, lo que enfatiza la importancia del trabajo de investigación que se está realizando.

La importancia del factor humano es fundamental para el desarrollo organizacional de la empresa, ya que son estos los que permitirán el crecimiento conjunto orientados al alcance de las metas propuestas. Por ende, si existe una adecuada comunicación interna dentro de las diversas áreas de trabajo, el colaborador se siente activamente involucrado, como también comprometido con la empresa y esto permitirá generar de forma eficaz la productividad de la organización.

Finalmente, a raíz de lo expuesto anteriormente, se propone la siguiente hipótesis general para esta investigación. La comunicación organizacional y engagement se encuentran relacionados de manera directa y significativa, en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional del distrito de San Borja, Lima 2020.

Así pues, se presentan las siguientes hipótesis específicas para el siguiente estudio. Las dimensiones de Comunicación organizacional y las de Engagement están relacionados de manera directa y significativa, según sexo y Las dimensiones de Comunicación organizacional y las de Engagement están relacionados de manera directa y significativa, según tiempo de servicio.

Además, en relación de los objetivos planteados para el estudio, se propone el siguiente objetivo general, determinar la relación, a modo de correlación, entre comunicación organizacional y engagement en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional del distrito de San Borja, Lima 2020. Asimismo, se planteó los siguientes objetivos específicos, primero; determinar la relación, a modo de correlación, entre comunicación organizacional de manera general con los elementos de engagement. Segundo; determinar la relación, a modo de correlación, entre engagement de manera general con los elementos de comunicación organizacional. Tercero; describir la comunicación organizacional de manera general y por dimensiones. Cuarto; describir el engagement de manera general y por dimensiones. Finalmente, quinto y sexto; comparar la comunicación organizacional y engagement de manera general según sexo y tiempo de servicio.

## II. MARCO TEÓRICO

Es importante mencionar investigaciones nacionales donde se pudo recabar información bastante relevante en cuanto a las variables de estudio mencionadas. De modo que; Núñez (2018), en su tesis tuvo como objetivo registrar la correlación entre engagement y comunicación organizacional en los colaboradores de una organización estatal, situada en el departamento de Lima. El estudio fue de carácter descriptivo y correlacional. La muestra fue compuesta por 128 colaboradores y las herramientas elegidas para alcanzar los resultados fueron Utrecht Work Engagement Scale y Escala de Comunicación Organizacional. Dicha investigación constató la suposición que argumentó acerca de la relación existente en las variables mencionadas en su estudio. Por ello, el resultado evidenció la relación altamente relevante entre ambas variables estudiadas en nuestro contexto nacional.

Asimismo, Ascurra y Quispe (2017), en su investigación tuvieron como objetivo determinar la relación entre engagement y comunicación organizacional en el personal de una privada de Pomalca. El tipo de estudio de la investigación fue descriptivo y correlacional. Para el trabajo de investigación, la muestra estuvo conformada por 150 colaboradores. Los resultados obtenidos mediante la aplicación de Utrecht Work engagement Scale y Escala de Comunicación Organizacional ECO, confirmaron la existencia de una correspondencia importante ambas variables estudiadas.

De igual manera, Carrasco (2017), para su investigación acerca de Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos, situado en el departamento de Lima; consideró como finalidad de estudio hallar la relación existente entre la comunicación y el estrés en el ámbito organizacional. La investigación es de carácter descriptivo y correlacional. La población, a la cual se le aplicó el cuestionario de Comunicación organizacional y la escala de Estrés Laboral, fue compuesta por 120 colaboradores entre los rangos de edad de mayor a 20 y menor de 66 años. En consecuencia, se evidenció la correlación inversa e importante entre las variables estudiadas.

Por su parte, Hernández (2017), sostiene como base de su investigación determinar la correlación en las variables de compromiso organizacional y engagement en

colaboradores del área administrativa de un call center ubicado en el Callao. El estudio fue de carácter no experimental y transversal, de tipo correlacional. Este estudio fue aplicado a 125 colaboradores conformado por mujeres y hombres del área administrativa de la organización. Para recolectar los datos fueron empleados Utrecht Work Engagement Scale, como también, el Cuestionario de Compromiso organizacional. Los resultados muestran la relación positiva, significativa y baja entre las variables estudiadas. Asimismo, evidencia desigualdad significativas con relación al sexo y edad de los trabajadores participes de la investigación.

Finalmente, Bobadilla, Callata y Caro (2015), plantearon su investigación acerca de engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación de la cultura en una empresa, situada en el departamento de Lima. Proponen como propósito describir los tipos de cultura organizacional que suponen el engagement en los colaboradores. El tipo de investigación fue de carácter cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional. Para ello, se aplicó los instrumentos a 219 colaboradores, empleando para ello, Utrecht Work Engagement Scale y Denison Organizacional Culture Survey que miden engagement y compromiso organizacional respectivamente. Los hallazgos obtenidos muestran la existencia de más de un tipo de cultura organizacional que inciden directamente en la variable de engagement. Las formaciones organizacionales de misión e involucramiento, tienen relación de forma relevante y de manera afirmativa en el engagement de la institución elegida para la investigación.

De la misma manera, a nivel internacional, los estudios acerca de la correlación del engagement con diversas variables existentes en el ámbito organizacional han tenido bastante relevancia. El estudio realizado por Gómez, Labarthe, Ferreira & Chiminelli (2019) investigaron la estimación de engagement en profesionales de la salud en el país de Uruguay, empleando Utrecht Work Engagement Scale UWES-17. El objetivo principal fue reconocer las características psicométricas de la adaptación al castellano. Para ello, se empleó una muestra compuesta de 1324 colaboradores de ambos sexos. Los análisis de consistencia interna, mediante coeficiente alfa de Cronbach, exponiendo una consistencia interna de la escala total apropiada, en relación con los tres componentes. Concluyendo que, puede ser una herramienta aceptada en la aplicación hacia dicha población.

Asimismo, Cardona (2016), investigó la administración de la comunicación interna, basándose en el mejoramiento del clima laboral y solución de dificultades en la organización. Empleando una muestra compuesta por 322 colaboradores de 24 empresas que brindan servicios médicos. El estudio fue de carácter descriptivo, comparativo, correlacional y su diseño fue no experimental. Utilizando el cuestionario de comunicación organizacional. Sus resultados mostraron correlación relevante entre dichas variables; por ello, se afirma el nivel significativo en la gestión de los procesos relacionada en el clima laboral en la empresa.

Por su parte, Esteban (2016), propuso una investigación en la ciudad de Segovia, España. La cual, tuvo como objetivo establecer las categorías de engagement en funcionarios del Instituto Politécnico de Leiria. Para ello utilizó el cuestionario UWES, aplicándolo a 69 colaboradores en total. Finalmente, su estudio permitió hallar diferencias en cuanto al sexo del colaborador, las que no fueron significativas, debido a que, ambos sexos se sitúan en un nivel de engagement promedio. A su vez, halló relevancia positiva entre engagement y edad, observando que, a mayor edad de los colaboradores, mayor nivel de engagement.

De igual manera, Gómez (2015), analizó la comunicación en las organizaciones para aumentar el rendimiento: El uso de los canales como origen informativo en empresas y organismos en Andalucía, España. Empleando una muestra conformado por 300 personas, los cuales fueron evaluados empleados el Cuestionario de comunicación organizacional, Lo que dio como resultado que el 70% de los colaboradores se encuentra satisfecho con la buena comunicación interna que se da en su institución; de igual manera, el 15% de los colaboradores se encuentran en desacuerdo con la comunicación organizacional y por último el otro 15% de los encuestados se muestra indiferente a los datos e información recaudada.

Por último, Granados (2015) en la ciudad de Bogotá, Colombia, permite tener una perspectiva mayor acerca del Engagement. Su investigación tuvo como finalidad describir los niveles de engagement existentes en funcionarios de la jefatura de gestión del talento humano, buscando oportunidades de mejoras basándose en las conclusiones obtenidas del estudio. El enfoque de la investigación fue de carácter cuantitativo, el diseño fue no experimental y transversal descriptivo. El estudio fue

compuesto por 63 colaboradores, la recolección de los datos se realizó a través del cuestionario de UWES. A modo de conclusión, se evidencia que el engagement en los colaboradores impacta positivamente en la productividad y bienestar de los empleados.

Las relaciones establecidas son procesos de intercambio de información en la cual intervienen los emisores y los receptores. Gracias a la comunicación se delegan funciones o actividades a realizar, se absuelven dudas, se intercambia información sustancial entre empleador empleado, etc. Esto revela la importancia que tiene dicha variable en el ámbito laboral, es por ello que hoy en día la mayoría de las organizaciones vienen desarrollando valiosas herramientas que permitan aportar oportunidades de mejora teniendo como premisa el desarrollo de una comunicación efectiva y fluida dentro de las diversas áreas de la empresa.

La comunicación muestra ser de suma importancia dentro de las organizaciones. Mediante este proceso las personas pueden llegar a expresarse, compartir ideas, pensamientos, sentimientos y cultura. En esencia, la comunicación muestra el proceso mediante el cual enviamos señales o mensajes buscando que puedan ser interpretados correctamente, llevado esto al ámbito organizacional, permite establecer la cultura adecuada dentro de los colaboradores de una organización.

La importancia de dicha variable, está en la búsqueda de las interacciones con los colaboradores de la organización de manera adecuada, una comunicación efectiva que permita tener impactos positivos en el desempeño de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades. Por ello, Zúñiga (2018), refiere que “todo jefe para el logro de relaciones humanas productivas debe adoptar una actitud positiva, propiciar una comunicación clara y honesta, alentar la participación y crear un ambiente de confianza”. Por consiguiente, debe hacer hincapié que el eje fundamental para el logro de una adecuada comunicación interna entre los miembros de la organización debe ser el jefe o líder inmediato.

Elton Mayo, en el año de 1930 propuso “La teoría de las relaciones humanas”, la cual está basada la realización de la persona, esto implica que el individuo desarrolló sus capacidades y conocimientos en beneficio del cumplimiento de sus funciones en la

organización. Por ello, resulta importante determinar el valor de la parte humana en el desarrollo de la empresa,

Según el planteamiento sistémico de la comunicación de Watzlawick (1967)

La comunicación se define como el conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos. Por ello, se puede explicar que la comunicación es una agrupación de interacciones físicas o verbales que van dentro de un contexto. En consiguiente, la comunicación es un fenómeno que va expresado por la participación de varios factores, expuestos por uno o varios individuos que van relacionándose en un determinado tiempo y espacio.

