



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Cultura organizacional y engagement laboral en el área comercial
de la empresa Pionier, San Juan de Lurigancho**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Cuellar Retes, Sandra Inés (ORCID: 0000-0003-3552-179X)

Espinoza Nieto, Dani Angel (ORCID: 0000-0003-4343-6667)

ASESORES:

Mgtr. Romero Pacora Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

Dr. Arce Álvarez Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-29-50)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres que estuvieron siempre brindándome su apoyo incondicional para poder culminar satisfactoriamente mi carrera universitaria, a mis hermanos que son importantes en mi vida, a las personas que indirectamente siempre me apoyaron con una palabra de aliento.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, por haberme iluminado y guiado a tomar el camino correcto y así poder culminar esta carrera profesional.

Agradezco a mi asesor Jesús Romero Pacora, por guiarme y brindarme sus conocimientos en cada una de las asesorías, lo cual ha sido fundamental para poder concluir esta tesis y a todos los docentes que fueron partícipes directa e indirectamente en este proceso de formación académica.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 17 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 17 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 18 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis | 21 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| 3.5. Procedimientos | 28 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 28 |
| 3.7. Aspectos éticos | 29 |
| IV. RESULTADOS | 30 |
| V. DISCUSIÓN | 42 |
| VI. CONCLUSIONES | 51 |
| VII. RECOMENDACIONES | 54 |
| REFERENCIAS | 57 |
| ANEXOS | 62 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Operacionalización de Cultura Organizacional | 19 |
| Tabla 2: Operacionalización de variable engagement laboral | 20 |
| Tabla 3: Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken | 22 |
| Tabla 4: Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken | 24 |
| Tabla 5: Apellidos y nombres de los expertos | 27 |
| Tabla 6: Fiabilidad de la variable Cultura Organizacional | 27 |
| Tabla 7: Fiabilidad de la variable Engagement Laboral | 28 |
| Tabla 8: Cultura organizacional y engagement laboral | 30 |
| Tabla 9: Atención al detalle y engagement laboral | 32 |
| Tabla 10: Orientación a resultados y engagement laboral | 33 |
| Tabla 11: Orientación a la gente y engagement laboral | 35 |
| Tabla 12: Orientación a equipos y engagement laboral | 36 |
| Tabla 13: Agresividad y engagement laboral | 38 |
| Tabla 14: Estabilidad y engagement laboral | 39 |
| Tabla 15: Innovación y toma de riesgos y engagement laboral | 40 |

Índice de anexos

| | |
|--|----|
| Anexo 1: Instrumentos | 62 |
| Anexo 2: Validación de instrumentos | 66 |
| Anexo 3: Matriz de Consistencia | 74 |
| Anexo 4: Tabla de especificación Engagement laboral | 75 |
| Anexo 5: Tabla de especificación Cultura organizacional | 76 |
| Anexo 6: Detalle de confiabilidad de los instrumentos | 78 |
| Anexo 7: Base de datos de las variables | 84 |
| Anexo 8: Autorización ejecución de estudio | 86 |
| Anexo 9: Rotación mensual del personal de la empresa Pionier Comercial | 87 |

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar qué relación existe entre cultura organizacional y engagement laboral en el área comercial de la empresa Pionier, San Juan de Lurigancho. El diseño del estudio es de tipo descriptivo correlacional, se sustenta bajo los fundamentos teóricos de Coulter & Robbins, Llanos, Ruiz & Naranjo sobre cultura organizacional y los fundamentos teóricos de Sahili, Cárdenas & Jaik, Newstrom, sobre engagement laboral. La población del estudio estuvo conformada por 34 colaboradores del área comercial de la empresa Pionier. Empresa que tiene como actividad económica de producción y comercialización de prendas de vestir. La recolección de datos se obtuvo a través de dos cuestionarios con escala tipo Likert, así mismo la validez de los instrumentos se obtuvieron mediante juicio de expertos, obteniendo un nivel de confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach 0,841 para el cuestionario de cultura organizacional y con un coeficiente de Alfa de Cronbach 0,971 para el cuestionario de engagement laboral, los instrumentos cuentan con 30 preguntas cuestionada en un solo momento. Se realizó la prueba de hipótesis, dando como resultado que existe una correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,643 y significancia bilateral de 0,000.

Palabras claves: eudaimonia, agotamiento, absorción psicológica.

Abstract

The objective of the study was to determine what relationship exists between organizational culture and work engagement in the commercial area of the company Pionier, San Juan de Lurigancho. The study design is descriptive correlational, it is based on the theoretical foundations of Coulter & Robbins, Llanos, Ruiz & Naranjo on organizational culture and the theoretical foundations of Sahili, Cárdenas & Jaik, Newstrom, on work engagement. The study population consisted of 34 collaborators from the commercial area of the Pionier company. Company whose economic activity is the production and marketing of clothing. Data collection was obtained through two questionnaires with a Likert-type scale, likewise the validity of the instruments was obtained through expert judgment, obtaining a reliability level of the Cronbach's Alpha coefficient of 0.841 for the organizational culture questionnaire and with A coefficient of Cronbach's Alpha 0.971 for the work engagement questionnaire, the instruments have 30 questions questioned in a single moment. The hypothesis test was performed, resulting in a moderate positive correlation with a Spearman Rho correlation coefficient of 0.643 and a bilateral significance of 0.000.

Keywords: eudemonia, burnout, psychological absorption.

I. INTRODUCCIÓN

En referencia a la Cultura organizacional y engagement laboral, hasta la fecha ninguna organización ha funcionado o funciona sin al menos una persona. El capital humano juega un papel importante dentro de las compañías, pero dentro de todo, que tanto se pueden adaptar a los cambios de la organización, y que tanto se pueden llegar a identificar con la empresa, en toda organización se llega al éxito cuando trabajas en base a metas, pero si no se tiene un personal con sentido de pertenencia a la organización es complicado lograrlo, es por ello que en los colaboradores debemos lograr una fidelización , para que más allá de ver su trabajo como una obligación sientan el agrado de hacer sus actividades.

Por una parte, en el nivel internacional, Reyes (2018 p. 20), en la Revista Horizonte (citó al Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI). Además las pequeñas y microempresas son la fuerza de la economía en los países latinoamericanos, se encuentran con el dilema de no tener plasmado en las empresas una cultura organizacional definida, en México existen más de 5 millones de organizaciones, de las que aproximadamente el 95% de las compañías son microempresas, de acuerdo a lo detallado este problema se presenta en las microempresas y pequeños emprendimientos generando deficiencias en el funcionamiento que en el futuro tendrán impacto en la productividad y rentabilidad, además teniendo como consecuencia fuga de talentos y colaboradores no fidelizados que posterior traerá consecuencias a la imagen institucional y para evitar esto se debe promover una cultura organizacional que identifique las buenas prácticas organizacionales respetando los derechos de sus colaboradores.

Sin embargo, en el ámbito nacional, Hernández. (2018), en el diario La República mencionó que: la cultura organizacional en toda empresa es fundamental, los valores, las costumbres y la comunicación es importante, como nos comenta Hernández la comunicación ayuda a que el personal trabaje en equipo y de cierta manera hagan que se sientan comprometidos con los objetivos y así también fomentar un clima laboral agradable. De la misma forma la cultura en las organizaciones se define por la forma como los integrantes de la compañía piensan y se relacionan entre sí en el entorno laboral y exterior. (p. 2)

Por otro lado, la finalidad de toda empresa es obtener un engagement laboral, debido a la importancia de tener el compromiso de empresa y colaborador para el logro de los objetivos, y estos se puedan adaptar a los cambios, en la actualidad las compañías afrontan tiempos cambiantes y por lo mismo si las empresas no se actualizan y no se adaptan a ellas no se podrán mantener en el mercado laboral. El engagement laboral “es un tipo de estado emocional positivo caracterizado por la energía, la implicación y la eficacia en el terreno laboral”. (Clemente, 2018, p.01).

También haciendo mención al autor, se puede decir que el engagement es fundamental en toda organización, ya que nos permitirá conseguir un compromiso laboral con los colaboradores y estos no verán su trabajo como una carga, si no se sentirán cómodos en sus puestos de trabajo y realizando la actividad que se les asigne.

Por lo mismo muchas compañías, no cuentan con una cultura organizacional establecida y esto se ve afectada en el engagement laboral, dentro de las empresas internacionales, Según Lin (2015), menciona que en china se producen 600.000 muertes por exceso de trabajo pese a lo que reportan los medios internacionales, la cultura china del trabajo no se fundamenta en la productividad ni en la eficiencia, ellos buscan plantear una cultura donde la comunicación y el trabajo en equipo seas los principales pilares en definir las ponderaciones valorizadas para promover los propósitos trazados de la institución empresarial. (p. 1)

Sin embargo, teniendo en cuenta lo citado, en el ámbito internacional también se encuentran con la misma problemática de no contar con una cultura establecida, por lo contrario, algunas empresas recién se están viendo en la necesidad de ejecutarlas. Si bien el objetivo de toda empresa es sobrevivir en un mercado laboral muy competitivo, por lo mismo las organizaciones no deben de perder lo esencial que es mantener a su personal (capital humano) en ambientes agradables, donde sus derechos sean respetados y sobre todo conseguir el compromiso de sus colaboradores para la consecución del conjunto de metas empresariales; el éxito y la eficiencia depende de lo bien que se gestione la

cultura de la empresa y de las posibilidades de interacción social entre los empleados. (Chadha, 2020, p. 01).

En cuanto al ámbito local tenemos a la organización Pionier, cuenta con más de 135 tiendas en todo el Perú llevando moda y elegancia con cada traje que estos elaboran, es por ello que se encuentra bien posicionada en el mercado hace ya 38 años. La compañía afronta un problema de cultura organizacional que si bien lo tienen plasmado dentro de la empresa, pero no suelen desarrollarlo en el área comercial, la débil cultura plasmada en esta área comercial tiene como efecto un mal clima laboral y alta rotación de personal, ya que no plasman los valores y prácticas establecidas por la empresa, y es por ello que los colaboradores no se sienten cómodos laborando en la misma, y eso se puede observar cuando los promotores de venta desarrollan escasa atención a los detalles, débil orientación a resultados, deficiente orientación al cliente, al contrario se desarrolla la agresividad, con escasa innovación por ello se suscita el problema de alta rotación de personal de los colaboradores todo relacionado con el Engagement Laboral pues existe bajo estándar de vigor en el colaborador durante las horas de trabajo, con escasa eficacia profesional, y excesiva, absorción en el trabajo.

También la empresa en el área comercial existe mucha presión de parte de los supervisores, y por parte de los trabajadores no hay ese engagement laboral que permita el logro de los objetivos, y esto hace reflejo a los porcentajes de rotación del personal que se obtienen cada mes (anexo 9), por lo mismo que no existe ese compromiso de parte de los colaboradores dentro de la organización.

Derivando este problema se da porque la empresa Pionier no implementa correctamente su cultura organizacional y esto se ve afectada en su engagement laboral, como consecuencia no existe un buen clima laboral, y los supervisores cada día se vuelven más autoritarios.

II. MARCO TEÓRICO

En lo referente a los antecedentes a nivel internacional tenemos diversos autores como Tomé (2019) en su investigación titulada “Influencia de la cultura organizacional y comunicación interna en el compromiso de los empleados - estudio de caso: Banco de Portugal”. Además el estudio tuvo como objetivo medir la relación entre las dos variables, se empleó el estudio descriptivo – cuantitativo. Tuvo una población de estudio 1690 colaboradores del banco, el estudio concluyó que la cultura organizacional influye positivamente en los niveles de compromiso de los empleados con un nivel de correlación 0,513 entre las variables de estudio.

Por otro lado, Mendoza, Villamizar, Garcia & Gutierrez (2020). En su artículo científico determinan fomentar las buenas relaciones y eliminar las brechas que pueden existir entre trabajadores y empleados para mejorar las relaciones. (p. 317) El estudio pretendió ahondar en la relación que existe entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en el sector de confeccionistas en Piedecuesta. La investigación fue de tipo correlacional, de corte transversal con enfoque mixto, la muestra fue conformada por 72 empresas de confecciones y la población de 274 compañías, el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario para aplicar la encuesta. El resultado demuestra que el nivel de correlación de Spearman se encuentra en el rango 0,160 y 0,534 evidenciando que hay un alta grado de correlación.

Asimismo, Rubio (2018). Artículo de investigación presentada con título Justicia organizacional y engagement en docentes de una universidad privada de Armenia, Quindío. La presente investigación apuntó determinar la relación entre justicia organizacional y engagement en docentes que laboran en una universidad privada Armenia durante el 2016 – 2017. El tipo de estudio es cuantitativo con diseño no experimental, correlacional-transeccional. El universo de la población estuvo constituido por 134 docentes, la muestra representativa fue de 83 docentes, el instrumento utilizado en el estudio fu el cuestionario y la técnica de recolección de datos la encuesta en Google drive. Los resultados del estudio determinaron que existe una relación positiva baja ($p=0,000$, $r=0.386$). Infiriendo que los docentes perciben justicia organizacional y una experiencia positiva en su labor docente.

Sin embargo, en los trabajos previos nacionales, Ramírez & Mío (2017). Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Lambayeque. En su tesis “Cultura organizacional y engagement en colaboradores de una empresa agroindustrial de Lambayeque”. Este antecedente buscó determinar si existe o no un nivel de relación entre la cultura organizacional y el engagement en los dependientes de una empresa del rubro agroindustrial de la ciudad cuya capital es Chiclayo. La metodología se basó en el diseño de tipo no experimentación de manera transversal, una tipología basada en lo correlacional de tipo causal y en una dirección. La urbe está conformada de 154 dependientes de una empresa Agroindustrial, el instrumento aplicado que permite la recaudación de datos fue el cuestionario basado en una cierta cantidad de preguntas. Donde las ponderaciones adquiridas definen valoración correlativa 0.308 de las interrogantes conceptuales aplicadas, no obstante, no se hayo un nivel de relación entre el factor denominado valores y la dimensión de nombre dedicación, así mismo, el factor denominado normas y las dimensiones correspondientes a la variable engagement, tampoco en el factor de nombre símbolos y en la dimensión denominada dedicación, por ultimo tampoco se encontró un nivel de relación entre el factor denominado filosofías y la dimensión de nombre dedicación. Por lo que se llegó a la situación concluyente de que la gran mayoría de factores de la cultura organizacional esconden nivel de relación con las denominadas dimensiones de la inconstante engagement.