Esta teoría permite mostrar lo importante que es para el individuo, la socialización, el contacto o comunicación con otra persona o grupo de personas. Es necesario establecer la relevancia existente de la comunicación dentro de la organización. Toda organización emplea un sistema de comunicación, el cual es adaptado según el modelo o esquema de la empresa. Toda comunicación siempre resultará primordial para el intercambio de información, con las diversas áreas que la componen dentro de un contexto determinado.

Las técnicas o mecanismos empleados para el sistema de comunicación están orientados en optimizar los flujos empleados para transmitir los mensajes entre los emisores y los receptores. Visto desde esta óptica, existe dos tipos de comunicación que se empleará en la comunicación organizacional.

Tenemos la comunicación interna, nace con el objetivo de establecer buena relación dentro del área de trabajo, usando para ellos diversos canales de comunicación, como, por ejemplo: circulares, cartas, memorandos; etc. que permitan hacer llegar o mantener informados acerca del logro de objetivos de la organización o cualquier información relevante para compartir con los colaboradores de la empresa.

De igual manera, la comunicación externa, son los mensajes que van emitidos por parte de la organización a diferentes grupos colectivos, que pueden ser: accionistas, proveedores, clientes, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc. Con la finalidad de conservar o aumentar las relaciones ya establecidas, buscando proyectar una imagen óptima o a promocionar sus productos o servicios.

Finalmente, se resalta la importancia de conocer todos los datos relevantes en cuanto a la empresa. Por ende, toda comunicación dentro de las organizaciones responde a diversos modelos que tiene la misma importancia y relevancia dentro de la empresa, las cuales está presente como una base en toda organización.

La clasificación de la comunicación se basa en la transmisión de los mensajes que son dados a los colaboradores. Existe cuatro tipos de comunicación que se dan en toda empresa y son los siguientes:

Comunicación descendente, empleadas para transmitir un mensaje por parte de la gerencia o jefatura hacia los colaboradores, la intención es proporcionar una información clara y precisa en cuando a las actividades a realizar para el puesto de trabajo.

Comunicación ascendente, se emplea para transmitir los mensajes entre los colaboradores y sus superiores, con la finalidad de comprender los diversos contextos relacionados al desarrollo de la organización. Esta comunicación por lo general es precisa y concreta en cuanto al mensaje.

Comunicación horizontal, son empleadas por superiores que cuentan con el mismo nivel de jerarquía. Buscando la composición y relación de los colaboradores y la empresa.

Comunicación transversal, es aquella empleada para diversas tareas y posiciones dentro de la empresa. La importancia de esta, sirve para una comunicación por parte de los colaboradores que no logren tener comunicación con los otros canales de comunicación ya mencionados anteriormente.

Los orígenes acerca de la investigación del concepto de engagement se da a raíz de un estudio realizado al síndrome de burnout, lo que conlleva a diversas líneas de investigación. En cuanto a ello, Salanova y Schaufeli (2004) hacen referencia de “La psicología positiva, orientada a buscar alternativas de cambios para las cosas que no están correctas en nosotros mismo, pero también refiere a identificar y potenciar cualidades inherentes de uno mismo”. (p. 142)

Partiendo desde esta perspectiva, podemos referir que el engagement tiene una condición positiva. Es decir, que la importancia radica en el soporte de los colaboradores hacia las demandas laborales, teniendo como base las dimensiones

mencionadas. Con respecto al engagement, se planteó el modelo estructural, cuya importancia está en evidenciar los rasgos positivos de la persona con respecto alguna actividad en específico. En este caso, el colaborador muestra satisfacción al momento de realizar sus actividades en su jornada laboral.

El engagement es un constructo que muestra el nivel de involucramiento que tiene un individuo con su trabajo, la importancia de esta variable está en la relación con la psicología positiva, la cual está centrada en las cualidad, competencias y capacidades de los colaboradores. Las dimensiones que los conforman son las siguientes:

Vigor, cuya característica principal denota en el grado de interés por desempeñar un notorio esfuerzo físico a la hora de realizar sus funciones en la organización.

Dedicación, esta dimensión se relaciona directamente con el vínculo que existe entre el colaborador y la organización, demostrando la sensación de identificación y sentimientos que surgen al momento de desempeñar sus funciones.

Absorción, refiere al nivel de concentración de forma positiva a raíz de realizar tus funciones, dándole mayor prioridad al cumplimiento de tus actividades en un primer plano generando satisfacción por encontrarte inmerso desempeñando tu rol dentro de la organización.

El desarrollo profesional de manera integral de un colaborador permitirá favorecer a la empresa en el logro de sus metas. Un colaborador engaged o involucrado con las metas de la organización es beneficioso, ya que, lo colaboradores se muestran activos, denotan proactividad en su vida laboral, se entusiasman por los nuevos retos asignados y permiten optimizar sus desempeños al realizar sus actividades propuestas.

Partiendo de la premisa o definición de engagement, podemos mencionar la importancia entre colaborador y organización, el aporte de la organización recae en brindar las herramientas necesarias para incrementar la presencia de un óptimo estado mental de forma integral. Según la teoría de las demandas y recursos laborales, estas se clasifican en dos tipos. Por un lado, tenemos las demandas laborales, esta se encuentra conceptualizada por el impulso que tienen los colaboradores para el desempeño de sus actividades diarias, los cuales, originando una repercusión física y psicológica.

De igual manera, los recursos laborales delimitan las propiedades físicas, psicológicas, organizacionales y sociales que buscan moderar las repercusiones que puedan estar vinculada con la actividad laboral.

La importancia de esa teoría radica en lo fundamental que es para el afrontamiento de las exigencias laborales, dado que, es importante que el colaborador cuente con los recursos necesarios para cumplir las demandas de la organización en pro del logro de objetivos y evitar que pueda afectar de manera negativa. Los requerimientos permitirán que el colaborador pueda emplear los recursos otorgado por la organización para que, a partir de ello asumir la actividad de las funciones en su puesto de trabajo, lo cual, contribuye al incremento de engagement en la organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es básica, debido a que este tipo de estudio tuvo como finalidad dar solución a problemáticas sustentándose en teorías ya desarrolladas, de igual manera, busca ser de utilidad para futuras investigaciones o planteamiento de teorías. Asimismo, es correlacional, puesto que su propósito de estudio fue determinar la correlación que existe en ambas variables, las cuales son estudiadas en una población específica. (Hernandez, Fernández & Baptista, 2014, p.254)

Igualmente, el trabajo de investigación fue de diseño no experimental – transversal, debido a que, busca analizar las variables tal y su desarrollo en su contexto natural para después analizar en un momento determinado y único. (Ñaupas, Mejia, Novoa & Villagómez, 2014, p. 154)

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable 1: Comunicación Organizacional:**

**Definición conceptual:** Es una herramienta que utilizan las empresas, para transmitir la información y conocer a través de técnicas como las entrevistas y recorridos por las diversas áreas, el desempeño del personal. (Fernández, 2009)

**Definición operacional:** Los resultados se obtienen de la suma del total de los ítems de la Escala Comunicación Organizacional ECO, compuesto por 28 ítems y 4 dimensiones que son: ascendentes, descendentes, horizontal y transversal. Si las puntuaciones directas son: 60-75 Adecuado, 45-59 Promedio y 01-44 Inadecuado.

##### **Variable 2:Engagement**

**Definición conceptual:** Un estado psicológico positivo que se determina por altos niveles de energía, vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo. Esto permite que los empleados estén satisfechos dentro de la organización. (Salanova y Schaufeli, 2009)

**Definición operacional:** Los resultados son obtenidos de la suma de todos los reactivos de la escala de Utrecht de engagement en el trabajo UWES – 17, conformado por 17 ítems y 3 dimensiones las cuales son: vigor, dedicación y absorción. De igual manera, si los puntajes son: 97-110 Muy alto, 77 – 96 Alto, 27 – 76 Promedio, 7– 26 Bajo y 0 – 6 Muy Bajo

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La investigación tomó como población a los colaboradores de ambos sexos, pertenecientes a una clínica de salud ocupacional, denominada Medcam Perú SAC. La definición de la población según Fuentelsaz e Icart (2006); hacen referencia a un grupo de personas con características comunes que los hace idóneos para ser partícipes de la investigación a realizar.

Medcam es una empresa orientada en brindar servicios de salud ocupacional, que permite determinar, el estado de salud y la capacidad de trabajo de los colaboradores, asimismo, de identificar y plantear condiciones óptimas de trabajo, que busquen beneficiar el clima organizacional positivo dentro de la organización y por ende una mayor eficiencia y productividad de los colaboradores de nuestros clientes.

La clínica se encuentra ubicada en el distrito de San Borja y está compuesto por un total de 147 colaboradores conformado entre hombres y mujeres, quienes en su totalidad cooperaran para el desarrollo de la presente investigación.

**Tabla 1**

*Población de colaboradores según sexo.*

	Cantidad	Porcentaje
Masculino	82	56%
Femenino	65	44%
Total	147	100%

De igual manera, por la cantidad limitada de la población el tipo de muestreo que fue empleado en la investigación es el tipo no probabilístico y censal, dado que, todos los

miembros pertenecientes a la organización serán partícipes del estudio al tratarse de una cantidad de integrantes reducida. Tal como manifestaron Hurtado y Toro (1998), donde mencionan que; al tener poblaciones pequeñas es mejor no seleccionar muestra alguna para no afectar la validez de los resultados.

Asimismo, se establecen los siguientes criterios para ser partícipes del estudio realizado.

#### *Criterios de inclusión*

- Los participantes del estudio serán de nacionalidad peruana.
- Todos son mayores de 18 años.
- Colaboradores de ambos sexos.
- Trabajadores con contrato activo en la empresa.

#### *Criterio de exclusión*

- Los trabajadores con descanso médico o licencia.
- Colaboradores que no desean ser partícipes del estudio.

Por último, la unidad de análisis será conformada por todos los trabajadores pertenecientes a la empresa, debido que, mediante ellos se obtendrá la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **• Técnica**

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, cuya finalidad es obtener información relevante para la investigación. Esto permitió recabar información resaltante de la población para posteriormente aplicar los cuestionarios y así corroborar los objetivos propuestos en el estudio.

#### **• Ficha técnica 1**

Nombre	: Escala de comunicación organizacional
Autor	: Carlos Fernández Collado
Procedencia	: México

Año	: 2010
Estructura	: Conformado por 28 Ítems
Administración	: Individual o colectiva
Edad	: 21 a 65 años
Tiempo de aplicación	: 10 a 15 minutos

El instrumento tiene por finalidad evaluar las cuatro dimensiones de comunicación organizacional: Ascendente, descendente, horizontal y transversal. Asimismo, cuenta con 28 Ítems con respuestas tipo Likert, en la cual se establece la frecuencia de la comunicación organizacional.

La calificación será realizada mediante la suma de ítems por cada dimensión, con la finalidad de obtener el puntaje directo. Dichos valores oscilan entre 01 hasta 56 puntos. Las puntuaciones altas indicaran que existe una adecuada comunicación organizacional, por otro lado, las puntuaciones bajas advierten una inadecuada comunicación organizacional en la empresa.

Para la validez, se empleó el método de criterio de jueces, realizado con el coeficiente de V de Aiken, donde se obtuvo que los 28 reactivos del Cuestionario de Comunicación Organizacional, fueron aprobados sin eliminación de ningún ítem.

Igualmente, se ejecutó la aplicación de una prueba piloto en 50 colaboradores cuya finalidad fue la de confirmar la validez de constructo del instrumento, donde se evidenció mediante el ítem – test que los valores fueron superiores a ,25, lo cual indica la validez de dicha prueba (Ver anexo 09)

La confiabilidad obtenida mediante el Alpha de Cronbach de la Escala de comunicación organizacional para las dimensiones: descendente es de ,856, ascendente es de ,647, horizontal es de ,670 y transversal es de ,658.

Asimismo, se aplicó el estudio piloto a 50 colaboradores y mediante el uso del coeficiente omega de McDonald's se obtuvo el valor de ,897, el cual refiera que la consistencia interna de la prueba es fiable (Ver anexo 09)

## • Ficha técnica 2

Nombre	: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo
Autor	: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker.
Adaptado al español	: María Salanova, Rosa Grau y Susana Llorens
Procedencia	: Holanda
Año	: 2003
Estructura	: Conformado por 17 Ítems
Administración	: Individual o colectiva
Edad	: 20 a 60 años
Tiempo de aplicación	: 10 a 15 minutos

Este instrumento es de origen holandés y su principal objetivo es determinar el nivel de engagement, delimitando dicho concepto en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

Inicialmente esta herramienta estuvo compuesta por 24 ítems, pero al ejecutarse estudios psicométricos, se pudo corroborar que 7 ítems eran inconsistentes para la estructura del instrumento. Por consiguiente, las versiones finales constan de 17 ítems (UWES 17), 15 ítems (UWES 15) y una versión abreviada de 9 ítems (UWES 9). La versión elegida para esta investigación es UWES 17 que consta con 3 dimensiones y 17 reactivos conformados de la siguiente manera: 6 ítems del componente vigor, 5 ítems del componente dedicación y por último 6 ítems del componente absorción.

Para la validez, se empleó el método de criterio de jueces, realizado con el coeficiente de V de Aiken, donde se obtuvo que los 17 reactivos de la escala de engagement en el trabajo resultaron aprobados y no hubo eliminación de ninguno.

Igualmente, se ejecutó la aplicación de un estudio piloto en 50 colaboradores cuya finalidad fue la de corroborar la validez de constructo del instrumento, donde se evidenció mediante el ítem – test que los valores fueron mayores a ,25, lo cual indica que el instrumento es válido para su aplicación (Ver anexo 09)

La confiabilidad obtenida mediante el Alpha de Cronbach de la escala de engagement en el trabajo para las dimensiones: vigor es de ,854, dedicación es de ,864 y absorción es de ,785.

Asimismo, se aplicó el estudio piloto a 50 colaboradores y mediante el uso del coeficiente omega de McDonald's se obtuvo el valor de ,942, el cual refiere que la consistencia interna de la prueba es fiable (Ver anexo 09)

### **3.5. Procedimientos**

Para empezar, se determinó la organización donde se llevará a cabo el proyecto de investigación, luego se contactó con el Gerente general de dicha organización para que conceda el visto bueno para el desarrollo del estudio. La petición se realizó con la formalidad del caso, donde la universidad remitió un oficio para realizar la investigación dentro de la organización. Posteriormente, se contactó con los autores de los instrumentos, tanto de la escala de comunicación organizacional y engagement en el trabajo; seguidamente se realizó la validación de los instrumentos empleando el criterio de jueces. Asimismo, se envió un oficio a cada autor respectivamente a nombre de la universidad continuando la formalidad del proceso. Del mismo modo, se coordinó con el representante de la organización para la aplicación del estudio, previamente facilitado el asentimiento informado a cada participante. Finalmente, la data recolectada por los instrumentos fue trasladada y procesadas a través de un software de estadísticos para que pueda ser ordenada y analizada.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La investigación fue de enfoque cuantitativo, motivo por el cual se hizo uso de los métodos estadísticos para procesar los datos recolectados. Una vez recogida la información y haciendo uso de los instrumentos de evaluación, se procesó la base de datos en el programa estadístico, este software permitió analizar los resultados obtenidos del estudio.

Los procedimientos que fueron empleados en forma descriptiva son: La media aritmética, la moda, tablas y gráficos que será empleadas para la representación de las

variables con sus dimensiones. Posteriormente, se empleará la prueba de normalidad Kolgomorov y Smirnov K-S, para probar si la distribución de la variable se ajusta a la distribución normal, obteniendo valores menores a 0,05 lo que evidencia que no se ajusta a la distribución normal. Esto permitió establecer si es paramétrica o no paramétrica, con la finalidad de justificar la hipótesis planteada en la investigación. Finalmente, se empleó la estadística inferencial, un método de análisis que permite demostrar la hipótesis propuesta en el estudio, basándose en ello, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman que permite determinar la correlación entre las variables estudiadas. Igualmente, se realizó la comparación de grupos empleando “U” de Man Whitney y el estadístico de Kruskall Wallis.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el proceso de investigación se tomará en consideración los siguientes parámetros éticos.

Las consideraciones éticas contempladas en el siguiente estudio incluyen a la responsabilidad y el compromiso, con la finalidad de evitar el plagio y/o falsedad, dado que se ha respetado la propiedad intelectual de los autores que tomaron parte de dicha investigación. Citando cada idea, texto o información que se considerará relevante para aportar al estudio. Igualmente, se gestionó la carta de autorización del uso de los instrumentos psicológicos, como también, la carta de permiso a la organización para el desarrollo del estudio.

Con respecto a la recolección de datos, se tomó en consideración lo mencionado por la Asociación Médica Mundial, haciendo referencia al asentimiento informado, ya que, se constituye una política básica que se establece como obligación ética y legal. Asimismo, en concordancia al principio de no maleficencia que forma parte del Juramento Hipocrático, se pedirá guardar en reserva los datos observados durante el proceso de evaluaciones. Del mismo modo, no se divulgó ni divulgará información privada proporcionada por la población de estudio, con fines ajenos a la investigación.

#### IV. RESULTADOS

Previamente de realizar la interpretación de los resultados, fue preciso efectuar un análisis para determinar la distribución normal de las variables utilizadas.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de las variables Comunicación Organizacional y Engagement.*

Estadísticos	Comunicación organizacional	Engagement
K-S	,183	,216
P	,000	,000
N	147	147

Al realizar el análisis empleando el método estadístico, se determinó que los datos no se ajustan a la distribución normal, obteniendo un resultado menor a 0,05; debido a ello, se emplearan pruebas no paramétricas para contrastar los objetivos propuestos. Tal como afirmaron, Mohd y Bee; quienes manifestaron que la prueba de Shapiro-Wilk es la mas competente para aplicar a la totalidad del tamaño de la muestra.

**Tabla 2***Correlación entre Comunicación organizacional y engagement.*

---

		Engagement
	Rho de Spearman	,270**
Comunicación organizacional	p	,001
	N	147

---

Se evidencia el valor la correlación Rho de Spearman obtenida de las variables es ,270\*\*; mostrando la existencia de una correlación existente muy significativa y directa entre ambas. Por tanto, a mayor comunicación, mayor será el engagement. Lo cual apoya la hipótesis presentada, en la cual refiere que Comunicación organizacional y Engagement están relacionados de manera directa y significativa.

**Tabla 3**

*Correlación entre comunicación organizacional de manera general con las dimensiones de engagement*

		Engagement		
		Vigor	Dedicación	Absorción
Comunicación organizacional	Rho de Spearman	,180*	,242**	,274**
	p	,029	,003	,001
	N	147	147	147

La dimensión de vigor muestra una correlación significativa y directa, obteniendo el valor de .180\*. Asimismo, las dimensiones dedicación y absorción evidencian una correlación de tipo muy significativa y directa, en la cual los resultados fueron .242\*\* y .274\*\* respectivamente.

**Tabla 4**

*Correlación entre engagement de manera general y las dimensiones de comunicación organizacional.*

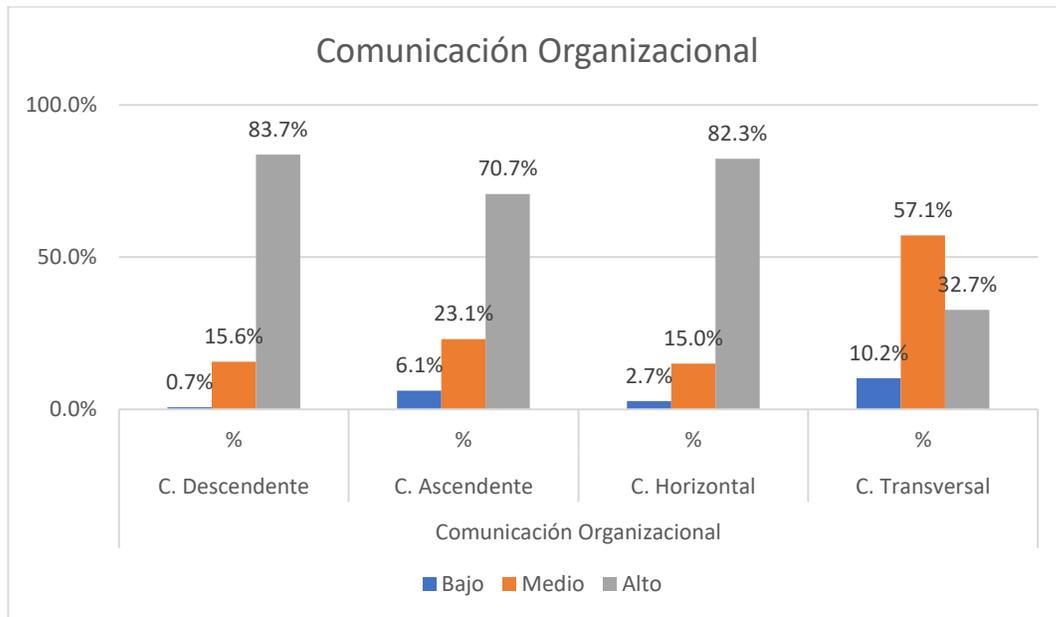
		Comunicación Organizacional			
		C. Descendente	C. Ascendente	C. Horizontal	C. Transversal
	Rho de Spearman	,233**	,198*	,245**	,162*
Engagement	p	,005	,016	,003	,050
	N	147	147	147	147

Las dimensiones de comunicación descendente y horizontal manifiestan una correlación muy significativa y directa, obteniendo valores de .233\*\* y .245\*\* cada uno. De igual modo, las dimensiones ascendente y transversal, evidencian una correlación de tipo significativa y directa, mostrando las siguientes cifras .198\* y .162\* respectivamente.