De la misma forma, Vargas, (2018). Universidad Peruana Unión. En su tesis Cultura organizacional y engagement en los colaboradores de la Universidad Peruana Unión filial Juliaca – 2017. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y el engagement de los colaboradores de la universidad Peruana Unión. La metodología utilizada fue la descriptiva correlacional, con enfoque cuantitativo, no experimental – transeccional, la muestra utilizada para esta investigación fue 202 colaboradores, integrando mecanismo instrumentales para aplicar la interrogantes cuestionadas, las ponderaciones obtenidos en el estudio demostraron derivar correspondencia existente de las interrogantes conceptuales aplicadas.

En cambio, Huamán. (2017). Universidad Nacional del Altiplano. Puno – Perú. en su tesis “Cultura organizacional y compromiso de tipo laboral de los colaboradores de la organización Mur Wy S.A.C. de la Unidad dedicada a la minería de nombre Aru-Jesica, en el Distrito de Acuviri-Puno, 2016. La presente investigación apunta a determinar el nivel de relación que puede existir entre la cultura en las organizaciones y el compromiso de tipo laboral de los dependientes de la entidad Mur Wy SAC. La metodología es una investigación correlacional, esquema investigativo de tipología basada en la no experimentación, la unidad muestral considero a 70 trabajadores, la técnica utilizada fue la observacional, como instrumento se usó ítems de escala de Likert y se utilizó la prueba de correlación de Pearson. Encontrando como resultante que la variable cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso de tipo laboral, encontrándose una correlación de (0.061).

En cuanto a las teorías relacionadas, la cultura organizacional con el pasar del tiempo, se determinó que es primordial el ambiente donde laboramos, para ello es necesario contar con valores y costumbres que ayuden a que la compañía funcione cada vez mejor, es por ello que la cultura organizacional es fundamental para toda organización debido a que viene a ser el resultado de todos los hechos acontecidos que se desarrolla a través de los seres humanos dentro del círculo social de una organización, la cultura organizacional asegura la estabilidad de la compañía que impacta en la mente transmitiendo sentido de identidad, predominando las reglas sobre como relacionarse dentro de la compañía. (Sheen R, 2017, p. 122)

No obstante, Dursun, Irge & Emin (2013) son pilares de supuestos básicos compartidos que el grupo aprendió a medida que resolvía sus problemas de adaptación externa e integración interna que ha funcionado lo suficiente bien como para ser considerado valido y por lo tanto para ser enseñado a los nuevo miembros como la correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos acontecimientos. (p. 223)

Asimismo las empresas necesitan el capital humano como fuente primordial para lograr los objetivos y para que el negocio se lleve a cabo, tal como mencionan Coultter & Robbins (2014 p.51), los valores y principios que

desarrollan las personas deben ser compartidos con sus compañeros, este círculo forma parte de las buenas prácticas organizacionales para fomentar el trabajo en equipo y en conjunto el logro de los objetivos en común.

Seguidamente se manifiesta las siguientes dimensiones: Como primera dimensión es la Atención al detalle, Viene a ser el grado en el que se aguarda que los colaboradores muestren sus mayores dotes en materia de precisión, de capacidad de análisis y de atención a los detalles.

En esta dimensión se espera la eficiencia por parte de los colaboradores, cumpliendo con sus funciones asignadas, así mismo se espera la capacidad de análisis para resolver problemáticas que se presentan dentro del área y el equipo de trabajo.

Como segunda dimensión se tiene la Orientación a resultados, tiene que ver con gradación en que los miembros del nivel estratégico de una empresa dirigen toda su artillería a la obtención de resultados en vez de a la forma de obtenerlos.

En esta dimensión busca que los responsables del área logren que el equipo de ventas alcance los objetivos fomentando el trabajo en equipo a base de buena comunicación.

Como tercera dimensión se tiene a la Orientación a la gente, se enfoca en valorizar como las decisiones a nivel administrativo consideran más a las consecuencias que tendrán en las personas que forman la empresa.

Esta dimensión busca que la compañía y las decisiones que se tomen dentro de esta sean en beneficio de ambas partes (empresa y colaborador).

A propósito, la cuarta dimensión Orientación a equipos, es el Grado en que la fuerza laboral se tiende a organizar en grupos en pro de un mismo objetivo y no en función del desgaste grupal.

Esta dimensión busca que los encargados del área fomenten funcionamiento colectivo para optimizar los propósitos trazados sea de manera conjunta y beneficiosa. Así como menciona Mustaf, Glave-Geo & Raice (2017), se

ha corroborado que el trabajo en equipo mejora el trabajo individual disposición a colaborar con otros integrantes del equipo tanto en esfuerzo y rendimiento, de la misma forma se corroboró también que la orientación al trabajo en equipo incrementa el aprendizaje individual adquiriendo nuevos conocimientos, competencias y habilidades. (p. 5)

En cuanto a la quinta dimensión Agresividad, registrando nivelaciones registradas de los subordinados asignados definiendo un alto nivel de agresividad y competitividad, mucho más que cooperativos. Su objetivo principal es busca fomentar la competitividad a base de incentivos.

Otro punto es la sexta dimensión Estabilidad, es el Grado en donde se mide el nivel de decisión y el de las acciones empresariales haciendo hincapié en no dejar de mantener el nivel normal de todo a nuestro alrededor.

Esta dimensión busca que los colaboradores perciban una estabilidad laboral dentro de la compañía y tener la tranquilidad al momento de realizar sus funciones.

Acerca de la séptima dimensión Innovación y toma de riesgos, Se refiere al grado en que los colaboradores reciben el aliento para poder innovar, sin dejar de asumir peligros.

Esta dimensión busca que la compañía fomente a la innovación de métodos, trabajos, etc y asumir mayores riesgos al momento de realizar sus funciones.

Las 7 dimensiones que plantea el autor se considera que son los indicados para poder brindar una solución adecuada y lograr el objetivo del presente trabajo de investigación.

Según mencionó Robbins & Judge (2013) las personas dentro de una organización perciben una imagen de la empresa de acuerdo a sus políticas y prácticas, el trato hacia las personas que va formando una personalidad que identifica a la compañía formando así una cultura que influye en la relación de empresa y colaborador. Parte de la cultura organizacional también es el reflejo de la rotación de personal, si es agradable y estable esta será más lenta. (p. 533)

Además, Llanos (2016) La forma de vida en el ámbito de las organizaciones, que viene a ser uno de los principales ejes de la gestión del talento humano, como citó a Solomon, 2013 define que la cultura tiene que ver con la personalidad de una colectividad y adiciona ideas de tipo abstracto, como son los valores y las cuestiones de tipo éticas, también considera a los artefactos a nivel material y a los servicios, como podrían ser los automóviles, la ropa, la comida, el arte y los deportes, que son resultantes de la sociedad. Es decir, la también llamada forma de vida es la reserva de los significados, los rituales, las normas y las tradiciones compartidas por todos los miembros de una empresa o sociedad en general. (p. 9)

Asimismo, el autor también nos define la cultura organizacional con las diferentes dimensiones como son: la identificación de todos los miembros de una empresa, el énfasis en el equipo, la orientación hacia las gentes, la unificación en unitariedad, el control preventivo y correctivo, la tolerancia al peligro, los juicios hacia la recompensa, la tolerancia al problema, los requisitos hacia los medios y los fines y el enfoque hacia una sistematización de tipo abierta. Según Llanos, M. (2016) “La cultura organizacional se compone un grupo de personas y por tanto de la personalidad de cada uno que lo integre, lo cual se ve reflejado en sus acciones en distintos campos donde se desempeñan” (p.12).

También, Coulter & Llanos nos presentan dimensiones similares que de cierta manera nos dan una idea clara sobre la cultura organizacional, y así poder sacar diferencias y conocer que tan fundamental es enfocarnos en brindar una cultura organizacional adecuada, además de lograr un trabajo en equipo con los colaboradores de la empresa; teniendo en cuenta que la cultura organizacional no solo mejora la situación financiera, es más que eso, lo relaciona de manera positiva con la reputación.

Por otra parte, Ruiz & Naranjo (2012) indica que la exploración sobre formas de vida en empresas la tierra del café: Una mira desde la propagación en papers indexados, como citó al modelo cultural de O’Reilly, 1991, nos mencionan que:” (...). El OCP ha sido creado y llevado a su uso para evaluar el nivel de ajuste entre la valoración del individuo y la valoración de la empresa. El modelo se

constituyó siguiendo los buenos aportes de Caldwell & O'Reilly (1990). (...)” (p. 291)

Estos mencionan siete dimensiones como son: Nivel de atención al detalle, la innovación, la orientación a resultados, la agresividad, la orientación al grupo que busca una sola meta en común, la estabilidad y la orientación a las gentes.

Los tres autores coinciden con su definición acerca del grado conceptual de la forma de vida a nivel organizacional, fundamentalmente la cultura se desarrolla con los valores, principios y compromisos que presentan los colaboradores, y adicionalmente las empresas deben de fomentar en sus áreas y departamentos un ambiente agradable, una comunicación eficaz y trabajo en equipo; y además se han obtenido las mismas dimensiones en cada uno de los autores.

De acuerdo a lo mencionado por el autor, la cultura organizacional cumple con funciones básicas de ser el eje de la ventaja competitiva que permite a las compañías a desarrollar una identidad que genere compromisos con los valores organizacionales. La cultura organizacional es la característica y personalidad tangible que posee cada compañía, siendo estos un gran diferenciador entre las empresas exitosas de las demás, lo usan como ventaja competitiva. (Morcos, 2018, p. 1)

En tanto, el término engagement laboral es de uso reciente y la bibliografía de este término es muy poco respecto a su significado, por lo que para conceptualizar el término Engagement citamos a Cárdenas & Jaik, (2014 p. 27). Engagement utopía por la fuerza laboral: Qué es un modelo de tipo teórico y de tipo conceptual y que cita a al filósofo Aristóteles mencionando que el término engagement se representa con la parte conceptual de los términos eudaimonía o también felicidad, dicho concepto viene a ser presentado en el trabajo filosófico de Aristóteles, en su texto denominado la gran ética. En esta obra literaria, se estudia la sustancia de lo bueno en lo moral, gracias a un nivel de jerarquía de los valores, en cuya cúspide se haya el nivel de felicidad constituido como los bienes de mayor volumen.

El engagement laboral es el compromiso psicológico de los colaboradores hacia la empresa, para profundizar el escritor esboza las dimensiones siguientes:

Por ello, la primera dimensión de la variable Y: El vigor y la dedicación, Es considerado como grados de alta energía y un lazo poderoso por la identificación con la fuerza laboral.

En esta dimensión el colaborador se identifica con la empresa, siente la necesidad de lograr sus objetivos por un crecimiento de ambas partes.

Así mismo, la segunda dimensión: La eficacia profesional, Considerado como la capacidad para desarrollar las actividades laborales de la mejor manera.

En esta dimensión los colaboradores buscan realizar bien su trabajo utilizando la menor cantidad de recursos o suelen adaptarse a lo que tienen a su alcance (materiales u otros).

Además, la tercera dimensión: La absorción Psicológica, Considerado una experticia de tipo individual y que va concretamente hacia el goce por el esfuerzo remunerado.

En esta dimensión se analiza al colaborador para conocer las maneras en las que se puede lograr el compromiso con la empresa, analizando sus experiencias anteriores.

En cambio, Cánovas & Chiclana (2017) menciona que el “engagement es probablemente es una de las nuevas fronteras de desarrollo en la comunicación del siglo XXI, no es coincidencia que este término tomo mayor relevancia, es tal vez como síntoma de una necesidad humana profunda de compromiso”. Así como, Osborne & Hammoud (2017), puntualiza que el compromiso de los colaboradores está vinculado con las experiencias psicológicas de los individuos que conforman el círculo de su trabajo, los empleados engaged están físicamente, emocionalmente y cognitivamente comprometidos con las tareas asignados día a día. (p. 54)

Tal como menciona Salanova & Shaufeli. (2004) El compromiso laboral es el estado motivacional que prima en un trabajador y va mucho más lejos que solamente basarse en el cumplimiento con sus deberes, tiene un sentido de pertenencia hacia la empresa a la que representa y desarrolla con entusiasmo sus tareas asignadas. (p. 2) El engaged es un factor de cómo le gusta a las personas ser tratadas dentro de su entorno laboral, percibiendo justicia, valores y respeto los cuales influirán en su nivel de compromiso (Kazimoto, 2016, p. 517).

Además, Bakker & Albech (2018) mencionan que las nuevas tendencias estudian el compromiso como un fenómeno que oscila en cada individuo en el tiempo y distintas situaciones, para todas las compañías es importante saber y medir que los colaboradores experimenten el engaged al desarrollar sus actividades y más aún saber si este compromiso lo genera las buenas prácticas organizacionales como en este caso la cultura organizacional donde la parte estratégica o líderes de las empresas notaron de la suma importancia de las culturas organizacionales.(p. 5)

Por otro lado, Sahili (2015) Burnout: consecuencias y soluciones. Menciona que. “El conjunto de indicadores del compromiso de la fuerza laboral se encuentra en la vigorosidad de lo emocional y de lo físico del colaborador, su enorme dedicación para llevar a cabo las tareas y un status de absorción hacia lo laboral” (p. 17). De la misma forma los autores Green, Finkel, Fitzsimons & Gino (2017) determinan como característica fundamental la energía conceptualizado en el “yo integral” del colaborador, siendo un estado positivo y una energía que mantiene durante sus labores. (p. 5)

Asimismo, el vigor de tipo emocional y de tipo físico: se refiere a los altos estándares de la energía y la resistencia, a aquella disposición de poder invertir el esfuerzo en la fuerza laboral sin que se produzca mucha fatiga con mucha facilidad, además de permanecer a pesar de los problemas que se encuentre uno en el sendero. Por otro lado, Qurrahtulain, Hussain & Hameed (2020), menciona que el vigor en el ambiente laboral es un área de investigación ascendiente de la última década del siglo XX; donde se refiera al estado emocional de un individuo que posee energía emocional, fuerza física y dinamismo. (p. 237)

Para ello, como ejemplo las metas que se otorgan a los colaboradores, y para que ellos no se sientan presionados, los supervisores tienen que elaborar diversas estrategias de motivación que podrían ser: línea de carrera, incentivos o aumentos salariales.

Ahora bien, Ashkanasy, Charmine & Zerbe (2009) como citó a Tellegen, Watson & Clark (2009) el vigor se define más como un estado de ánimo que de una emoción, que normalmente suele durar días o hasta semanas; sin embargo, en este caso al estar contextualizado en el ámbito laboral nos referimos a este término como un efecto. (p. 75)

La dedicación, tiene que ver con lo alusivo a una fuerte intervención en el día a día laboral, acompañado por sentimientos de entusiasmo y con significancia, así como por un alto sentido de orgullo y mucha inspiración.

Para ello, como ejemplo el entusiasmo que le ponen los colaboradores al realizar sus actividades.

Absorción en el trabajo: está relacionado con el estado del trabajo agradable de sumersión a nivel total en las actividades que se realizan, lo que ocasiona que sea difícil alejarse del día a día laboral, dando como resultante una percepción más veloz de lo temporal.

Para ello, como ejemplo, el compromiso de los trabajadores.

Sin embargo, Chandani (2016), menciona que el compromiso de los empleados puede determinar de distintas formas, un empleado comprometido es aquel que produce resultados, no cambia de trabajo constantemente y los más importantes es el rendimiento de un colaborador engaged. (p. 2) El compromiso de los colaboradores puede definirse de distintas formas, un dependiente comprometido con su trabajo es aquel que produce resultados, no cambia de trabajo con frecuencia, y lo más resaltante, actúa como un embajador de la empresa porque siente esa afinidad por la compañía. Además, Taormina & Kouk (2017) autor, define qué compromiso laboral emocional se apoya en el pensamiento del proceso de los sentimientos en el trabajo, determinado que por lo general el personal comprometido emocionalmente con el trabajo son felices y

ese efecto positivo les hace sentir bien en su ámbito laboral, por ello el compromiso laboral emocional se determina como el apego voluntario a las tareas asignadas que se lleva a cabo con entusiasmo y orgullo. (p. 266)

Además, el autor Pérez & Pedraza (2018) menciona que dejar fuera el concepto de engagement no es posible, por más que el término se vincule con otras áreas, es necesario saber que los colaboradores estén comprometidos no solamente con sus labores sino con el contexto de la compañía que lo conforma. (p. 42) De la misma forma, Withney & Laporte (2018), menciona que el compromiso laboral está relacionado a la actitud laboral, organizacional afectivo que es efecto positivo que las personas desarrollan para la compañía que integran. (p. 4)

Tal como menciona, Newstrom (2011) el compromiso de las personas con su trabajo es el grado en que esta se identifica con la empresa, el sentimiento positivo emocional por ser parte de ella y representarla con orgullo y ser parte de los logros, acotar el grano de arena para que nuestra organización sobresalga ante los demás. (p. 27)

El compromiso en el trabajo se basa en la eficacia, para lograr esto las personas requieren trabajar con la lógica y la conciencia, en este sentido el proceso cognitivo sería alto y su eficacia aumentaría con relación al trabajo (Kuok & Taormina, 2017, p. 263)

En tanto, la formulación del problema, considerando nuestra realidad de tipo problemática en este trabajo se elucubra los siguientes problemas de investigación:

Se considera como Problema general: ¿Existe relación entre la cultura organizacional y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho? En cuanto a los problemas específicos se plantea ¿Existe relación entre las dimensiones de la V1 que son: (atención al detalle, orientación a resultados, a la gente, a equipos, con la agresividad, con la estabilidad, y la innovación a toma de riesgos) con la variable engagement laboral?

En cuanto a la Justificación del Estudio, es necesario resaltar la justificación teórica que el actual trabajo basado en la metodología investigativa pretende dar a saber la relación de la llamada forma de vida a nivel organizacional con el termino engagement de tipo laboral. La información adquirida en esta investigación será de mucha utilidad para la empresa en estudio y otras empresas que buscan mejorar la cultura de su organización y de la misma forma la relación con sus colaboradores. Para el estudio de las variables se utilizaron dos autores primordiales, para la primera inconstante (cultura de tipo organizacional) es Coulter & Robbins, para la segunda inconstante (engagement laboral) es El Sahili.

En cuanto a la justificación metodológica, este tratado investigativo apuntaló a poder implementar todo lo concerniente a la parte cognoscitiva de las variables en estudio mediante el recojo y análisis de datos debidamente identificados, de esta manera se pudo identificar un determinado diagnóstico y análisis situacional de tipo real del problema, amparado en la aplicación de un conjunto de preguntas con niveles de respuesta basados en Likert y que nos permitió el poder adquirir la determinada información que fue muy necesaria y también muy real.

En lo que se refiere a justificación social en nuestro país no todas las empresas tienen definidas su cultura organizacional y la relación con sus trabajadores no es la mejor, las personas que trabajan en una empresa no solo buscan una remuneración, sino un clima saludable y agradable en la que pueden desempeñarse y desarrollarse. Por lo que el presente trabajo de investigación quiere dar a conocer el rol importante que tiene la cultura de cada empresa y esta mejora la relación con sus colaboradores.

Respecto a la justificación práctica, los resultantes de esta tesis nos brindaran facilitar la importancia de la forma de vida en las empresas y el engagement de tipo laboral dentro de una empresa, ya que, las empresas en nuestro país no siempre buscan crear una cultura compartida entre empresa y trabajadores y esto se vuelve en una relación desagradable donde el personal no podrá desempeñarse a su máximo nivel y mucho menos identificarse o sentirse orgulloso de la empresa donde pasa un gran número de horas de su vida diaria.

Igualmente, Pérez (2014) metodología y diseño de la investigación científica. Menciona que “La hipótesis es una proporción conjetural y comprobable que se enuncia para responder tentativamente al planteamiento de un problema no resuelto” (p. 145).

Por lo que se refiere a hipótesis general es demostrar si existe relación entre la cultura organizacional y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho. También, hipótesis específicos son tales como: Determinar si existe relación entre las dimensiones de la V1 (Atención al detalle, orientación a resultados, a la gente, a equipos, entre la agresividad, estabilidad e innovación en la toma de riesgos) con la V2.

Apropósito, por lo que se refiera al objetivo general es: Determinar la relación entre la cultura organizacional y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho. acerca de los objetivos específicos son tales como: Determinar la relación entre las dimensiones de la variable cultura organizacional que son (Atención al detalle, orientación a resultados, a la gente, a equipos, entre la agresividad, estabilidad e innovación en la toma de riesgos) con la variable engagement laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Cabe mencionar que Gallardo (2017) nos manifiesta que “el tipo de estudio en la que un investigador o equipo de investigadores combina elementos de enfoques de investigación cualitativa y cuantitativa (por ejemplo, uso de puntos de vista cualitativos y cuantitativos, recopilación de datos, análisis, técnicas de inferencia)” (p. 26). Ya establecido el verdadero nivel de alcance de la presente investigación lo que se busca alcanzar es un estudio basado en la tipología descriptiva - correlacional. Para conocer el nivel citamos a Muñoz (2018) “En ella el investigador diseña un proceso para descubrir las cualidades o propiedades de determinada población, individuos o fenómenos; estas correlaciones le permiten determinar o describir comportamientos o atributos de las poblaciones, hechos, sucesos o fenómenos investigados, sin dar una explicación causal de los mismos” (p. 85).

Registrando nivelaciones refutadas descriptivas, ayudará a poder conocer diferentes situaciones y en base a este nivel lograremos describir la forma de vida en las organizaciones y el Engagement de tipo laboral del área comercial del emprendimiento consolidado Pionier, San Juan de Lurigancho. Por lo que podemos mencionar que este estudio obedece a uno cuyo nivel reposa en lo que a descriptivo y a correlacional se refiere, ya que a lo que apunta es a poder establecer medición de correspondencia existente de interrogantes conceptuales aplicadas en la indagación requerida.

Basado en la no experimentación según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea & Moreno (2018): “Los diseños no experimentales no se manipulan premeditadamente las variables de estudio, se estudian los fenómenos en su entorno o contexto, describiendo u observando las variables y la relación que puede haber en ellas, sin provocar cambios en su comportamiento de los objetos en estudio” (p. 87). La investigación es de corte transversal, para ello Cabezas, Andrade & Torres (2018) nos afirman que el propósito es describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado. Esta investigación es como una “radiografía” en un momento dado del problema que se está desarrollando y puede ser: descriptiva o de correlación. (p. 79)

Cabe mencionar que Muñoz (2018) también nos manifiesta que el enfoque cuantitativo se privilegia la información o los datos numéricos, por lo general datos estadísticos que son interpretados para dar noticia fundamentada del objeto, hecho o fenómeno que se llevó a cabo en el estudio. La estadística se emplea en la medición tanto de fenómenos sociales como los de las ciencias naturales, como diversos tipos de encuestas de percepción o seguimiento de eventos sujetos a porcentajes de efectividad para dar por comprobado algo” (p. 86).

3.2 Variables operacionalización

Ahora bien, Baena (2017) nos manifiesta que “Las variables son instrumentos de análisis que conforman las categorías a un nivel manifiesto de la realidad. Hay variables independientes y dependientes. Las variables de esta investigación dependen entre sí, es por ello que se busca determinar la correlación que existe entre ambos. (p. 93)

En cambio, Sánchez, Reyes & Mejía (2018) nos manifiesta que la operacionalización se representa en Tabla o cuadro de doble entrada en donde se presenta de manera lógica la relación entre el problema, el constructo teórico, las hipótesis, las variables, los indicadores y la escala de medida que se adoptará para cada indicador. (p. 88)

Tabla 1

Operacionalización de la variable Cultura Organizacional

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicador | Ítems | Escala de Medición | |
|-------------------------------|---|---|--------------------------|------------------------------|----------------------|--|--------------------|
| Cultura organizacional | Según Coulter (2014) La cultura organizacional puede describirse en aquellos términos no solo de los valores, sino también de los principios, de las tradiciones y de las formas de crear las cosas que vienen a compartir todos los que pertenecen a la organización, estos influyen en toda la manera en que los antes mencionados actúan y logran hacer distinguir a la empresa entre las demás del orbe empresarial. (p.51) | El propósito de nuestro trabajo es determinar el grado de cultura organizacional, para ello vamos a realizar una encuesta sobre cultura organizacional y será medido con la escala de Likert. | Atención al detalle | precisión | 3 | Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5 | |
| | | | | Capacidad de análisis | 1, 2 | | |
| | | | | Atención a los detalles | 4 | | |
| | | | Orientación a resultados | Liderazgo | 5, 6, 7 | | |
| | | | | Motivación | 8, 9 | | |
| | | | Orientación a la gente | Organización democrática | 10, 11, 12, 13, 14 | | |
| | | | Orientación a equipos | Trabajo en equipo | 15, 16, 17, 18 | | |
| | | | | Agresividad | Clima laboral | | 19, 20, 21, 22 |
| | | | | Estabilidad | Toma de decisiones | | 23, 24, 25 |
| | | | | Innovación y toma de riesgos | Adaptación al cambio | | 26, 27, 28, 29, 30 |

Fuente: Los investigadores.

Tabla 2

Operacionalización de la variable engagement laboral

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicador | Ítems | Escala de Medición |
|---------------------------|--|--|-------------------------|-----------------------------|--|--|
| Engagement laboral | Según El-Sahili (2015), (como cito a Salanova & Schaufeli, 2009) “Definen al compromiso de tipo organizacional como el estado de tipo emocional en donde se privilegian los sentimientos de tipo positivo para el cumplimiento en el ámbito (...)” (p. 8). | El propósito de nuestro trabajo es determinar en grado de engagement laboral de los trabajadores de aquella área de tipo comercial de la organización en estudio, para ello vamos a realizar una encuesta sobre engagement laboral y será medido con la escala de Likert | Vigor | Energía | 1, 4 | Ordinal |
| | | | | Resistencia | 3, 5 | |
| | | | | Disposición | 8 | |
| | | | | Persistencia | 2, 6, 7 | |
| | | | Eficacia Profesional | Participación en el trabajo | 14, 18, 20 | Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 |
| | | | | Sentimiento de entusiasmo | 11, 12, 16 | |
| | | | | Orgullo e inspiración | 13, 15, 19 | |
| | | | Absorción En El Trabajo | Inmersión en el trabajo | 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 | Siempre = 5 |

Fuente: Los investigadores

3.3 Población y muestra

En relación a la población Sánchez, Reyes & Mejía (2018) nos manifiesta que la población es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, diferentes acontecimientos comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán involucrados en la hipótesis de investigación. (p. 102) La población fue todos los dependientes que brindan su fuerza de tipo laboral en el espacio destinado para las funciones comerciales de la entidad denominada Pionier, que son 34 colaboradores.