**Tabla 5**  
*Comunicación organizacional y sus dimensiones*

Comunicación Organizacional										
	C. Descendente		C. Ascendente		C. Horizontal		C. Transversal		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	1	0.7%	9	6.1%	4	2.7%	15	10.2%	4	2.7%
Medio	23	15.6%	34	23.1%	22	15.0%	84	57.1%	17	11.6%
Alto	123	83.7%	104	70.7%	121	82.3%	48	32.7%	126	85.7%
Total	147	100%	147	100%	147	100%	147	100%	147	100%

**Figura 1**  
*Nivel de comunicación organizacional*

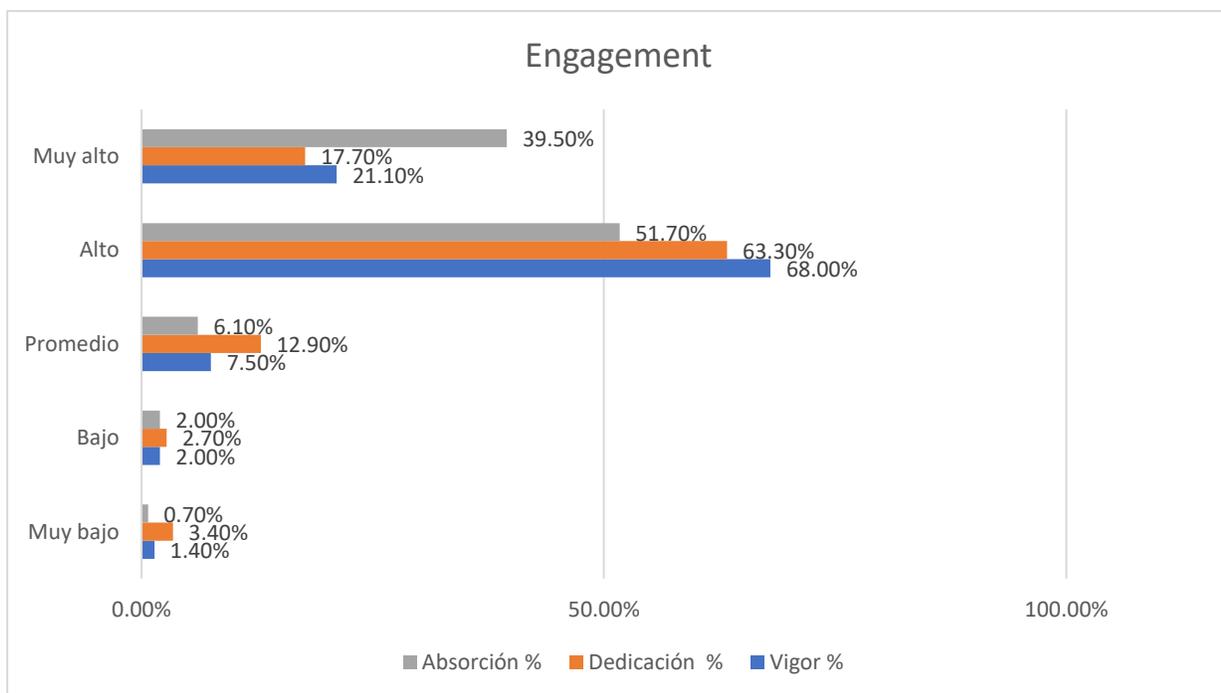


Al distribuir las dimensiones de la variable comunicación organizacional según sus niveles, podemos observar que comunicación transversal se encuentra en nivel medio con un 57,1%, mientras que las dimensiones horizontal, ascendente y descendente se ubican en una categoría alta teniendo 82,3%; 70,7% y 83,7% respectivamente. Lo que puede interpretarse que mas de la mitad de los colaboradores de la empresa muestran adecuados niveles de comunicación dentro de la organización.

**Tabla 6**  
*Engagement y sus dimensiones*

	Engagement							
	Vigor		Dedicación		Absorción		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	2	1.4%	5	3.4%	1	0.7%	1	0.7%
Bajo	3	2.0%	4	2.7%	3	2.0%	1	0.7%
Promedio	11	7.5%	19	12.9%	9	6.1%	8	5.4%
Alto	100	68.0%	93	63.3%	76	51.7%	22	15.0%
Muy alto	31	21.1%	26	17.7%	58	39.5%	115	78.2%
Total	147	100%	147	100%	147	100%	147	100%

**Figura 2**  
*Nivel de engagement*



Al distribuir las dimensiones de la variable engagement sus categorías, podemos observar que las dimensiones absorción, dedicación y vigor se ubican en la categoría alto teniendo 51,7%; 63,3% y 68,0% respectivamente. Lo que puede interpretarse que más de la mitad de los colaboradores de la empresa muestran adecuados niveles de engagement hacia la organización.

**Tabla 7**

*Comunicación organizacional de manera general según sexo, edad y tiempo de servicio.*

Características Sociodemográficas		Comunicación organizacional	
		Rango Promedio	Estadístico
Sexo	Masculino	74,43	U=2629,500 P= ,803
	Femenino	73,45	
Edad	De 20 a 30 años	74,53	H= 1,497 P= ,683
	De 31 a 40 años	73,68	
	De 41 a 50 años	75,82	
	De 51 años a más	58	
Tiempo de servicio	De 01 a 50 meses	74,54	H= 9,151 P= ,010
	De 51 a 100 meses	76,38	
	De 101 a 120 meses	33,50	

Una vez aplicado el estadístico U de Mann Witney para comparar la variable comunicación organizacional de manera general con sexo, se puede determinar que no existen diferencias marcadas, lo que señala que comunicación organizacional se muestra de manera similar tanto en el sexo masculino como femenino. De igual manera, se puede establecer que no existe diferencias significativas al compararla con edad de los colaboradores. Por último, se precisa que si existe una diferencia marcada con respecto a tiempo de servicio.

**Tabla 8***Engagement de manera general según sexo, edad y tiempo de servicio.*

Características Sociodemográficas		Engagement	
		Rango Promedio	Estadístico
Sexo	Masculino	74,37	U=2635,000 P= ,871
	Femenino	73,54	
Edad	De 20 a 30 años	72,79	H= 4,154 P= ,245
	De 31 a 40 años	77,27	
	De 41 a 50 años	77,14	
	De 51 años a más	41,50	
Tiempo de servicio	De 01 a 50 meses	75,19	H= 9,999 P= ,607
	De 51 a 100 meses	69,06	
	De 101 a 120 meses	66	

Una vez aplicado el estadístico U de Mann Witney para comparar la variable engagement de manera general con sexo, se puede determinar que no existen diferencias marcadas, lo que señala que comunicación organizacional se muestra de manera similar tanto en el sexo masculino como femenino. Asimismo, se puede establecer que no existe diferencias significativas al compararlas con edad y tiempo de servicio de los colaboradores.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación, fueron alcanzados por medio de los instrumentos psicológicos *Escala de comunicación organizacional ECO* y *Escala Utrech de engagement en el trabajo*, aplicado a un total de 147 colaboradores de una clínica de salud ocupacional del distrito de San Borja, los resultados permiten comprender y analizar los datos recopilado durante la investigación.

Al procesar y analizar los datos obtenidos a través de los métodos estadísticos, se logra aceptar la hipótesis general propuesta en el presente proyecto de investigación, debido que, se encontro que las variables elegidas, presentan una correlación muy significativa y directa (ver tabla 2), lo que conlleva a indicar que mientras se presenten adecuados canales de comunicación en la empresa, mayor será el engagement en los miembros de la organización. Conviene destacar que, Fernández (2009) indica que la comunicación organizacional es una herramienta empleada por diversas empresas, con la finalidad de transmitir la información y poder conocer a través de técnicas, tales como la entrevista, encuestas y recorridos por las áreas, el desempeño del personal dentro de su puesto de labores.

Al respecto, Salanova y Schaufeli (2009) manifiestan que el engagement es un estado psicológico positivo que es determinado por altos niveles de energía, vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo. Esto permite que los empleados muestren satisfacción al realizar sus actividades diarias en su jornada laboral.

Se puede tomar como un indicio acerca que en la organización elegida para realizar este estudio, se encuentra presente adecuados canales de comunicación entre los miembros de la empresa, lo que permite establecer un impacto positivo para el desarrollo del engagement en los colaboradores de la organización, favoreciendo el desarrollo integral de las diversas areas del recinto.

Del mismo modo, en cuanto al **objetivo específico 1**, se buscó determinar la correlación entre comunicación organizacional de manera general con las dimensiones de engagement (ver tabla 3), para lo cual fue empleado el estadístico Rho de

Spearman, hallándose que la dimensión de vigor muestra una correlación significativa y directa.

Mientras que, las dimensiones dedicación y absorción evidencian una correlación de tipo muy significativa y directa. Estos resultados se encuentran relacionados con la investigación realizada por Ascurra y Quispe (2017), ya que, su investigación planteada en los colaboradores de una empresa privada, evidencian una correlación entre ambas variables.