Con respecto a la muestra Muñoz (2018) menciona que la muestra es el segmento de la población que se considera representativa de un universo y se selecciona para obtener información acerca de las variables objeto de estudio. (p. 168) La denominada unidad muestral en este trabajo viene a ser todos aquellos colaboradores del área comercial de la organización Pioneer, ya que el problema general parte de esa área, la muestra de la investigación son los 34 colaboradores.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La denominada técnica que fue utilizada para recolectar la data que se aplicó fue la encuesta, donde de los dependientes del área comercial de la organización Pionier fueron los encuestados, para poder conocer un poco más sobre la cultura organizacional y engagement laboral. Para ello, Baena G, (2017) mencionan: “Que el instrumento es el apoyo para que la técnica alcance su propósito, (...)” (p. 68).

La encuesta está compuesta por 30 interrogantes de Cultura Organizacional y 30 interrogantes de Engagement Laboral, cuyos valorizados de la siguiente manera:

| | |
|---|---|
| 1 | Basado en la opción de Nunca |
| 2 | Que considera a lo Casi Nunca |
| 3 | Tomando en cuenta a lo de Algunas veces |
| 4 | Sin dejar de lado el Casi Siempre |
| 5 | Y obviamente el Siempre |

Cabe mencionar que para la validez Plaza, Uriguen & Bejarano (2017) manifiesta que “La validez en la investigación cualitativa se refiere a algo que ya ha sido probado, por lo tanto, se le puede considerar como un hecho cierto, el mismo que puede ser aplicado en la vida diaria, en las ciencias sociales, y dar a un hecho válido permitiendo considerar como la mejor opción posible de otras entre tantas” (p. 345).

En tal sentido, dicha validez se realizó gracias a la valorización sobre lo que 1 experto de tipo temático y 1 experto de tipo metodológico respondieron, ambos de la casa de estudios propiedad de Cesar Acuña. El mencionado instrumento fue validado por los metodólogos para conocer si estas cumplían con los diferentes puntos para después ser aplicada.

Tabla 1

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken

| VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL | | | | |
|---|-------------|-----|------|---------|
| Nº Ítems | | □ | DE | V Aiken |
| Ítem 1 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 2 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 3 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 4 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 5 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 6 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 7 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |

| | | | | |
|---------|-------------|-----|------|------|
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 8 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 9 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 10 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 11 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 12 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 13 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 14 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 15 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 16 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 17 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 18 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 19 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 20 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 21 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |

| | | | | |
|---------|-------------|-----|------|------|
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 22 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 23 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 24 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 25 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 26 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 27 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 28 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 29 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 30 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |

Tabla 2:

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken

| VARIABLE: ENGAGEMENT LABORAL | | | | |
|-------------------------------------|-------------|-----|------|---------|
| N° Ítems | | □ | DE | V Aiken |
| Ítem 1 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 2 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |

| | | | | |
|---------|-------------|-----|------|------|
| Ítem 3 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 4 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 5 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 6 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 7 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 8 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 9 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 10 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 11 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 12 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 13 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 14 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 15 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 16 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |

| | | | | |
|---------|-------------|-----|------|------|
| Ítem 17 | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 18 | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 19 | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 20 | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 21 | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 22 | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 23 | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 24 | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 25 | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| Ítem 26 | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Relevancia | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 27 | Claridad | 4 | 0.00 | 1.00 |
| | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 28 | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 29 | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| Ítem 30 | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.83 |
| | Pertinencia | 4 | 0.00 | 1.00 |

Tabla 3

Apellidos y nombres de los expertos

| N° | Experto | Aplicable |
|------------|--------------------------------|-----------|
| Experto 1. | Mgtr. Suasnabar Ugarte Alfredo | Aplicable |
| Experto 2. | Dr. Rodriguez Galán Darién | Aplicable |

Para la confiabilidad en este trabajo o estudio se aplicó la denominada técnica basada en Homogeneidad - Alfa de Cronbach. Cabe precisar que, para llevar a cabo la evaluación del nivel de confiabilidad o el nivel de la denominada homogeneidad en las interrogantes, es muy frecuente que se emplee el denominado coeficiente que está basado en el Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Fiabilidad de la variable Cultura Organizacional

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,841 | 30 |

Fuente: Elaboración propia.

La indagaciones refutadas registrada para implementar mecanismos instrumentales, nos permitió obtener un 0.841 en el nivel que tiene que ver con la confiabilidad en el determinado cuestionario que pertenece a la variable cultura organizacional que se realizó a 34 dependientes de la unidad comercial de la organización PIONIER, que nos permitió saber el nivel de estabilidad de todos los ítems, ya que gracias a ello nos permite obtener una escala basada en lo que se le llama confiabilidad de tipo muy buena.

Tabla 5

Fiabilidad de la variable Engagement Laboral

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,971 | 30 |

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo en lo que respecta al segundo calculo, se pudo lograr un 0.971 en el nivel de la denominada confiabilidad, basado en el conjunto de preguntas de la inconstante engagement laboral que derivando ponderaciones correlativas 34 colaboradores de la institución PIONIER y que nos consintió saber el nivel de estabilidad de cada una de las preguntas y como conclusión estipula que es una escala inherente a la confiabilidad basado en lo muy pero muy bueno.

3.5. Procedimiento

En cuanto a los procedimientos para llevar a cabo esta investigación se emitió una solicitud a los altos mandos de la empresa para cumplir con el reglamento y así mismo nos pueda ayudar brindándonos información valiosa para la realización del trabajo. La recopilación de toda información se procedió de manera presencial, tomando la participación de los subordinados asignados de la institución empresarial Pionier.

3.6. Métodos de análisis de datos

Con la intención de llevar a cabo el respectivo análisis de la data que considera cada una de las 2 inconstantes, se empleó el software inherente a la teoría de tipo estadística de propiedad de IBM en su versión 25. Cabe precisar que, se utilizó este sistema con la intención de poder llevar a cabo la realización de los gráficos y de los porcentajes que deberán ir en las respectivas tablas que son llamadas de frecuencia, para poder también mostrar la respectiva distribución y sus correspondientes figuras. Así mismo, procedimos a realizar el respectivo análisis del llamado factor que tiene a bien evaluar la correlación y que usa el

método atribuido a Spearman, en donde se puede probar la denominada hipótesis de un modo en donde se pueda conocer si hay o no un nivel basado en la relación entre las dos inconstantes: Cultura organizacional y engagement de tipo laboral. Finalmente, y no por eso menos importante, se realizó las llamadas tablas de contingencia, pero de forma bi variada, para poder así generar un análisis cuya tipología reposa en lo descriptivo, con el objetivo de poder explicar los resultantes de un modo mucho más analítico.

3.7. Aspectos éticos

El siguiente trabajo cumplió con los siguientes aspectos éticos para su realización: El presente trabajo tiene como fines brindar información valiosa para aportar soluciones y presentarlos en la empresa Pionier y ponerlos en marcha.

Como mecanismo de muestra de respeto a todos y cada uno de los diferentes literatos, se tuvo en cuenta en todo momento a las denominadas normas APA y que como evidencia se hayan consignadas a detalle en nuestras denominadas referencias de tipo bibliográficas; además esta indagación refutada va registrar evaluaciones consecutivas mediante mecanismo sistemático instrumental ponderada y de esta manera verificar que no hubo plagia y que se está respetando los derechos del autor.

IV. RESULTADOS

Tabla 6

Cultura organizacional y engagement laboral

| Cultura organizacional | | Engagement laboral | | | | |
|------------------------|-------------|--------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | Total | |
| Malo | Recuento | 6 | 0 | 1 | 7 | |
| | % del total | 17,6% | 0,0% | 2,9% | 20,6% | |
| Regular | Recuento | 0 | 9 | 3 | 12 | |
| | % del total | 0,0% | 26,5% | 8,8% | 35,3% | |
| Bueno | Recuento | 0 | 5 | 10 | 15 | |
| | % del total | 0,0% | 14,7% | 29,4% | 44,1% | |
| Total | | Recuento | 6 | 14 | 14 | 34 |
| | | % del total | 17,6% | 41,2% | 41,2% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Cultura organizacional | Engagement laboral |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | CULTURA ORGANIZACIONAL | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,643** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 34 | 34 |
| Rho de Spearman | ENGAGEMENT LABORAL | Coeficiente de correlación | ,643** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 34 | 34 |

Interpretación:

Después de procesar la información recolectada podemos afirmar en forma categórica que la cultura organizacional es buena en un 44.1% y el engagement de tipo laboral tiene resultados compatibles con lo bueno y con lo regular a la vez basado en un 41.2%.

Ahora bien, no obstante, y considerando que el objetivo de tipo general de la presente investigación era poder determinar si la relación entre la cultura organizacional y el engagement de tipo laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en el distrito de San Juan de Lurigancho; gracias a los resultados obtenidos se puede establecer que cuando la denominada cultura de tipo organizacional es buena, el engagement de tipo laboral también es bueno lo cual se corrobora con un 41.2%. En cambio, cuando nuestra primera variable denominada cultura organizacional es digamos de tipo regular, nuestra segunda variable denominada engagement de tipo laboral también es regular con un 41.2%. Finalmente, importante observamos que cuando la primera inconstante cultura organizacional es digamos mala, la segunda inconstante denominada engagement de tipo laboral también es mala con un 17.6%.

Sin embargo, en lo que se refiere a los resultantes que fueron alcanzados en el denominado análisis de tipo estadístico, logrado gracias a la prueba Rho atribuida a Spearman se obtiene un coeficiente basado en la correlación Rho que es igual a 0.643** y una Significancia Bilateral que equivales a 0.000, en tal sentido, y considerando que la variación del denominado coeficiente inherente a la correlación es positiva, de 0 a 1 en una escala que contiene cuatro categorías: la denominada escasa o también llamada nula (0.00 a 0.25), la que obedece al nombre de débil (0.26 a 0.50), la que fue denominada de tipo Moderada (0.51 a 0.75) y la correspondiente a la denominación de fuerte o también denominada perfecta (0.76 a 1.00); con todo lo antes mencionado podemos pre concluir que la calificación obtenida nos permite demostrar que si existe una determinada escala de correlación de tipo moderada entre cada una de las variables.

Asimismo, en lo que respecta al campo hipotético, es importante precisar que tenemos como hipótesis de tipo general que, si existe un determinado grado de relación entre la inconstante cultura de tipo organizacional y la inconstante engagement de tipo laboral en la unidad de tipo comercial de la entidad PIONIER en la comuna más grande le país; hipótesis que ha sido 100% confirmada por la denominada prueba de tipo estadística Rho atribuida a Spearman, que nos permite mostrar un valor de correlación basado en 0.643 con una correspondiente escala de significancia basada en lo bilateral de 0.000; es decir, se puede

confirmar con aplomo nuestra hipótesis basados en que existe una determinada correlación entre estas dos inconstantes. En lo que respecta a los valores de tipo porcentual la ratio inherente a la correlación nos indica que existe un valor porcentual de 64.3 inherente a la correlación entre las dos inconstantes y que podría ser evaluada como una escala de correlación basada en lo moderado.

Tabla 7

Atención al detalle y engagement laboral

| Atención al detalle | | Engagement laboral | | | | |
|---------------------|-------------|--------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | Total | |
| Malo | Recuento | 1 | 4 | 3 | 8 | |
| | % del total | 2,9% | 11,8% | 8,8% | 23,5% | |
| Regular | Recuento | 2 | 2 | 1 | 5 | |
| | % del total | 5,9% | 5,9% | 2,9% | 14,7% | |
| Bueno | Recuento | 3 | 8 | 10 | 21 | |
| | % del total | 8,8% | 23,5% | 29,4% | 61,8% | |
| Total | | Recuento | 6 | 14 | 14 | 34 |
| | | % del total | 17,6% | 41,2% | 41,2% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Atención al detalle | Engagement laboral |
|------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | ATENCIÓN AL DETALLE | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,129 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,467 |
| | | N | 34 | 34 |
| | ENGAGEMENT LABORAL | Coeficiente de correlación | ,129 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,467 | . |
| | | N | 34 | 34 |

Interpretación:

En la tabla N° 09, se puede asegurar que la atención al detalle es bueno en 61.8% y que el engagement laboral es bueno con un 41.2%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era determinar la relación entre la atención al detalle y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho; mediante los resultados se puede indicar que cuando la atención al detalle es bueno, el engagement laboral también es bueno en un 41.2%. En cambio, cuando la atención al detalle es regular, el engagement laboral también es regular en un 41.2%. Finalmente, cuando la atención al detalle es malo, el engagement laboral es malo con un 17.6%.

Sin embargo, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.129^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.467, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación demuestra que no existe una correlación entre la atención al detalle y el engagement laboral.

Tabla 8

Orientación a resultados y engagement laboral

| Orientación a resultados | | Engagement laboral | | | |
|--------------------------|-------------|--------------------|---------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | Total |
| Malo | Recuento | 1 | 1 | 3 | 5 |
| | % del total | 2,9% | 2,9% | 8,8% | 14,7% |
| Regular | Recuento | 4 | 11 | 8 | 23 |
| | % del total | 11,8% | 32,4% | 23,5% | 67,6% |
| Bueno | Recuento | 1 | 2 | 3 | 6 |
| | % del total | 2,9% | 5,9% | 8,8% | 17,6% |
| Total | Recuento | 6 | 14 | 14 | 34 |
| | % del total | 17,6% | 41,2% | 41,2% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Orientación a resultados | Engagement laboral |
|------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | ORIENTACIÓN A RESULTADOS | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,021 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,907 |
| | | N | 34 | 34 |
| | ENGAGEMENT LABORAL | Coeficiente de correlación | -,021 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,907 | . |
| | | N | 34 | 34 |

Interpretación:

En la tabla N° 10, se puede afirmar que la orientación a resultados es regular en un 67.2% y que el engagement laboral es bueno con un 41.2%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era determinar la relación entre la orientación a resultados y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho; mediante los resultados se puede indicar que cuando la orientación a resultados es regular, el engagement laboral es bueno en un 41.2%. Además, cuando la orientación a resultados es regular en 67.6% el engagement laboral es regular con un 41.2%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = -0.021^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.907, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías; la calificación demuestra que no existe una correlación entre orientación a resultados y el engagement laboral.

Tabla 11

Orientación a la gente y engagement laboral

| Orientación a la gente | | Engagement laboral | | | | |
|------------------------|-------------|--------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | Total | |
| Malo | Recuento | 4 | 0 | 1 | 5 | |
| | % del total | 11,8% | 0,0% | 2,9% | 14,7% | |
| Regular | Recuento | 2 | 8 | 7 | 17 | |
| | % del total | 5,9% | 23,5% | 20,6% | 50,0% | |
| Bueno | Recuento | 0 | 6 | 6 | 12 | |
| | % del total | 0,0% | 17,6% | 17,6% | 35,3% | |
| Total | | Recuento | 6 | 14 | 14 | 34 |
| | | % del total | 17,6% | 41,2% | 41,2% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Orientación a la gente | Engagement laboral |
|------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | ORIENTACIÓN A LA GENTE | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,373* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,030 |
| | | N | 34 | 34 |
| | ENGAGEMENT LABORAL | Coeficiente de correlación | ,373* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,030 | . |
| | | N | 34 | 34 |

Interpretación:

En la tabla N° 11, se puede afirmar que la orientación a la gente es regular en un 50.0% y que el engagement laboral es bueno con un 41.2%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era determinar la relación entre la orientación a la gente y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho; mediante los

resultados se puede indicar que cuando la orientación a la gente es regular, el engagement laboral es bueno en un 41.2%. Además, cuando la orientación a la gente es bueno, el engagement laboral es bueno con un 41.2%. Por otro lado, cuando la orientación a la gente es regular, el engagement laboral es regular con un 41.2%. Finalmente, cuando la orientación a la gente es malo, el engagement laboral es malo en un 17.6%.

Sin embargo, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.373^*$ y una Sig. Bilateral = 0.030, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías; la calificación demuestra que existe una correlación débil entre la orientación a la gente y el engagement laboral.

Tabla 9

Orientación a equipos y engagement laboral

| Orientación a equipos | | Engagement laboral | | | |
|-----------------------|-------------|--------------------|---------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | Total |
| Malo | Recuento | 2 | 1 | 1 | 4 |
| | % del total | 5,9% | 2,9% | 2,9% | 11,8% |
| Regular | Recuento | 4 | 2 | 1 | 7 |
| | % del total | 11,8% | 5,9% | 2,9% | 20,6% |
| Bueno | Recuento | 0 | 11 | 12 | 23 |
| | % del total | 0,0% | 32,4% | 35,3% | 67,6% |
| Total | Recuento | 6 | 14 | 14 | 34 |
| | % del total | 17,6% | 41,2% | 41,2% | 100,0% |

| Correlaciones | | | | |
|----------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| | | | Orientación a equipos | Engagement laboral |
| Rho de Spearman | ORIENTACIÓN A EQUIPOS | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,505** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 34 | 34 |
| | ENGAGEMENT LABORAL | Coeficiente de correlación | ,505** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 34 | 34 |

Interpretación:

En la tabla N° 12, se puede determinar que la orientación a equipos es bueno en un 67.6% y que el engagement laboral es bueno con un 41.2%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación fue determinar la relación entre la dimensión orientación a equipos y la variable engagement laboral en el área comercial de la compañía PIONIER en San Juan de Lurigancho; por los resultados se puede afirmar que cuando la orientación a equipos es bueno, el engagement laboral también es bueno en un 41.2%. En cambio, cuando la orientación a equipos es regular, el engagement laboral es regular con un 41.2%. Finalmente, cuando la orientación a equipos es malo, el engagement laboral es malo con un 17.6%.

Sin embargo, por los resultados obtenidos en el estudio y llevado a cabo el análisis estadístico, a través de la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.505^{**}$ y una Significancia. Bilateral = 0.002, y considerando la variación del coeficiente de correlación positiva, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías; la calificación demuestra que existe una correlación débil entre la orientación a equipos y el engagement laboral.

Tabla 10

Agresividad y engagement laboral

| Agresividad | | Engagement laboral | | | | |
|-------------|-------------|--------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | Total | |
| Malo | Recuento | 6 | 0 | 1 | 7 | |
| | % del total | 17,6% | 0,0% | 2,9% | 20,6% | |
| Regular | Recuento | 0 | 10 | 4 | 14 | |
| | % del total | 0,0% | 29,4% | 11,8% | 41,2% | |
| Bueno | Recuento | 0 | 4 | 9 | 13 | |
| | % del total | 0,0% | 11,8% | 26,5% | 38,2% | |
| Total | | Recuento | 6 | 14 | 14 | 34 |
| | | % del total | 17,6% | 41,2% | 41,2% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Agresividad | Engagement laboral |
|------------------------|--------------------|----------------------------|-------------|--------------------|
| Rho de Spearman | AGRESIVIDAD | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,630** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 34 | 34 |
| | ENGAGEMENT LABORAL | Coeficiente de correlación | ,630** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 34 | 34 |

Interpretación:

En la tabla N° 13, se puede afirmar que la agresividad es regular en un 41.2% y que el engagement laboral es bueno con un 41.2%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era determinar la relación entre la agresividad y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho, 2018; mediante los resultados se puede indicar que cuando la agresividad es bueno, el engagement laboral

también es bueno en un 41.2%. En cambio, cuando la agresividad es regular, el engagement laboral es regular con un 41.2%. Finalmente, cuando la agresividad es malo, el engagement laboral es malo con un 17.6%.

Sin embargo, en cuanto a los resultados de este estudio en el análisis estadístico, a través la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.630^{**}$ y una Significancia. Bilateral = 0.000, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías; la calificación demuestra que existe una correlación moderada entre la agresividad y el engagement laboral.

Tabla 11

Estabilidad y engagement laboral

| Estabilidad | | Engagement laboral | | | | |
|-------------|-------------|--------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | Total | |
| Malo | Recuento | 6 | 2 | 2 | 10 | |
| | % del total | 17,6% | 5,9% | 5,9% | 29,4% | |
| Regular | Recuento | 0 | 4 | 4 | 8 | |
| | % del total | 0,0% | 11,8% | 11,8% | 23,5% | |
| Bueno | Recuento | 0 | 8 | 8 | 16 | |
| | % del total | 0,0% | 23,5% | 23,5% | 47,1% | |
| Total | | Recuento | 6 | 14 | 14 | 34 |
| | | % del total | 17,6% | 41,2% | 41,2% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Estabilidad | Engagement |
|------------------------|--------------------|----------------------------|-------------|------------|
| | | | d | nt laboral |
| Rho de Spearman | Estabilidad | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,437** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,010 |
| | | N | 34 | 34 |
| | Engagement laboral | Coeficiente de correlación | ,437** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,010 | . |
| | | N | 34 | 34 |

Interpretación:

En la tabla N° 14, se puede afirmar que la estabilidad es bueno en un 47.1% y que el engagement laboral es bueno con un 41.2%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era determinar la relación entre la estabilidad y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho; mediante los resultados se puede indicar que cuando la estabilidad es bueno, el engagement laboral también es bueno en un 41.2%. En cambio, cuando la estabilidad es regular, el engagement laboral es regular con un 41.2%. Finalmente, cuando la estabilidad es malo, el engagement laboral es malo con un 17.6%.

Sin embargo, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.437^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.010, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías; la calificación demuestra que existe una correlación débil entre la estabilidad y el engagement laboral.

Tabla 12

Innovación y toma de riesgos y engagement laboral

| Innovación y toma de riesgos | | Engagement laboral | | | |
|------------------------------|-------------|--------------------|---------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | Total |
| Malo | Recuento | 4 | 1 | 0 | 5 |
| | % del total | 11,8% | 2,9% | 0,0% | 14,7% |
| Regular | Recuento | 2 | 7 | 6 | 15 |
| | % del total | 5,9% | 20,6% | 17,6% | 44,1% |
| Bueno | Recuento | 0 | 6 | 8 | 14 |
| | % del total | 0,0% | 17,6% | 23,5% | 41,2% |
| Total | Recuento | 6 | 14 | 14 | 34 |
| | % del total | 17,6% | 41,2% | 41,2% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Innovación y toma de riesgos | Engageme nt laboral |
|----------------------------|------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | INNOVACIÓN Y TOMA DE RIESGOS | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,508** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 34 | 34 |
| | ENGAGEMENT LABORAL | Coeficiente de correlación | ,508** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 34 | 34 |

Fuente: Los investigadores.

Interpretación:

En la tabla N° 15, se puede afirmar que la innovación y toma de riesgos es regular en un 44.1% y que el engagement laboral es bueno con un 41.2%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era determinar la relación entre la innovación y toma de riesgos y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho, 2018; mediante los resultados se puede indicar que cuando la innovación y toma de riesgos es bueno, el engagement laboral también es bueno en un 41.2%. En cambio, cuando la innovación y toma de riesgos es regular, el engagement laboral es regular con un 41.2%. Finalmente, cuando la innovación y toma de riesgos es malo, el engagement laboral es malo con un 17.6%.

Sin embargo, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.508^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.002, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías; la calificación demuestra que existe una correlación moderada entre la innovación y toma de riesgos y el engagement laboral.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación en forma general tuvo como objetivo determinar el grado de la relación que puede existir entre nuestras dos inconstantes denominada cultura organizacional y engagement laboral en el área comercial de la organización llamada PIONIER, en el distrito que hace tiempo está tramitando convertirse en Provincia en el año 2018. Así mismo, es pertinente también agregar que se pretende a tratar de determinar la escala de relación entre todas y cada una de las dimensiones tanto de la primera variable que es cultura organizacional y sus dimensiones (la atención basada en el detalle, la denominada orientación a los resultados, la orientación que tiene que ver con las gentes, la orientación inherente a los equipos, también la agresividad, así como la denominada estabilidad y su respectiva innovación y finalmente el tomar riesgos), con la variable engagement laboral.

Es importante precisar que para poder realizar nuestra encuesta tuvimos que reunir a los todos los colaboradores del área comercial, debido a que ellos se encuentran de viaje o supervisando las tiendas, por lo que se coordinó una capacitación con gerencia del área comercial para que en este día podamos realizar la encuesta de las variables en estudio (cultura organizacional y engagement laboral).

Los conjuntos de preguntas que fueron utilizados han sido elaborados exclusivamente para los dependientes de la unidad destinada al comercio en la entidad PIONIER y luego se procedió a validar por dos acreditados expertos de la casa de estudios Universidad César Vallejo, con una escala de calificación digamos adecuada y que luego de una determinada prueba que fue llamada piloto se pudo calcular la confiabilidad, obteniendo un alfa de atribuido a Cronbach con valores de 0.841 para el primer cuestionario de la variable cultura organizacional y de valores alfa de Cronbach 0.971 para el segundo cuestionario de la variable engagement laboral.

Los resultantes obtenidos nos permiten evidenciar que los dependientes de la entidad cuya marca es PIONIER califican a la cultura de tipo organizacional como buena en un valor porcentual de 44.1%, pero contiene un grupo que lo

evalúa en forma digamos regular y cuya situación implica ser considerada por los miembros del nivel estratégico de la unidad de análisis. Así mismo, tenemos que estos mismos colaboradores también manifiestan que es entre el nivel de tipo bueno y también el nivel de tipo regular que el engagement laboral de la entidad PIONIER en un 41.2%, situación que se debe mejorar en la percepción de los colaboradores.

Ahora bien, si sólo analizamos el nivel basado en la relación que tienen las dos inconstantes se puede elucubrar que el mayor nivel porcentual de la data se confluente en la parte inherente equivalencia de representaciones gráficas promoviendo ponderaciones correlativas, en donde los asalariados consideran que la denominada cultura organizacional es buena en un 29.4%, mientras que otro grupo de colaboradores consideran que es regular en un 26.5%; y por último cuando los colaboradores pasan a considerar que tiene un nivel de malo en un valor porcentual de 17.6. La leyenda de estos resultantes nos brinda el poder afirmar con seguridad que si existe una escala de relación de tipo lineal pero de forma directa entre las dos inconstantes; lógicamente este resultante es corroborado gracias a la ayuda de la evaluación de tipo estadística denominada escala de correlación basada en el Rho atribuido a Spearman (Rho de valor 0.643, con significancia de tipo Bilateral de 0.000; ($p \leq 0.05$), que implica facilitar el hecho de poder afirmar con aplomo de que si consta una relación de tipo lineal y de forma directa entre las dos inconstantes que han sido estudiadas en este trabajo.

Analizando todos los resultantes de cada una de las dimensiones de cultura organizacional en modo independizada se puede observar que la orientación a equipos que tiene 67.6% de bueno, seguido de la atención al detalle presentó una valoración calificativa de 61.8% basado en lo bueno, continuando con la estabilidad que tiene 47.1% de bueno, innovación y toma de riesgos que tiene 41.2% de bueno, agresividad que tiene 38.2% de bueno, en el otro extremo se encuentra orientación a la gente que tiene 35.3% de bueno orientación a resultados con 17.6% de bueno. En tal sentido, las cabezas de la empresa llamada PIONIER, deberán tratar de mejorar todos sus indicadores de orientación a resultados, esto con la realización de planes de contingencia para el logro de los

objetivos; además en el indicador basado en la disposición a la gente, enfocándose en el bienestar de los dependientes a través de las buenas prácticas, finalmente se debe mejorar en el indicador agresividad, elaborando estrategias sobre competitividad y motivación.