De igual manera, en la investigación propuesta por Carrasco (2017); consideró como propósito principal hallar relación entre la variable comunicación organizacional y el estrés en el ámbito organizacional. En consecuencia del presente estudio, se evidenció la importancia que se le asigna a la comunicación dentro de una organización, obteniendo una correlación inversa e importante entre dichas variables, lo que conlleva a indicar; que al establecer adecuados canales de comunicación dentro de la organización, menor será el nivel de estrés en los colaboradores.

Esto ratifica la postura acerca de la importancia del desarrollo de una adecuada comunicación dentro de las área de la empresa, impactando de manera positiva en el desarrollo integral de la empresa y favoreciendo en el desempeño de los colaboradores. Asimismo, en tanto al **objetivo específico 2**, el cual buscó establecer la correlación entre engagement de manera general con las dimensiones de comunicación organizacional (ver tabla 4), de igual manera fue empleado el estadístico Rho de Spearman, hallándose que las dimensiones de comunicación descendente y horizontal manifiestan una correlación muy significativa y directa. De igual modo, las dimensiones ascendente y transversal, evidencian una correlación de tipo significativa y directa. Estos resultados guardan relación con lo propuesto por Nuñez (2018), quien realizó un estudio empleando ambas variables y planteando como objetivo registrar la correlación entre las mismas. Sus resultados hallados constata la relación altamente relevante entre ambas variables, aplicadas en nuestro contexto nacional.

Resultados muy similar que fue hallado por Hernández (2017), en su investigación que buscaba determinar la correlación entre engagement y la variable de compromiso laboral en los colaboradores del área administrativa de un call center. En ella, manifiesta la importancia del engagement de los colaboradores en la organización en beneficio al

logro de objetivos organizacionales, manifestando una relación positiva y directa entre engagement y la variable.

Igualmente, esto permite corroborar el planteamiento acerca del engagement dentro de la organización, estableciendo y mejorando el desempeño de los colaboradores en cuando a la eficiencia y eficacia con la cual desarrollan sus actividades diarias dentro de su jornada laboral.

En tanto al **objetivo específico 3**, que buscó describir las variables de comunicación organizacional de manera general y por sus dimensiones. Se detectó que más de la mitad de los colaboradores de la empresa, evidencian adecuados niveles de comunicación dentro de la organización (ver tabla 5). La comunicación es un proceso que se encuentra presente en el ser humano, toda persona tiene la capacidad de socializar con otra, aplicando los diversos tipos con la finalidad de transmitir una información, opinión, sentimientos, conocimientos y establecer una relación social con otra. (Bustinduy, 2010). La comunicación es la capacidad que tiene el individuo para transmitir un mensaje. Dicho proceso tiene diversas funcionalidades que son aplicadas a cada contexto de los individuos, la importancia de aplicarse en la organización, nace a partir de la necesidad de hacer llegar la información relevante para la empresa de manera adecuada, optima y efectiva hacia los colaboradores y asimismo, permitir establecer diversos medios en la cual se pueda facilitar un mensaje, ya sea individual o colectivo de manera asertiva y efectiva.

Unos resultados similares fueron evidenciados en la investigación planteada por Gómez (2015), donde se demostró que el uso de los canales de comunicación, favorece al rendimiento de sus actividades asignadas y por ende, se muestran satisfechos con la comunicación interna dentro de la empresa.

Con respecto, al siguiente **objetivo específico 4**, que buscó describir la variable de engagement de manera general y por sus dimensiones respectivamente. Se observaron resultados similares, donde se detectó que mas de la mitad de los colaboradores de la empresa, evidencian adecuados niveles de engagement dentro de la organización. (ver tabla 6). El engagement es la relación que se establecer de manera adecuada entre el colaborador y el empleador, dicho vinculo se establece luego de diversas acciones planteadas y ejecutada por la organización, en donde el común

denominador, es fomentar la cercanía entre la áreas de la empresa, enfocándose en las necesidades de los colaboradores. (Carrasco, De la Corte y León , 2010). El engagement surge de la relación positiva entre la organización y sus miembros, dicho lazo es de suma importancia para el correcto desempeño del colaborador en la empresa. Permitiendo así, ejecutar sus funciones orientadas al logro de los objetivos de la organización. Promoviendo con ello la fidelidad trascendental y duradera en los miembros de toda organización.

Del mismo modo, se observó resultados parecidos en el estudio planteado por Granados (2015), debido a que se evidenció que el engagement guarda una relación positiva en la productividad de los empleados.

Por otro lado, el **objetivo específico 5**, buscó la comparación de comunicación organizacional según sexo, edad y tiempo de servicio, se evidenció que no existe diferencia marcadas en cuanto al sexo y la edad ( ver tabla 7). Aunque, se apreció que existe una diferencia marcada con respecto al tiempo del servicio. De igual manera Cardona (2016), afirma el aporte significativo de la comunicación en la gestión de los procesos en la empresa.

Finalmente, en cuanto al **objetivo específico 6**, se planteó hallar la comparación de engagement según sexo, edad y tiempo de servicio ( ver tabla 8), se determinó que no existe diferencias significativas. Un resultado similar al planteado por Esteban (2016) donde se precisó que existe una relevanciá adecuada entre engagement y edad del empleado, demostrando que, mientras mas edad del colaborado, el nivel de engagement es mayor.

Es importante destacar, que la comunicación organizacional se encuentra presente en la organización, por ende, aquellos que están encargada de la gestión del talento humano debe ejecutar acciones para promover, potenciar y fomentar el engagement en los colaboradores, con la finalidad de adaptarlas al normal desarrollo de su desempeño en el recinto. Esto quiere decir, que este accionar de vínculo con la organización, irá acorde la visión y misión de la empresa en beneficio del desarrollo integral.

## **VI. CONCLUSIONES**

PRIMERA: Se evidenció la existencia de una correlación directa y muy significativa entre las variables de comunicación organizacional y engagement.

SEGUNDA: Los colaboradores de la organización, establecen adecuados mecanismos de comunicación de forma asertiva y efectiva en las diversas áreas, facilitará el desarrollo de óptimos mecanismos de comunicación interna.

TERCERA: Los colaboradores que establecieron el engagement dentro de la empresa en la cual laboran, su prioridad será ejecutar un desempeño correcto en sus actividades asignadas.

CUARTA: La presencia de más del 50% de los empleados de la empresa, presentarán adecuados niveles de comunicación interna que favorecen en la gestión de los procesos dentro de la organización.

QUINTA: La presencia de más del 50% de los colaboradores mostraron niveles adecuados de engagement en la compañía. La relevancia del engagement recae en el vínculo fomentado entre los miembros de la organización, en beneficio del desarrollo adecuado e integral de la empresa.

SEXTA: La comunicación organizacional se desarrolló de la misma manera tanto en hombres como mujeres. De igual modo, se evidenció de forma similar al compararse con edad y tiempo de servicio.

SETIMA: El engagement se mostró semejante según la edad de los empleados. Asimismo, se muestra de manera parecida al compararse con sexo y tiempo de servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Concluyendo, al haber facilitado respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación, se brinda las siguientes recomendaciones:

**PRIMERA:** Se recomienda que para las siguientes investigaciones relacionadas a las variables de comunicación organizacional y engagement, empleen los instrumentos utilizados en la investigación, en una muestra de estudio mas amplia, lo que permita corroborar la validez y confiabilidad de las mismas.

**SEGUNDA:** Tener una gestión adecuada y controlar en cuanto a la transmisión de los mensajes a las diversas jefaturas de la organización. Permitiendo de esta manera facilitar la información necesaria y referente acerca de las actividades, funciones y beneficios que son otorgados a los empleados.

**TERCERO:** Identificar las fortalezas de los colaboradores y promover su práctica en el ámbito laboral, permitiendo así, potenciarlas junto con las capacidades y habilidades existentes. Asimismo, identificar sus debilidades para trabajar en el fortalecimiento de las mismas.

**CUARTO:** Concientizar y sensibilizar a las jefaturas de la organización, recalcando la importancia de emplear una adecuada comunicación interna con cada empleado, empleándose diversos medios para facilitar la comunicación en la empresa.

**QUINTO:** Implementar y ejecutar estrategias que contribuyan a mejorar el engagement de los colaboradores. La entidad tiene el rol fundamental de facilitar y brindar las herramientas necesarias para que los colaboradores sean participes.

## REFERENCIAS

- Cardin, D., Cardioli, J., Gazetta, C., Gomes, A. & Garcia, L.(2019). *Occupational stress and engagement in primary health care workers*. Brazilian Journal of Psychology, 72(6). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0681>
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Madrid: Netbiblo.
- Brennan, J., Palermo, P., & Tagliapietra, A. (14 de mayo del 2012). *Engagement, relación con nivel de estudios y trayectoria laboral*. [www.revistadepsicologiagepu.es/tl/gepu@univalle.edu.co](http://www.revistadepsicologiagepu.es/tl/gepu@univalle.edu.co).
- Bustinduy, I. (2010). *La comunicación interna en las organizaciones 2.0*. Barcelona: UOC.
- Carrasco, A., De la Corte, C., & León, J. (2010). *Engagement: Un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral*. Sevilla: Alhucema.
- Cardin, D., Cardioli, J., Gazetta, C., Gomes, A. & Garcia, L. (2019). *Occupational stress and engagement in primary health care workers*. Brazilian Journal of Psychology, 72(6), 1580-1587. Epub October 21, 2019.<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0681>
- Castillo, J, & Gómez, L (2020). *Connectedness, Engagement, and Learning through Social Work Communities on LinkedIn*. Psychosocial Intervention, 29(2),103-112. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1798/179862990005>
- Correal, M., Bustos, M., Cuevas, A. & Panqueva , M.(2008). *El lenguaje y la comunicación en los procesos organizacionales de la empresa*. Revista Escuela de Administración de Negocios, (62),141-153. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=206/20611457010>

- Fernández, C. (2009). *Teorías de la comunicación*. México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores.
- Gil-Beltrán, E., Llorens, S. & Salanova, M. (2020). *Employees' physical exercise, resources, engagement, and performance: a cross-sectional study from HERO model*. Journal of Psychology of Work and Organizations, 36(1), 39-47. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2020a4>.
- Gómez, L., Labarthe, J., Ferreira, A., & Chiminelli, V. (2019). *Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrech de engagement en el trabajo*. Redalyc, 13.
- Gómez, M. (2015). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*. (Tesis doctoral). Málaga: Universidad de Málaga.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Interamericana Editores .
- Herrero, J. & Campos , G. (2010). *El necesario protocolo en la comunicación organizacional*. Revista de comunicación y tecnologías emergentes. 182-202. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5525/552556586011>
- Huratado, I & Toro, J (1998). *Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A.
- Icart, T., & Fuentelsaz, C. y. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Universitat Barcelona.
- Lasso, L. (2015). *Estudio comparativo del engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y. El caso de una empresa de servicios profesionales*. (Tesis de maestría). Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana.
- Llorente, M. & Topa, G. (2019). *Individual crafting, collaborative crafting, and job satisfaction: the mediator role of engagement*. Journal of Psychology of Work and Organizations, 35(3), 217-226. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a23>

- Lupano, M. & Waisman, S. (2018). *Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral*. Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad. 10(1). 77-89. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2451-66002018000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2451-66002018000200006&lng=es&tlng=es).
- Mohd, N. & Bee, Y. (2011) *Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests*. Journal of Statistical Modeling and Analytics.
- Montenegro, A (2017). *Understanding the Concept of Student Agentic Engagement for Learning*. Colombian Applied Linguistics Journal, 19(1),117-128. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3057/305749845009>
- Montoya, P. & Moreno , S. (2012). *Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement*. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227. from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2012000100011&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2012000100011&lng=en&tlng=es).
- Muñiz, J. & Álvarez, A.(2013). *Comunicación positiva: la comunicación organizacional al servicio de la felicidad*. Vivat Academia. 90-109. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5257/525752943007>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Palacios, J. (2014). *Diagnóstico sobre la valoración del "engagement" como factor de eficiencia y bienestar en los empleadores*. (Tesis de maestría). México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Pacheco, R (2005). *Competencias claves para la comunicación organizacional*. Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación. 70-75. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=160/16009013>

- Piñuel, J. (2010). *La noción de mediación comunicativa para el análisis y el diseño de la comunicación organizacional*. Revista de comunicación y tecnologías emergentes, 8(2),125-152.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5525/552556586008>
- Pucheu, A. (2014). *Desarrollo y eficacia organizacional Cómo apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones*. Chile: Fondo editorial Universidad Católica de Chile.
- Pulido, M. (3 de Agosto 2015). *Métodos y técnicas de investigación científica*. [http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias\\_investigacion.pdf](http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf).
- Rodríguez, I. (17 de febrero del 2015). *Teorías de la comunicación organizacional*. <https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional.com>.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza.
- Salanova, M., Grau, R., Martínez, I., Cifre, E., Llorens, S., & Garcia, M. (2004). *Nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia*. Castellón de la Plana: Universitat Jaume.
- Sanclemente, I., Elboj, C. & Iñiguez, T. (2019). *The voice of nurses as a means to promote job engagement*. Latin-American Journal of Psychology, 27, e3208.  
<https://doi.org/10.1590/1518-8345.3193.3208>
- Sayago, L. (2009). *Investigación en comunicación organizacional*. Córdoba: El Cid Editor.
- Silva, R., Ferreira, M. & Valentini, F. (2019). *Work engagement: a study of daily changes*. Psychological Sciences. 3-18.  
<https://dx.doi.org/10.22235/cp.v13i1.1805>

- Sotelo, M. (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la universidad privada Antenor Orrego, Trujillo*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Torrente, P., Salanova, M. & Llorens, S. (2013). *Spreading engagement: On the role of similarity in the positive contagion of team work engagement*. Journal of Psychology of Work and Organizations, 29(3),153-159. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2313/231329411007>
- Toscano, C., Vesga, J. & Avendaño, B. (2020). *Quality of life at work and its relationship with engagement*. Colombian Act of Psychology, 23(1), 138-146. <https://dx.doi.org/10.14718/acp.2020.23.1.7>
- Ulrich, D. (1998). *Recursos Humanos Champions*. España: Ediciones Granica.
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). *Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support*. Revista de Psicología, 33(3). <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>

# ANEXOS

## Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e indicadores	Metodología	Población	Técnicas e instrumentos
	Objetivo General						
	1 Determinar la relación, a modo de correlación, entre comunicación organizacional y engagement en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional del distrito de San Borja, Lima 2020.	HG: Comunicación organizacional y Engagement están relacionados de manera directa y significativa.	Variable 1	Ascendente  Descendente	Tipo: Básica		
	Objetivos específicos						
Problema general ¿Cuál es la relación de comunicación organizacional y Engagement en los colaboradores de una clínica de salud ocupacional del distrito de San Borja, Lima 2020?	1 Determinar la relación, a modo de correlación, entre comunicación organizacional de manera general con las dimensiones de engagement.	HE1: Las dimensiones de Comunicación organizacional y las de Engagement están relacionados de manera directa y significativa, según sexo.	Comunicación organizacional	Horizontal	Nivel: Correlacional	La población estará conformada por: 147 colaboradores de la clínica de salud ocupacional del distrito de San Borja.	Escala de Comunicación Organizacional ECO
	2 Determinar la relación, a modo de correlación, entre engagement de manera general con las dimensiones de comunicación organizacional.						
	3 Describir la comunicación organizacional de manera general y por dimensiones.	HE2: Las dimensiones de Comunicación organizacional y las de Engagement están relacionados de manera directa y significativa, según tiempo de servicio.			Componente de vigor	Diseño: No Experimental	
	4 Describir el Engagement de manera general y por dimensiones.		Variable 2		Componente de dedicación		
	5 Comparar la comunicación organizacional de manera general según sexo y tiempo de servicio.						
	6 Comparar el Engagement de manera general según sexo y tiempo de servicio.				Componente de absorción	Tiempo: Transversal	Tipo de Muestreo: No Probabilístico

Anexo 02: Operacionalización de la variable comunicación organizacional y engagement

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Factores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Comunicación Organizacional	Fernández (2009) refiere que es una herramienta que utilizan las empresas, para transmitir la información y conocer a través de técnicas como las entrevistas y recorridos por las diversas áreas, el desempeño del personal.	Considerando la Escala Comunicación Organizacional ECO, si las puntuaciones directas son: 38-56 Adecuado, 19 -37 medio y 01-18 Inadecuado.	Ascendente	11, 12, 15, 19, 13, 18, 14, 16, 17	Escala de Comunicación Organizacional ECO	Ordinal: Siempre A veces Nunca
			Descendente	2, 8, 10, 1, 3, 5, 4, 6, 7,9.		
			Horizontal	20, 23, 24, 21, 22.		
			Transversal	25, 26, 27, 28.		
Engagement	Salanova y Schaufeli (2009) manifiesta que un estado psicológico positivo que se determina por altos niveles de energía, vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo. Esto permite que los empleados estén satisfechos dentro de la organización.	Considerando la Escala Comunicación Organizacional UWES, si los puntajes son: 97-102 Muy alto, 77 – 96 Alto, 27 – 76 Promedio, 7– 26 Bajo y 0 – 6 Muy Bajo	Componente de vigor	1, 4, 7, 10, 13, 16.	Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo UWES.	Ordinal: Nunca Casi nunca Algunas veces Regularmente Bastantes veces Casi siempre Siempre
			Componente de dedicación	2, 5, 8, 11, 14.		
			Componente de absorción	3, 6, 9, 12, 15, 17.		

## Anexo 03: Print del formulario de los instrumentos aplicados



### Comunicación Organizacional y Engagement de los colaboradores de una Clínica de Salud Ocupacional.

**ASENTIMIENTO INFORMADO**

Mi nombre es MIGUEL ÁNGEL CHÁVEZ OBREGON, estudiante del último año de la carrera de Psicología de la Universidad "César Vallejo - Lima Norte". En la actualidad me encuentro elaborando mi proyecto de investigación titulado, "Comunicación Organizacional y Engagement de los colaboradores de Clínica de Salud Ocupacional". Como parte del proceso, estoy recogiendo información a través de 2 cuestionarios con participación voluntaria y garantizando el anonimato. Le hago saber que la información persigue fines académicos, nada lucrativo, ni comercial. Ahora, eso sí, este cometido es importante para la psicología y para mi titulación profesional, por ello le agradezco y espero contar con su valiosa colaboración.

Sin otro particular, quedo de usted....

Atentamente,

MIGUEL CHÁVEZ OBREGON  
DNI N°: 47608025  
CEL: 940 471 398  
CORREO: [miguel.chavezobregon@gmail.com](mailto:miguel.chavezobregon@gmail.com)

**\*Obligatorio**

Según lo mencionado, ¿Desea participar en la investigación? \*

Si

[siguiente](#)

Link del formulario: <https://forms.gle/3vYpmGKu8FQYUJ4SA>

## Anexo 04: Instrumentos de evaluación utilizados

### Cuestionario de Comunicación Organizacional ECO

Instrucciones: A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la comunicación del área de trabajo. Cada una tiene tres opiniones para responder de acuerdo a lo que describa mejor. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa(X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay repuestas malas ni buenas.

	Nunca	A veces	Siempre
1 La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.			
2 Regularmente se ejercita la retroalimentación y cómo tú trabajas respecto de las expectativas.			
3 Existe retroalimentación regular, por parte de la jefatura, centrada más bien en el desempeño de tu trabajo.			
4 Mi jefe me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.			
5 Mi jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, circulares, etc.			
6 Mi jefe me informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.			
7 Mi jefe se preocupa por mantener un buen trabajo en equipo.			
8 Mi jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.			
9 Mi jefe reconoce cuando hago bien mi labor.			
10 Mi jefe me incita regularmente a que hables u expreses tus puntos de vista de una manera franca.			
11 Cuando se realizan ceremonias participan trabajadores, jefes y directivos.			
12 Mantengo una buena comunicación con mi jefe.			
13 La forma de comunicación hacia mi jefe es efectiva.			
14 En mi área tengo dificultades para que llegue la información a tiempo.			
15 Mis conocimientos sobre el uso de herramientas tecnológicas permiten la comunicación fluida orientada al logro objetivos de mi área de trabajo.			
16 La comunicación orientada al logro de objetivos se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.			

17	Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en mi área de trabajo.			
18	La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.			
19	Cuando resuelvo alguna duda lo comunico a mis superiores.			
20	En la organización donde trabajo se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.			
21	En otras áreas existen deficiencias en la comunicación.			
22	Existe una buena comunicación entre los jefes de mi área.			
23	En la institución compartimos funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.			
24	Hay apoyo entre las áreas de la organización.			
25	En el área de trabajo compartimos la información y coordinamos las actividades con otras áreas de trabajo.			
26	Es fácil comunicarse con trabajadores de otras áreas.			
27	La información que se emite a otras áreas es organizada.			
28	Existe una buena comunicación entre áreas, gracias a la buena comunicación.			