Cuando llevamos a cabo la denominada contrastación del estudio basado en lo hipotético para cada una de las inconstantes (cultura organizacional y engagement laboral) se puede obtener en la correlación atribuida a Spearman (0.643**, una significancia (Bilateral)=0.000; $p < 0.05$), y que viene a significar una correlación moderada entre dichas inconstantes, se confirma que si existe un nivel de relación entre la cultura organizacional y el engagement laboral en la llamada área comercial de la entidad cuya marca es Pionier, en la comarca más grande de Lima, 2018. Este resultado es mayor que los obtenidos por Tomé R, (2019) ($r=0.513$, $p=0.000$), que demuestra que si existe relación entre la influencia de la cultura organizacional y comunicación interna en el compromiso de los empleados del banco de Portugal. Pero se acerca también a los resultados obtenidos por los investigadores Mendoza, Villamizar, Garcia & Gutierrez (2020) ($r=0.534$, $p=0.000$), que demuestra que si existe relación en fomentar las buenas relaciones y eliminar las brechas que pueden existir entre los trabajadores y empleados para mejorar las relaciones. Por otro lado, también están los resultantes de Rubio (2018), que demostró que existe relación en la justicia organizacional y el engagement en los docentes de una universidad privada de Armenia, Quindío, la prueba estadística demostró que existe relación con ($r=0.368$, $p=0,000$), por otro lado, también esta los resultados de Ramírez & Mio (2017) que realiza una determinada prueba inherente a la estadística, pero de tipo no paramétrica de Fisher, donde indica que la primera variable: Cultura organizacional si tiene relación con el engagement de tipo laboral donde el valor inherente al coeficiente de correlación es de 0.308 y ($p=0.0005331$). Otro, es el caso de Huamán (2016). Demostrando que existe relación entre la inconstante cultura organizacional y el compromiso de tipo laboral en los asalariados de la entidad denominada MUR WY Sociedad anónima cerrada en la unidad minera Aru-Jesica en el Distrito de Acuviri-Puno (Rho atribuido a Spearman de 0.562, con Sig. De tipo bilateral de 0.000; ($p \leq 0.05$).

Con estos resultados estamos en condiciones de elucubrar que sí contamos indagaciones refutadas complementarias para definir correspondencia evidenciada de adquirir escalas correlativas de interrogantes conceptuales aplicadas mediante diferentes modelos de negocios, como viene a ser uno de ellos el de la empresa Pionier que fue sometida a estudio y se obtuvo resultados similares a otras empresas; por esta razón si mejoramos la denominada cultura de tipo organizacional podemos mejorar el denominado engagement de tipo laboral de los dependientes.

VI. CONCLUSIONES

Conforme a lo que tiene que ver con los resultados de este tratado o estudio inherente a la disciplina de la investigación y considerando la información que fue recopilada de los colaboradores de la unidad comercial de la entidad Pionier, San Juan de Lurigancho. Se pudieron obtener las conclusiones que a continuación pasamos a enumerar:

1. Se permite evidenciar una denominada correlación de tipo moderada entre las inconstantes: Cultura organizacional y engagement laboral, amparados en que el valor del coeficiente atribuido a Spearman es: Rho equivalente a 0,643 con un valor inherente a la significancia de 0,000. Además, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, El análisis fue basado en la variable denominada cultura de tipo organizacional y la variable denominada engagement de tipo laboral, que fue percibida como alta 44.1% por los colaboradores del área comercial, los mismos consideraron como alta la variable engagement laboral en un 41.2%. Además, se demuestra que la relación existe para las inconstantes denominadas cultura organizacional y engagement de tipo laboral de los dependientes del área comercial de la entidad Pionier, en el distrito más grande del Perú, y que nos permite afirmar que en lo que se refiere a la hipótesis de tipo general sí existe un determinado nivel de relación de las 2 variables de estudio.
2. En referencia y respuesta a la denominada hipótesis de tipo específica inherente a la dimensión atención al detalle y la segunda variable engagement de tipo laboral se demuestra que existe una denominada correlación de tipo débil, ya que el valor del coeficiente atribuido a Spearman es Rho de valores 0,129 con un valor también de significancia de 0,467, por lo tanto, esta dimensión no tiene relación directa con la inconstante engagement de tipo laboral de los asalariados de la unidad comercial de la entidad Pionier, en la comarca SJL. Por lo que se rechaza la hipótesis alterna de que, si existe relación entre la dimensión antes

mencionada y la variable engagement de tipo laboral en la unidad de análisis también antes mencionada.

3. Haciendo referencia a la operacionalización entre la dimensión orientación inherente a los resultados y la variable engagement de tipo laboral se pudo demostrar que no existe correlación entre la mencionada dimensión y la segunda variable de este tratado, ya que el valor obtenido del coeficiente atribuido a Spearman es Rho de 0,021 y con una valoración de significancia de 0,907, por lo que, esta dimensión no tiene relación directa con nuestra inconstante dependiente en función de los asalariados de la unidad comercial de la entidad Pionier que está ubicada en la Urbanización Zarate. Y en tal sentido se procede a rechazar la hipótesis de tipo alterna.
4. En referencia a la dimensión orientación a la gente y la inconstante engagement laboral se puede demostrar que hay una correlación de tipo moderada, amparados en que la valoración del coeficiente atribuido a Spearman es un Rho de 0,373 acompañado de un valor de significancia de 0,030, motivo por el cual, esta dimensión tiene relación directa con a variable engagement laboral de los asalariados del área comercial de la entidad de estudio de esta tesis y cuyos datos han sido consignados muy bien en el título de este documento inherente a la obtención del título profesional y por lo que se acepta su hipótesis alterna.
5. Haciendo referencia a la dimensión orientación a equipos y la inconstante engagement de tipo laboral se demuestra que si hay correlación de tipo moderada ya que la valoración del coeficiente atribuido a Spearman es Rho de 0,505 con una valoración de significancia 0,002, motivo por el cual, si se acepta la hipótesis alterna la misma que versa que sí existe relación entre la mencionada dimensión y la variable engagement de tipo laboral en los asalariados del área comercial de la entidad, en la comuna de San Juan de Lurigancho.

6. Se procede a demostrar que hay una determinada correlación de tipo moderada entre la dimensión denominada agresividad y la inconstante denominada engagement de tipo laboral, ya que el valor obtenido del coeficiente que pertenece a Spearman es de Rho 0,630 con un valor adicional de significancia 0,000, en tal sentido, si se acepta la hipótesis específica que indica que existe relación entre dicha dimensión y la inconstante en cuestión de la entidad comercial en análisis.
7. Se pasa a demostrar que, si hay correlación de tipo moderada entre la dimensión que responde al nombre de estabilidad y el engagement basado en lo laboral, ya que la valoración del indicador de Spearman viene a ser un Rho de 0,437 con una determinada valoración inherente a la significancia de 0,010, es por eso, que la conclusión a la que se llega es que si tiene relación directa con la variable denominada engagement de tipo laboral en los asociados en lo laboral de la empresa de confecciones Pionier y que se ubica en la comuna del Alcalde Alex Gonzales Castillo.
8. Asimismo, terminando se logra demostrar que encontramos correlación de tipo moderada entre la dimensión nombrada innovación y también toma de riesgos y el engagement de tipo laboral, lo cual se justifica en que su valoración de correlación fue de 0,508 con un valor de significación de 0,002, por lo tanto, esta mencionada dimensión si podríamos decir que tiene relación directa con nuestra segunda variable.

Finalmente, del análisis ya desarrollado se aprecia que, si el área comercial de la empresa Pionier fortalece su cultura organizacional a través de buenas prácticas como mejorar el clima laboral, planes de capacitación, reuniones de confraternidad, reconocimientos a través de incentivos u otros que permita a los colaboradores sentir esa conexión con la cultura corporativa tendrá como respuesta un engagement positivo por parte de los colaboradores de esta área que necesita mejorar estos indicadores.

VII. RECOMENDACIONES

Esta sección está dada en función las ponderaciones adquiridas de diversas indagaciones refutadas que fue obtenida por los procesamientos instrumentales de la institución Pionier, en tal sentido las recomendaciones que se han elaborado para este tratado son las siguientes.

1. Se procede a recomendar a la gerencia del área comercial fortalecer la cultura organizacional a través de buenas prácticas de RR-HH, ya que si la cultura de tipo organizacional tiene una digamos percepción de tipo buena por parte de los colaboradores esto mejoraría el engagement por parte de las mismas beneficiando ala área comercial al logro de los objetivos con el equipo en conjunto.
2. Se recomienda también a la gerencia mencionada en el párrafo anterior respecto a la dimensión atención al detalle que deberá implementar planes de capacitación para el personal ya que la dimensión mencionada mide el grado en el que los directivos esperan la eficacia y la capacidad de análisis y aportes adicionales por parte de los colaboradores, y la forma más eficiente de mejorar estos indicadores es capacitando al personal en las actividades que desarrolla.
3. Así mismo, se recomienda a la gerencia de la unidad inherente al comercio tener en cuenta la gestión de orientación a resultados, ya que solo el 17.6% de los colaboradores indicó que este factor es bueno, por lo tanto, la empresa debe trabajar en este punto para que los colaboradores se sientan más informados sobre los objetivos, una alternativa es realizar reuniones a inicio de mes para informar de las metas mensuales o los objetivos que en cuestión de tiempo son de corto y también de largo plazo y también informar los resultados alcanzados al cierre de mes.
4. También proponer inducciones complementarios de sectores operativos mediante aspecto de orientación a la gente, en un grado que el colaborador perciba que los directivos al tomar las decisiones tengan en cuenta los efectos que tendrá en los colaboradores que conforma el equipo del área

comercial, ya que los RR-HH son tan importantes para el correcto funcionamiento de todas las actividades inherentes a una empresa.

5. Se recomienda también a la gerencia antes mencionada tener en cuenta el factor de orientación a equipos, debido a que esta dimensión mide el grado en que se organizan los trabajos en equipo, mas no en esfuerzo individual, por lo que si el área comercial fortalece y fomenta el trabajo en equipo tendrá como respuesta colaboradores más comprometidos con un nivel alto de engagement laboral y los objetivos serán más alcanzables.
6. Se recomienda a la gerencia comercial enfocarse a la dimensión de agresividad del personal del área comercial, por el grado que esta dimensión mide que los colaboradores sean más agresivos y competitivos que cooperativos, el resultado del estudio indica que un 38.2% de colaboradores indica que es bueno y un 41.2% indica que el engagement es bueno, por lo que la gerencia debe gestionar y promover la competitividad a través de incentivos en distintas formas como incentivos económicos u otros reconocimientos a la vez promoviendo que la cooperatividad de los colaboradores con sus compañeros de trabajo. Por lo que si se mejora disminuyendo la agresividad (individualismo) se tendrá como respuesta un engagement laboral alto que beneficia a la empresa.
7. No podemos tampoco de dejar de recomendar a la gerencia de la unidad comercial tener en cuenta para su mejora la dimensión estabilidad, ya que esta dimensión mide el grado en que los colaboradores esperan que las cosas se mantengan cuando los directivos toman decisiones, este punto debe mejorar reduciendo los indicadores de rotación de personal, fomentando y manteniendo un clima laboral agradable y saludable en el área comercial.
8. Otra recomendación que se presenta a la gerencia del área comercial es motivar a los colaboradores a innovar y asumir nuevos riesgos, para ello los colaboradores deben sentir el respaldo por parte de los directivos por ende romper esquemas y asumir nuevos riesgos que traerán como

resultados mejoras en el área comercial y en engagement laboral alto, porque al sentir el respaldo el colaborador se compromete mucho más a lograr sus objetivos y mejorar su engaged.

Finalmente, y no por eso menos importante se recomienda a la unidad orgánica encargada del área comercial fortalecer la cultura organizacional que se lleva a cabo dentro del área comercial, por lo que los resultados obtenidos nos indican que si se mejora las prácticas de la cultura organizacional tendrá como respuesta colaboradores con un nivel alto de engagement.

REFERENCIAS

- Ashkanasy, N. A. Charmine, H. E. & Zerbe, W. A. (2009). *Emotions in groups, Organizations and cultures*. Research on emotion in organizations, Vol. 5. Retrived December 16, 2020 from: http://web.a.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMig3NzA0X19BTg2?sid=19aade02-46af-46ea-9899-15692ac761b7@sdv-sessmgr04&vid=2&format=EB&ppid=pp_xxiv
- Baena, G. A. (2017). *Metodología de la investigación*. (3° ed.). Grupo Editorial Patria – México.
- Bakker, M. E. & Albecht, C. S. (2018). *Work engagement: current trends*. Reino Unido: Emerald Group Publishing. Retrived from: <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2017-0207>
- Cabezas, E. C. Andrade, D. A. & Torres, J. I. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Editorial: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE: Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cárdenas, T. A. & Jaik, A. R. (2014). *Engagement: ilusión por el trabajo*. México: Red Durando de Investigadores Educativos A. C.
- Clemente, S. M. (2018). *El engegement en el trabajo. La mente es maravillosa..* Recuperado de: < <https://lamenteesmaravillosa.com/el-engagement-en-el-trabajo/>> Consultado el: 01 de noviembre de 2017.
- Chadha, T. A. (2020). *COVID-19: Impact On Organizational Culture. (Covid-19)*. Retrived Decembre 22, 2020 from: NA. <https://link.gale.com/apps/doc/A620956340/PPBE?u=univcv&sid=PPBE&xid=db4c5a0f>
- Chandani, A. R. (2016). *Employee Engagement: A review paper on factors affecting Empleye Engagement*. Retrived November 10, 2020 from:

[file:///D:/Downloads/Employee Engagement A Review Paper on Factors Affe.pdf](file:///D:/Downloads/Employee%20Engagement%20A%20Review%20Paper%20on%20Factors%20Affe.pdf)

Coulter, M. E. & Robbins, S. O. (2014). *Administración*. (2° Ed.) México: Pearson

Dursun, A. R. Irge, E. S. & Emin, M. A (2013) *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.