## 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	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna Vez	Pocas veces	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo.
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira.
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago.
11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo.
12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador.
14. \_\_\_\_\_ Me “dejo llevar” por mi trabajo.
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo.

16. \_\_\_\_\_ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo.

17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

## Anexo 05: Carta de presentación para aplicación el piloto

"Año de la Universalización de la Salud "



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Lima, 15 de mayo de 2020

### CARTA INV. N° 0040 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

**Sr. Ignacio Varangot**  
Director RRHH Región Sur  
Atento  
Av. La Molina N°200 – Ate

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Sr. **CHAVEZ OBREGON, MIGUEL ANGEL** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando la aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



---

**Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa**  
Coordinadora Académica de la  
Escuela Profesional de Psicología  
Filial Lima Campus Lima Norte

Anexo 06: Carta de presentación para aplicación de la muestra final.

"Año de la Universalización de la Salud "

Lima, 14 de Diciembre del 2020



**CARTA INV. N°1346 - 2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

**Dr. Martin Jiménez Andrade**

Director General

Clínica Salud Ocupacional MEDCAM

Jr. Horacio Ballón N° 103 – San Borja

Presente. -

De nuestra consideración:

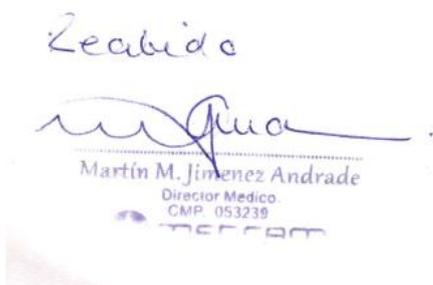
Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **CHAVEZ OBREGON, MIGUEL ANGEL** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando la aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



.....  
**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte



Anexo 07: Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento

Variable Comunicación Organizacional



"Año de la Universalización de la  
Salud"

Los Olivos, 10 de Mayo de 2020

**CARTA INV. N°0037-2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Autor:

**CARLOS FERNANDEZ COLLADO**

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **CHAVEZ OBREGON, MIGUEL ANGEL** con DNI 47608025 estudiante de Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7000462883, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES DE UNA CLINICA DE SALUD OCUPACIONAL DEL DISTRITO DE SAN BORJA, LIMA 2020"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, proporcionándole una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para solo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MBA Melisa Sevillano Gamboa

Coordinadora de la E.P. de Psicología

UCV – Lima Norte



Los Olivos, 10 de Mayo de 2020

**CARTA INV. N°0038-2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Autores:

**SUSANA LLORENS  
MARISA SALANOVA  
WILMAR SHAUFELI  
JOSÉ PIERO  
ROSA GRAU**

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **CHAVEZ OBREGON, MIGUEL ANGEL** con DNI 47608025 estudiante de Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7000462883, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES DE UNA CLINICA DE SALUD OCUPACIONAL DEL DISTRITO DE SAN BORJA, LIMA 2020”**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, proporcionándole una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para solo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MBA Melisa Sevillano Gamboa

Coordinadora de la E.P. de Psicología

UCV – Lima Norte

Anexo 08: Autorización del uso del instrumento.

## Escala de comunicación organizacional

Re: Autorización Escala de Comunicación Organizacional - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar Más -

Mover a: ? Al jefe Correo electróni... Responder y eli... Crear nuevo

Reglas - OneNote Acciones -

Mover Marcar como no leído Seguimiento Etiquetas Edición

domingo 07/06/2020 11:33 p.m.  
Carlos Fernandez Collado <carlosfernandezcollado.cienmex@gmail.com>  
Re: Autorización Escala de Comunicación Organizacional  
Para miguel.chavezobregon@gmail.com

Estimado Miguel:  
Buenas noches, saludo tu empeño por ser partícipe de la investigación. Por mi parte tienes la autorización, si tuvieras alguna consulta adicional no dudes en comunicarte conmigo

Éxitos en tu investigación

Atte:

---

**Carlos Fernandez Collado**  
Investigador Social

**Telf. 46 161 39099** [fernandezc@udec.edu.mx](mailto:fernandezc@udec.edu.mx)

**UNIVERSIDAD DE CELAYA**  
*Equipo de Investigación CCS*

# Escala de engagement laboral

Re: AUTORIZACIÓN UWES - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar Más Reunión

Mover a: ? Al jefe Correo electróni... Responder y eli... Crear nuevo

Reglas OneNote Acciones

Marcar como no leído Seguimiento

Traducir

Leer en voz alta Zoom

Eliminar Responder Pasos rápidos Mover Etiquetas Edición Voz Zoom

lunes 04/05/2020 04:07 a.m.  
Susana Llorens Gumbau <llorgum@psi.uji.es>  
Re: AUTORIZACIÓN UWES

Para Miguel Cha  
CC miguel.chavezo@outlook.com  
Este mensaje se ha respondido o reenviado.

Hola Miguel, muchas gracias por escribirme, por mi parte tienes la autorización. Si necesitas una justificación por escrito, avísame y te la hacemos llegar. Éxitos con la investigación!  
Saludos,  
Susana

---

**Dra. Susana Llorens Gumbau**  
*Profesora Titular de Universidad*

*Directora del Máster Universitario de Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos*

Telf. 96 472 9584 • Despacho HC1271DD

[www.want.uji.es](http://www.want.uji.es) | [llorgum@uji.es](mailto:llorgum@uji.es)

**UNIVERSITAT JAUME I**  
Equipo de Investigación WANT · Prevención Psicosocial y Organizaciones Saludables.

En cumplimiento con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679, el Grupo de Investigación WANT Prevención Psicosocial y Organizaciones Saludables de la Universitat Jaume I, le informa que los datos facilitados mediante nuestros cuestionarios de

Anexo 09: Asentimiento informado

## **ASENTIMIENTO INFORMADO**

Mi nombre es MIGUEL ÁNGEL CHÁVEZ OBREGON, estudiante del último año de la carrera de Psicología de la Universidad “César Vallejo - Lima Norte”. En la actualidad me encuentro elaborando mi proyecto de investigación titulado, “Comunicación Organizacional y Engagement de los colaboradores de Clínica de Salud Ocupacional”. Como parte del proceso, estoy recogiendo información a través de 2 cuestionarios con participación voluntaria y garantizando el anonimato. Le hago saber que la información persigue fines académicos, nada lucrativo, ni comercial. Ahora, eso sí, este cometido es importante para la psicología y para mi titulación profesional, por ello le agradezco y espero contar con su valiosa colaboración.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

MIGUEL CHÁVEZ OBREGON

DNI N°: 47608025

CEL: 940 471 398

CORREO: [miguel.chavezobregon@gmail.com](mailto:miguel.chavezobregon@gmail.com)

Anexo 10: Resultados del piloto

Tabla 9

*Prueba de normalidad para la distribución de las dimensiones y en general con la variable de comunicación organizacional*

Estadístico	Comunicación organizacional				General
	Descendente	Ascendente	Horizontal	Transversal	
K-S	0.172	0.123	0.221	0.164	0.120
P	,000	,014	,000	,000	,018
N	67	67	67	67	67

Tabla 10

*Prueba de normalidad para la distribución de las dimensiones y en general con la variable de engagement*

Estadístico	Engagement			General
	Vigor	Dedicación	Absorción	
K-S	0.175	0.150	0.139	0.129
P	,000	,001	,003	,007
N	67	67	67	67

Tabla 11

*Análisis de confiabilidad por Omega de Comunicación organizacional*

Dimensiones	Ítems	Mc Donald's w
Descendente	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	,856
Ascendente	11,12,13,14,15,16,17,18,19	,674
Horizontal	20,21,22,23,24	,708
Transversal	25,26,27,28	,681
General		,897

Tabla 12

*Validez mediante la correlación de ítem test de la dimensión- descendiente - de la escala de Comunicación organizacional*

Ítems (ECO) Dimensión descendiente	r. i - test
1. Mi jefe me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.	,550
2. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.	,532
3. Mi jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, circulares, etc.	,324
4. El jefe se preocupa por mantener un buen trabajo en equipo.	,706
5. El jefe me informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.	,386
6. El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.	,630
7. Mi jefe reconoce cuando hago bien mi labor.	,599
8. Regularmente se ejercita la retroalimentación y cómo tú trabajas respecto de las expectativas	,506
9. Tu jefe te incita regularmente a que hables u expresas tus puntos de vista de una manera franca	,671
10. Existe retroalimentación regular, por parte de la jefatura, centrada más bien en el desempeño de tu trabajo.	,690

Tabla 13

*Validez mediante la correlación de ítem test de la dimensión- ascendiente - de la escala de Comunicación organizacional*

Ítems (ECO) Dimensión ascendiente	r. i - test
11. Usualmente en la organización cuando hay una ceremonia se realizan reuniones con los jefes.	,402
12. Mantengo una buena comunicación con mi jefe.	,352
13. Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.	,336
14. Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en tu unidad.	,529
15. Me parece que la forma de comunicación través de mail es efectiva.	,265
16. La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.	,297
17. Cuando resuelvo alguna duda lo comunico a mis superiores.	,296
18. La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.	,297
19. En mi área de trabajo y/o institución tengo dificultades para que llegue la información a tiempo.	,273

Tabla 14

*Validez mediante la correlación de ítem test de la dimensión- horizontal - de la escala de Comunicación organizacional*

Ítems (ECO) Dimensión horizontal	r. i - test
20. En la organización donde usted trabaja se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.	,265
21. En la institución compartimos funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.	,513
22. El área operativa apoya al área administrativa.	,532
23. Cree que en otras áreas de trabajo existen los rumores.	,267
24. Existe una buena comunicación entre otras áreas de trabajo.	,613

Tabla 15

*Validez mediante la correlación de ítem test de la dimensión- transversal - de la escala de Comunicación organizacional*

Ítems (ECO) Dimensión transversal	r. i - test
25. En el área de trabajo compartimos la información y coordinamos las actividades con otras áreas de trabajo.	,345
26. Es fácil contactarse con los demás trabajadores que hacen parte de su departamento de trabajo.	,432
27. La información que se emite a otras áreas es organizada.	,429
28. Existe una buena coordinación para el procesamiento de la información para otras áreas de trabajo.	,564

Tabla 16

*Análisis de confiabilidad por Omega de Engagement*

Dimensiones	Ítems	Mc Donald's w
Vigor	1,4,7,10,13,16	,856
Dedicación	2,5,8,11,14	,871
Absorción	3,6,9,12,15,17	,802
General		,942

Tabla 17

*Validez mediante la correlación de ítem test de la dimensión- vigor - de la escala de Engagement en el trabajo*

Ítems (UWES) Dimensión vigor	r. í - test
1. En mi trabajo me siento lleno de energía	,660
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	,726
7. Mi trabajo me inspira	,795
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago	,798
13. Mi trabajo es retador	,533

Tabla 18

*Validez mediante la correlación de ítem test de la dimensión- dedicación - de la escala de Engagement en el trabajo*

Ítems (UWES) Dimensión dedicación	r. í - test
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito	,700
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo	,769
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	,743
11. Estoy inmerso en mi trabajo	,705
14. Me "dejo llevar" por mi trabajo	,529

Tabla 19

*Validez mediante la correlación de ítem test de la dimensión- absorción - de la escala de Engagement en el trabajo*

---

Ítems (UWES) Dimensión absorción	r. í - test
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando	,484
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	,500
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	,689
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	,634
15. Soy muy persistente en mi trabajo	,581
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	,412

---

Tabla 20

*Evidencia de validez de contenido del instrumento ECO mediante del coeficiente V de Aiken*

Ítems	1° Juez			2° Juez			3° Juez			4° Juez			5° Juez			V AIKEN
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	
1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.93
2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0.73
3	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0.80
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.93
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.93
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.93
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.93
11	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.93
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.93
13	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.80
14	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0.93
15	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.87
16	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0.67
17	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.87
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.93
19	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0.87
20	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.87
21	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0.67
22	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.73
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
24	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.80
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
26	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0.80
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
28	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.93

*Nota: No está de acuerdo = 0, si está de acuerdo =1; P: Pertinencia R: Relevancia C: Claridad.*

Tabla 21

*Evidencia de validez de contenido del instrumento UWES mediante del coeficiente V de Aiken*

Ítems	1° Juez			2° Juez			3° Juez			4° Juez			5° Juez			V AIKEN
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

*Nota: No está de acuerdo = 0, si está de acuerdo =1; P: Pertinencia R: Relevancia C: Claridad.*

Anexo 11: Validación de jueces

Escala de comunicación organizacional

Juez 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO... COMUNICACION ORGANIZACIONAL ECO

Observaciones: NINGUNA → SUGERENCIAS LAS QUE SE INDICAN

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: CANDELA AYLLON, VICTOR EDUARDO

DNI: 15382082

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	<u>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</u>	<u>DOCTOR (SUFICIENCIA INVESTIGADORA)</u>	<u>1994-1999</u>
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	<u>UNFV - LIMA</u>	<u>DOC. PRINCIPAL</u>	<u>LIMA</u>	<u>2002 - 2018</u>	<u>DOCENCIA INVESTIGACION Pre-Post</u>
02	<u>UCV - LIMA</u>	<u>DOCENTE</u>	<u>LIMA</u>	<u>2014 - Presente</u>	<u>DOCENCIA INVESTIGACION</u>
03					

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

Dr. Victor E. Candela Ayllón  
 PSICÓLOGO  
 C.Ps.P. 2835

08 de mayo del 2020

Juez 2

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**Observaciones:** Rehacer los ítems, en primera persona, usando términos sencillos y procurando que el ítem sea breve y refleje el área.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ x] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: Juan José Kaneko Aguilar

**DNI:** 10624918

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Seleкто	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Juan José Kaneko Aguilar  
PSICÓLOGO  
C. Ps. P. 17040

Juez 3

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**Observaciones:**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [  ]            **Aplicable después de corregir** [X]            **No aplicable** [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** CASTILLO VERA, ERFURT MANUEL

**DNI 08741726**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Federico Villarreal	Psicología Organizacional	1971 / 1976 Licenciado en Psicología
02	Universidad Garcilaso de la Vega	Maestría	1987 / 1988 Maestro en Administración del Trabajo y Relaciones Industriales

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Cibermet Consultoría Gerencial en Recursos Humanos	Director General	Lima	1980 / 1990	Dirigir los proyectos de consultoría sobre temas de cultura, clima, competencias laborales en empresas públicas y privadas,
02	Personnel & Organizational Strategy SAC	Director General	Lima	1994 / 2019	Dirigir los proyectos de consultoría sobre temas de cultura, clima, competencias laborales en empresas públicas y privadas,
03	Universidad Nacional Federico Villarreal	Profesor Principal	Lima	1976 / Actualidad	Profesor en Comportamiento Organizacional y Modelos de Intervención en las Organizaciones.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**Observaciones:**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: LUIS ALFREDO GUZMAN ROBLES**  
**DNI: 09585820**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL	PSICOLOGO CLINICO	1987 - 1993
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

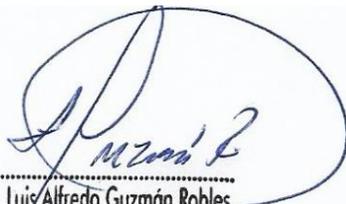
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DTP	TRUJILLO	2013 A LA FECHA	DOCENTE INVESTIGADOR
02	UCSUR	DTP	LIMA	2018 A LA FECHA	DOCENTE INVESTIGADOR
03	U AUTONOMA	DTP	LIMA	2018 A LA FECHA	DOCENTE INVESTIGADOR

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Luis Alfredo Guzmán Robles  
 Psicólogo  
 C.P.S.P 24979

**20 de mayo del 2020**

## Juez 5

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**Observaciones:** Adicionalmente a lo escrito, estandarizar el tratamiento que se le da al que contesta la muestra, algunos ítem se dirigen como “tú” y otro como “usted”.

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [ ]            **Aplicable después de corregir** [ X ]            **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg:

Mg. Karen Patricia Llacho Inca

**DNI:** 46206549

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	Doctorado en Psicología	2016-2018
02	UNMSM	Maestría en Psicología Organizacional	2013-2014
03	USIL	Especialización en Capital Humano	2014

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNMSM	Docente	Lima	2018-Act	Dictado de cursos del área Organizacional
02	Freelance	Consultor	Lima	2016-Act	Realizar procesos de consultoría organizacional en temas de capacitación y desarrollo.
03	Beauty Time Group	Coordinador de RRHH	Lima	2013-2016	Dirigir la Gestión del Personal de la Organización.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

---

**Karen Patricia Llacho Inca**  
**CPsP: 22465**

# Escala de Engagement

Juez 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO... ESCALA DE UTRECHT DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO  
UWES.

Observaciones: NINGUNA → SUGERENCIAS LAS QUE SE INDICAN

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: CANDELA AYLLON, VICTOR EDUARDO

DNI.: 15382082

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	<u>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</u>	<u>DOCTOR (SUFICIENCIA INVESTIGADORA)</u>	<u>1994-1999</u>
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	<u>UNFV - LIMA</u>	<u>DOC. PRINCIPAL</u>	<u>LIMA</u>	<u>2002 - 2018</u>	<u>DOCENCIA INVESTIGACIÓN Pre-Post</u>
02	<u>UCV - LIMA</u>	<u>DOCENTE</u>	<u>LIMA</u>	<u>2014 - Presente</u>	<u>DOCENCIA INVESTIGACIÓN</u>
03					

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Dr. Victor E. Candela Ayllón  
PSICÓLOGO  
C.P. 2935

08 de mayo del 2020

Juez 2

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE  
UTRECH DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO UWES**

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**  
**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Juan José Kaneko Aguilar**  
**DNI: 10624918**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Selektó	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Mg. Juan José Kaneko Aguilar**  
**PSICÓLOGO**  
**C. Ps. P. 17040**

**14 de mayo del 2020**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT**

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CASTILLO VERA, ERFURT MANUEL**

**DNI 08741726**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Federico Villarreal	Psicología Organizacional	1971 / 1976 Licenciado en Psicología
02	Universidad Garcilaso de la Vega	Maestría	1987 / 1988 Maestro en Administración del Trabajo y Relaciones Industriales

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Cibermet Consultoría Gerencial en Recursos Humanos	Director General	Lima	1980 / 1990	Dirigir los proyectos de consultoría sobre temas de cultura, clima, competencias laborales en empresas públicas y privadas,
02	Personnel & Organizational Strategy SAC	Director General	Lima	1994 / 2019	Dirigir los proyectos de consultoría sobre temas de cultura, clima, competencias laborales en empresas públicas y privadas,
03	Universidad Nacional Federico Villarreal	Profesor Principal	Lima	1976 / Actualidad	Profesor en Comportamiento Organizacional y Modelos de Intervención en las Organizaciones.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

26 de mayo del 2020

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT**

**Observaciones:**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: LUIS ALFREDO GUZMAN ROBLES**

**DNI: 09585820**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL	PSICOLOGO CLINICO	1987 - 1993
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

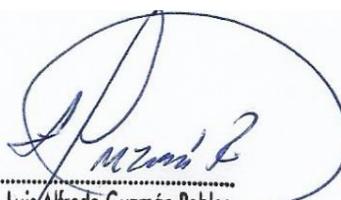
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DTP	TRUJILLO	2013 A LA FECHA	DOCENTE INVESTIGADOR
02	UCSUR	DTP	LIMA	2018 A LA FECHA	DOCENTE INVESTIGADOR
03	U AUTONOMA	DTP	LIMA	2018 A LA FECHA	DOCENTE INVESTIGADOR

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Luis Alfredo Guzmán Robles  
Psicólogo  
C.P.S.P 24979

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ENGAGEMENT

Juez 5

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

Mg. Karen Patricia Llacho Inca

DNI: 46206549

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	Doctorado en Psicología	2016-2018
02	UNMSM	Maestría en Psicología Organizacional	2013-2014
03	USIL	Especialización en Capital Humano	2014

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNMSM	Docente	Lima	2018-Act	Dictado de cursos del área Organizacional
02	Freelance	Consultor	Lima	2016-Act	Realizar procesos de consultoría organizacional en temas de capacitación y desarrollo.
03	Beauty Time Group	Coordinador de RRHH	Lima	2013-2016	Dirigir la Gestión del Personal de la Organización.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Karen Patricia Llacho Inca

CPsP: 22465