El-Sahali, L. E. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. (1° ed.). México, D. F: Editorial El Manual Moderno.

Gallardo, E. A. (2017) *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental. Recuperado: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_U_C_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Green, P. A. Finkel, E. S. Fitzsimons, G. A. & Gino, F. I. (2017). *The Energizing nature of work engagement: Toward a new need-based theory of work motivation*. Recuperado de: https://www.hbs.edu/ris/Publication%20Files/NeedsWorkEngagement%20in%20press_5e180b72-74f5-4463-841b-fee0607da310.pdf

Glave-Geo, R. A. & Raice, P. M. (2017). *Teamwork orientation and personal learning: The role of individual cultural values and value congruence*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.za/pdf/sajip/v43n1/23.pdf>

Hernández, A. R. Ramos, M. E. Placencia, B. S. Indacohea B. A. & Moreno, L. C. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. – España.

Hernández, A. E. (2018). *El impacto en su cultura organizacional*. La república. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/el-impacto-de-la-en-su-cultura-organizacional-2376966>

Huamán, M. S. (2017). *Cultura organizacional y compromiso laboral de los trabajadores Mur Wy S.A.C. Unidad minera Aru-Jesica Distrito de Acuviri – Puno, 2016*. Tesis de Licenciatura en trabajo social.

- Kuok, A. R. & Taormina, R. S. (2017). *Work engagement: Evolution of the concept and a new inventory*.
- Kazimoto, P. A. (2016). *Employee Engagement and organizational performance or retail enterprises*.
- Llanos, M. E. (2016). *La cultura organizacional: Eje de acción de la gestión humana*. Ecuador: Universidad ecotec.
- López, F. J. & Chiclana, C. A. (2017). *Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona*. *Comunicación y Hombre*, (14),53-62.[fecha de Consulta 7 de Febrero de 2021]. ISSN: 1885-365X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1294/129453532003>
- Lin, L. A. (2015). *How hard Does China Work?. A look at there realities working life in China, Following Jeremy Hunt's a suggestion that Britons need to work as hard as the Chinese*. Recuperado de: <https://www.theguardian.com/world/2015/oct/06/how-hard-does-china-work>
- Morcos, M. A. (2018). *Organisational culture: Definitions and Trends*. (Cultura organizativa: Definiciones y tendencias).
- Mendoza, Y. A. Villamizar, P. E. Garcia, S. R. & Gutierrez, C. A. (2020). *Relación entre cultura organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en el sector de confecciones de piedecusta, Santander*. Recuperada de: <https://udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/viewFile/277/349>
- Muñoz, C. E. (2016) *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Oxford University Press México: México, D.F. Recuperado: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Newstrom, J. C. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13 ra ed.). México: McGraw Hill Educación.
- Osborne, S. A. & Hammoud, M. P. (2017). *Effective Employee Engagement in the Workplace*, recuperado de: <file:///D:/Downloads/Effective%20Employee%20Engagement%20in%20the%20Workplace.pdf>

- Plaza, J. A. Uriguen, P. E. & Bejarano, H. I. (2017) VALIDEZ Y CONFIABILIDAD EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. Revista ARJÉ, Vol. (11), p. 345
Recuperado: <http://arje.bc.uc.edu.ve/arj21/art24.pdf>
- Pérez, D. A. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Pearson Educación.
- Pérez, J. E. & Pedraza, X. L. (2019). *Medición del work engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa editorial mexicana*. SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión, 11(1), 37-53.
<https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.02>
- Qurrahtulain, R A. & Hameed F. E. (2020). *Impact of Inclusive LEadership on employee adaptive performance: Mediating role of vigor at work*.
Recuperado de: <file:///D:/Downloads/27177-Article%20Text-41943-1-10-20200628.pdf>
- Rubio, L. E. (2018). *Justicia organizacional y engagement en docentes de una universidad privada de Armenia*; Quindío. Recuperada de: <file:///D:/Downloads/884-3243-2-PB.pdf>
- Ramírez, I. O. & Mío, A. M. (2017). *Cultura organizacional y engagement en colaboradores de una empresa agroindustrial de Lambayeque*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4108/1/Luna%20Victoria%20Ram%C3%ADrez%20-%20Mio%20Cajo%20.pdf>
- Reyes, M. A. (2018). *Cultura organizacional en México*. El horizonte, volumen (520), p.20. Recuperado de: <http://www.elhorizonte.mx/opinion/editorial/cultura-organizacional-en-mexico/1656614>
- Robbins, S. O. & Judge, T. R. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15° ed.). México: Pearson
- Ruiz, Y. A. & Naranjo, J. E. (2012). *La investigación sobre cultura organizacional en Colombia: una mirada desde la difusión en revistas científicas. Diversitas perspectivas en psicología.*, vol.8(Nº2), pp. 285-307. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/679/67925837006.pdf>
- Sanchez, H. I. Reyes, C. E. & Mejia, K. A. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma: Perú. Recuperado: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sheen, R. A. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial*. Fondo editorial Universidad de Lima, Perú.
- Tomé, R. C. (2019). *Influencia de la cultura organizacional y comunicación interna en compromiso de los empleados – estudio de caso: Banco Portugal*. (Tesis de Maestría). Recuperada de: https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/28258/3/Raquel%20Gomes_Relat%c3%b3rio%20de%20est%c3%a1gio.pdf
- Taormina, J. C. & Kuok, A. R. (2017). *Work engagement: Evolution of the concept and a new inventory*.
- Vargas, A. M. (2018). *Cultura organizacional y engagement en los colaboradores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperada de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1590/Amed_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Whitney, B. A. & Laporte, A. R. (2018). *Relationship between work outcomes, work attitudes and work environments of health support workers in Ontario Long-tern care and home and community care settings*. Recuperado de: <file:///D:/Downloads/s12960-018-0277-9.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

Cuestionario de cultura organizacional

Indicaciones:

La siguiente encuesta se desarrolla de manera anónima.

Las preguntas se refieren a la cultura organizacional y el engagement de los colaboradores en la empresa, lea cuidadosamente para responder las preguntas.

Donde 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

| CUESTIONARIO VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL | | | | | |
|--|-----------|-------------------|----------------------|---------------------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | NUNC A | CASI NUNC A | ALGUNA S VECES | CASI SIEMPR E | SIEMPR E |
| CUESTIONARIO VARIABLE 1: Cultura Organizacional | | | | | |
| ATENCIÓN AL DETALLE | | | | | |
| 1. En mi trabajo se brinda una atención adecuada al personal. | | | | | |
| 2. Se usa el criterio cuando hay que afrontar un problema | | | | | |
| 3. Se trabaja en base a metas | | | | | |
| 4. El área trabaja con una cartera de clientes potenciales. | | | | | |
| ORIENTACION A RESULTADOS | | | | | |
| 1. El supervisor del área se enfoca más en los logros alcanzados | | | | | |
| 2. La encargada del área elabora estrategias para alcanzar los indicadores | | | | | |
| 3. Se aplica algún tipo de incentivo para el personal | | | | | |
| 4. En el área existe una | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| comunicación activa. | | | | | |
| 5. Se brindan comisiones por metas alcanzadas | | | | | |
| ORIENTACION A LA GENTE | | | | | |
| 1. Se toma en cuenta los comentarios del personal para la toma de decisiones | | | | | |
| 2. Se aplica la empatía entre los supervisores y los colaboradores del área | | | | | |
| 3. Se suele realizar reuniones en el área para la aplicación de una estrategia o toma de decisiones | | | | | |
| 4. Se fomenta el respeto mutuo por los compañeros. | | | | | |
| 5. Con que frecuencia se realiza días de recreación entre los colaboradores. | | | | | |
| ORIENTACION A EQUIPOS | | | | | |
| 1. Se suele trabajar en equipo | | | | | |
| 2. Existe una buena relación entre los colaboradores | | | | | |
| 3. Existe el individualismo dentro del área | | | | | |
| 4. Los encargados aplican técnicas para crear unión entre los colaboradores | | | | | |
| AGRESIVIDAD | | | | | |
| 1. Los colaboradores buscan el beneficio propio antes que de toda el área | | | | | |
| 2. Todos los colaboradores cooperan para llegar a la meta | | | | | |
| 3. Existe un buen clima laboral | | | | | |
| 4. Ante algún problema se suele apoyar a los compañeros | | | | | |
| ESTABILIDAD | | | | | |
| 1. Existe presión dentro del área | | | | | |
| 2. Dentro del área existe | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| rotación de personal | | | | | |
| 3. Usan técnicas de motivación para que el personal | | | | | |
| 4. Los colaboradores sienten estabilidad en la empresa | | | | | |
| INNOVACION Y TOMA DE RIESGOS | | | | | |
| 1. Los colaboradores se adaptan al cambio | | | | | |
| 2. En el área se preocupan por adquirir nuevas tecnologías (sistemas, maquinarias, etc.) | | | | | |
| 3. Se aplican estrategias ante alguna situación de riesgo | | | | | |
| 4. Con que frecuencia se perciben situaciones de tensión | | | | | |

Cuestionario de engagement laboral

Indicaciones:

La siguiente encuesta se desarrolla de manera anónima.

Las preguntas se refieren a la cultura organizacional y el engagement de los colaboradores en la empresa, lea cuidadosamente para responder las preguntas.

Donde 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

| CUESTIONARIO VARIABLE 2: ENGAGEMENT LABORAL | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
| VIGOR y LA DEDICACIÓN | | | | | |
| 1. En mi trabajo me siento lleno de energía. | | | | | |
| 2. En mi trabajo me esmero mucho. | | | | | |
| 3. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. | | | | | |
| 4. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar. | | | | | |
| 5. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 6. Soy muy persistente en mi trabajo. | | | | | |
| 7. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando. | | | | | |
| 8. Soy feliz cuando estoy completamente concentrado en mi trabajo. | | | | | |
| 9. Mi trabajo me permite involucrarme activamente. | | | | | |
| 10. Estoy dispuesto para asumir nuevas responsabilidades. | | | | | |
| EFICACIA PROFESIONAL | | | | | |
| 1. Mi trabajo está lleno de significado y propósito. | | | | | |
| 2. Estoy entusiasmado con mi trabajo. | | | | | |
| 3. Mi trabajo me inspira. | | | | | |
| 4. Estoy orgulloso del trabajo que hago. | | | | | |
| 5. Mi trabajo es retador. | | | | | |
| 6. Mi trabajo me permite aprender. | | | | | |
| 7. Tengo la capacidad realizar mi trabajo de la mejor forma. | | | | | |
| 8. Cuento con las herramientas necesarias para realizar mi trabajo con eficacia. | | | | | |
| 9. Estoy orgulloso de la empresa en la que trabajo. | | | | | |
| 10. Realizo mis actividades con eficacia. | | | | | |
| ABSORCIÓN PSICOLÓGICA | | | | | |
| 1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando. | | | | | |
| 2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. | | | | | |
| 3. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. | | | | | |
| 4. Estoy inmerso en mi trabajo | | | | | |
| 5. Me dejo llevar por mi trabajo. | | | | | |
| 6. Me es difícil desconectarme de mi trabajo. | | | | | |
| 7. Estoy comprometido con mi trabajo. | | | | | |
| 8. Considero mi trabajo muy importante. | | | | | |
| 9. A menudo siento que me falta tiempo para culminar mis actividades. | | | | | |
| 10. Considero que me apasiona mi trabajo. | | | | | |

Anexo 2: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Innovación y forma de riesgos Adaptación al cambio 27, 28, 29, 30

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la cultura organizacional.

| Nº | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | Relevancia ² | Claridad ³ | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------|
| | DIMENSION 1: ATENCIÓN AL DETALLE | | | | |
| 1 | Tiene la capacidad adecuada para desarrollar las tareas asignadas. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 2 | Usa el criterio adecuado para solucionar un problema. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 3 | Diseña sus actividades con precisión. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 4 | Cumpla con las expectativas de su jefe inmediato. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | DIMENSION 2: ORIENTACIÓN A RESULTADOS | | | | |
| 5 | En su trabajo se enfoca solo al logro de los objetivos. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 6 | Su jefe inmediato utiliza estrategias para alcanzar los objetivos. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 7 | En su área de trabajo su jefe se enfoca más en lograr el objetivo que el bienestar de Ud. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 8 | En su área de trabajo existe una comunicación activa con sus compañeros y jefe inmediato. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 9 | Cuenta con las herramientas necesarias para lograr los objetivos. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | DIMENSION 3: ORIENTACIÓN A LA GENTE | | | | |
| 10 | Las decisiones administrativas toma en cuenta el bienestar de los colaboradores. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 11 | Su jefe inmediato genera empatía entre los supervisores y los colaboradores del área. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 12 | Se realiza reuniones en el área para la aplicación de una estrategia o toma de decisiones. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 13 | Se fomenta el respeto mutuo por los compañeros. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 14 | Se realiza reuniones de confraternidad. | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | DIMENSION 4: ORIENTACIÓN A EQUIPOS | | | | |



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide engagement laboral.

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia* | | | | | | | | | | Referencia** | | | | | | | | | | Claridad* | Sugerencias |
|---|--|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------|---|---|---|---|---|---|---|--|--|-----------|-------------|
| | | M | B | A | M | B | A | M | B | A | M | B | A | M | B | A | M | B | A | | | | |
| DIMENSIÓN 1: VIGOR Y LA DEDICACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | En su trabajo se siente lleno de energía. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | En su trabajo se esfuerza mucho para lograr sus metas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Se considera fuerte y vigoroso en la realización de su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Cuando se levanta por las mañanas, tiene ganas de ir a trabajar. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Considera que puede continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Es muy persistente (se abstrae) en su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | A pesar de los problemas continúa trabajando. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Es feliz cuando está completamente concentrado en su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Su trabajo le permite involucrarse activamente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Esta dispuesto asumir nuevas responsabilidades. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: EFICACIA PROFESIONAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Su trabajo está lleno de significado y propósito. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Está entusiasmado con su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Su trabajo le inspira a seguir aprendiendo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Se siente orgulloso del trabajo que realiza. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Su trabajo es retador. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Su trabajo le permite aprender. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Considera que tiene la capacidad para realizar su trabajo eficientemente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo con eficacia. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | El/la Ud. orgulloso de la empresa donde trabaja. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Realiza sus actividades con eficacia. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: ABSORCIÓN PSICOLÓGICA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | Considera que el tiempo vuela cuando está trabajando. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | Considera Ud. que cuando está trabajando olvida todo lo que pasa a su alrededor. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | Es feliz cuando está absorto en su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Está inmerso en su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Se deja llevar por su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Le es difícil desconectarse de su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Está comprometido con su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Considera que su trabajo es muy importante. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la cultura organizacional.

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia | | | | | Relevancia | | | | | Cierdad | | | | | Sugerencias |
|--|--|-------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|-------------|
| | | S | E | A | M | N | S | E | A | M | N | S | E | A | M | N | |
| DIMENSION 1: ATENCION AL DETALLE | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Tiene la capacidad adecuada para desarrollar las tareas asignadas. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Usa el criterio adecuado para solucionar un problema. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Desarrolla sus actividades con precisión. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Cumple con las expectativas de su jefe inmediato. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIMENSION 2: ORIENTACION A RESULTADOS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | En su trabajo se enfoca solo al logro de los objetivos. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Su jefe inmediato elabora estrategias para alcanzar los objetivos. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | En su área de trabajo su jefe se enfoca más en lograr el objetivo que el bienestar de US. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | En su área de trabajo existe una comunicación activa con sus compañeros y jefe inmediato. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Cuenta con las herramientas necesarias para lograr los objetivos. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIMENSION 3: ORIENTACION A LA GENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Las decisiones administrativas toma en cuenta el bienestar de los colaboradores. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Su jefe inmediato genera empatía entre los supervisores y los colaboradores del área. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Se realiza reuniones en el área para la aplicación de una estrategia o toma de decisiones. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Se fomenta el respeto mutuo por los compañeros. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Se realiza reuniones de confidencialidad. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIMENSION 4: ORIENTACION A EQUIPOS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Se fomenta el trabajo en equipo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Existe una buena relación entre los colaboradores dentro del área de trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Existe el individualismo dentro del área en la que se desempeña. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Su jefe inmediato se preocupa por incentivar a sus colaboradores. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIMENSION 5: AGRESIVIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Sus compañeros buscan el beneficio propio antes que del equipo de trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Sus compañeros cooperan para llegar a la meta. | | | | | | | | | | | | | | | | |



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide engagement laboral.

| N° | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | | | | Relevancia ² | | | | | Claridad ³ | | | | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|---|---|---|---|-------------------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|-------------|
| | | M | A | N | O | S | M | A | N | O | S | M | A | N | O | S | |
| DIMENSIÓN 1: VIGOR Y LA DEDICACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | En su trabajo se siente lleno de energía. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | En su trabajo se esfuerza mucho para lograr sus metas. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Se considera fuerte y vigoroso en la realización de su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Cuando se levanta por las mañanas, tiene ganas de ir a trabajar. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Considera que puede continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Es muy persistente las labores asignadas en su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | A pesar de los problemas continúa trabajando. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Es feliz cuando está completamente concentrado en su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Su trabajo le permite involucrarse activamente. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Esta dispuesto asumir nuevas responsabilidades. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: EFICACIA PROFESIONAL | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Su trabajo está lleno de significado y propósito. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Está entusiasmado con su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Su trabajo le inspira a seguir aprendiendo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Se siente orgulloso del trabajo que realiza. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Su trabajo es retador. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Su trabajo le permite aprender. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Considera que tiene la capacidad para realizar su trabajo eficientemente. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Cuenta con los herramientas necesarias para realizar su trabajo con eficacia. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Este Ud. orgulloso de la empresa donde trabaja. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Realiza sus actividades con eficacia. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: ABSORCIÓN PSICOLÓGICA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | Considera que el tiempo vuela cuando está trabajando. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | Considera Ud. que cuando está trabajando olvida todo lo que pasa a su alrededor. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | Es feliz cuando está absorbido en su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Está inmerso en su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Se deja llevar por su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Le es difícil desconectarse de su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Está comprometido con su trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 3: Matriz de Consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|--|-----------------------------|--------------------|--|
| | | | VARIABLE INDEPENDIENTE: CULTURA ORGANIZACIONAL | | | | | | |
| PROBLEMA PRINCIPAL | OBJETIVO PRINCIPAL | HIPÓTESIS PRINCIPAL | | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA |
| ¿Existe relación entre la cultura organizacional y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho? | Determinar la relación entre la cultura organizacional y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho. | Existe relación entre la cultura organizacional y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho. | ORGANIZACIONAL | Según Coulter (2014) La cultura organizacional puede describirse en aquellos términos no solo de los valores, sino también de los principios, de las tradiciones y de las formas de crear las cosas que vienen a compartir todos los que pertenecen a la organización, estos influyen en toda la manera en que los antes mencionados actúan y logran hacer distinguir a la empresa entre las demás del orbe empresarial. (p.51) | El propósito de nuestro trabajo es determinar el grado de cultura organizacional, para ello vamos a realizar una encuesta sobre cultura organizacional y será medido con la escala de Likert. | ATENCIÓN AL DETALLE | precisión | 3 | Ordinal: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre |
| | | | | | | | Capacidad de análisis | 1, 2 | |
| | | | | | | | Atención a los detalles | 4 | |
| | | | | | | ORIENTACIÓN A RESULTADOS | Liderazgo | 5, 6, 7 | |
| | | | | | | | Motivación | 8, 9 | |
| | | | | | | ORIENTACIÓN A LA GENTE | Organización democrática | 10, 11, 12, 13, 14 | |
| | | | | | | ORIENTACIÓN A EQUIPOS | Trabajo en equipo | 15, 16, 17, 18 | |
| | | | | | | AGRESIVIDAD | Clima laboral | 19, 20, 21, 22 | |
| ESTABILIDAD | Toma de decisiones | 23, 24, 25 | | | | | | | |
| | Adaptación al cambio | 26, 27, 28, 29, 30 | | | | | | | |
| ¿Existe relación entre la orientación a resultados y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho? | Determinar la relación entre la orientación al detalle y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho. | Existe relación entre orientación a resultados y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho. | ENGAGEMENT | Según El-Sahili (2015), (como cito a Salanova & Schaufeli, 2009) "Definen al compromiso de tipo organizacional como el estado de tipo emocional en donde se privilegian los sentimientos de tipo positivo para el cumplimiento en el ámbito (...)" (p. 8). | El propósito de nuestro trabajo es determinar en grado de engagement laboral de los trabajadores de aquella área de tipo comercial de la organización en estudio, para ello vamos a realizar una encuesta sobre engagement laboral y será medido con la escala de Likert | VARIABLE DEPENDIENTE: ENGAGEMENT LABORAL | | | |
| | | | | | | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA |
| ¿Existe relación entre la orientación a la gente y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho? | Determinar la relación entre la orientación a la gente y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho. | Existe relación entre orientación a la gente y el engagement laboral en el área comercial de la empresa PIONIER en San Juan de Lurigancho. | LABORAL | | | VIGOR | Energía | 1, 4 | Ordinal: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre |
| | | | | | | | Resistencia | 3, 5 | |
| | | | | | | | Disposición | 8 | |
| | | | | | | | Persistencia | 2, 6, 7 | |
| | | | | | | EFICACIA PROFESIONAL | Participación en el trabajo | 14, 18, 20 | |
| Sentimiento de entusiasmo | 11, 12, 16 | | | | | | | | |
| Orgullo e inspiración | 13, 15, 19 | | | | | | | | |
| ABSORCIÓN EN EL TRABAJO | Inmersión en el trabajo | 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 | | | | | | | |

Anexo 4: Tabla de especificación Engagement laboral

| TABLA DE ESPECIFICACIONES DE LA VARIABLE ENGAGEMENT LABORAL | | | | | |
|---|--|------|------------|-----------------------------|--|
| Variable | Dimensión | PESO | Ítems | Indicador | PREGUNTAS |
| Engagement laboral | Vigor | | 1, 4 | Energía | 1. En mi trabajo me siento lleno de energía. |
| | | | | | 4. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar. |
| | | | 3, 5 | Resistencia | 3. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. |
| | | | | | 5. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. |
| | | | 8 | Disposición | 8. Soy feliz cuando estoy completamente concentrado en mi trabajo. |
| | | | | | 2. En mi trabajo me esmero mucho. |
| | | | 2, 6, 7 | Persistencia | 6. Soy muy persistente en mi trabajo. |
| | | | | | 7. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando. |
| | 4. Estoy orgulloso del trabajo que hago. | | | | |
| | Eficacia profesional | | 14, 18, 20 | Participación en el trabajo | 8. Cuento con las herramientas necesarias para realizar mi trabajo con eficacia. |
| | | | | | 10. Realizo mis actividades con eficacia. |
| | | | | | 1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando. |
| | | | 11, 12, 16 | Sentimiento de entusiasmo | 2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. |
| | | | | | 6. Mi trabajo me permite aprender. |
| | | | | | 3. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. |
| | | | 13, 15, 19 | Orgullo e inspiración | 5. Mi trabajo es retador. |
| | | | | | 9. Estoy orgulloso de la empresa en la que trabajo. |
| | | | | | 1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando. |
| | Absorción en el trabajo | | | Inmersión en el trabajo | 2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. |
| | | | | | 3. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. |
| 4. Estoy inmerso en mi trabajo | | | | | |
| 5. Me dejo llevar por mi trabajo. | | | | | |
| 6. Me es difícil desconectarme de mi trabajo. | | | | | |
| 7. Estoy comprometido con mi trabajo. | | | | | |
| 8. Considero mi trabajo muy importante. | | | | | |
| 9. A menudo siento que me falta tiempo para culminar mis actividades. | | | | | |
| 10. Considero que me apasiona mi trabajo. | | | | | |

Anexo 5: Tabla de especificación Cultura organizacional

| TABLA DE ESPECIFICACIONES DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL | | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------|--------------------------|---|
| Variable | Dimensión | Peso | Ítems | Indicador | PREGUNTAS |
| Cultura organizacional | Atención al detalle | | 3 | precisión | 3. Se trabaja en base a metas |
| | | | 1, 2 | Capacidad de análisis | 1. En mi trabajo se brinda una atención adecuada al personal. 2. Se usa el criterio cuando hay que afrontar un problema |
| | | | 4 | Atención a los detalles | 4. El área trabaja con una cartera de clientes potenciales. |
| | Orientación a resultados | | 5, 6, 7 | Liderazgo | 1. El supervisor del área se enfoca más en los logros alcanzados 2. La encargada del área elabora estrategias para alcanzar los indicadores 3. Se aplica algún tipo de incentivo para el personal |
| | | | 8, 9 | Motivación | 4. En el área existe una comunicación activa. 5. Se brindan comisiones por metas alcanzadas |
| | Orientación a la gente | | 10, 11, 12, 13, 14 | Organización democrática | 1. Se toma en cuenta los comentarios del personal para la toma de decisiones |
| | | 2. Se aplica la empatía entre los supervisores y los colaboradores del área | | | |
| | | 3. Se suele realizar reuniones en el área para la aplicación de una estrategia o toma de decisiones | | | |
| | | 4. Se fomenta el respeto mutuo por los compañeros. | | | |
| | | 5. Con que frecuencia se realiza días de recreación entre los colaboradores. | | | |
| | Orientación a equipos | | 15, 16, 17, 18 | Trabajo en equipo | 1. Se suele trabajar en equipo |
| | | 2. Existe una buena relación entre los colaboradores | | | |
| | | 3. Existe el individualismo dentro del área | | | |
| | | 4. Los encargados aplican técnicas para crear unión entre los colaboradores | | | |
| | Agresividad | | 19, 20, 21, 22 | Clima laboral | 1. Los colaboradores buscan el beneficio propio antes que de toda el área |

| | | | | | |
|--|------------------------------|--|---------------|----------------------|--|
| | | | | | 2. Todos los colaboradores cooperan para llegar a la meta |
| | | | | | 3. Existe un buen clima laboral |
| | | | | | 4. Ante algún problema se suele apoyar a los compañeros |
| | Estabilidad | | 23, 24, 25,26 | Toma de decisiones | 1. Existe presión dentro del área |
| | | | | | 2. Dentro del área existe rotación de personal |
| | | | | | 3. Usan técnicas de motivación para que el personal |
| | | | | | 4. Los colaboradores sienten estabilidad en la empresa |
| | Innovación y toma de riesgos | | 27,28,29,30 | Adaptación al cambio | 1. Los colaboradores se adaptan al cambio |
| | | | | | 2. En el área se preocupan por adquirir nuevas tecnologías (sistemas, maquinarias, etc.) |
| | | | | | 3. Se aplican estrategias ante alguna situación de riesgo |
| | | | | | 4. Con que frecuencia se perciben situaciones de tensión |

Anexo 6: Detalle de confiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,841 | 30 |

Estadísticas de elemento Variable cultura organizacional

| | Media | Desviación estándar | N |
|---|-------|---------------------|----|
| Tiene la capacidad adecuada para desarrollar las tareas asignadas. | 4,41 | ,609 | 34 |
| Usa el criterio adecuado para solucionar un problema. | 4,12 | ,977 | 34 |
| Desarrolla sus actividades con precisión. | 4,09 | ,621 | 34 |
| Cumple con las expectativas de su jefe inmediato. | 4,21 | ,729 | 34 |
| En su trabajo se enfoca solo al logro de los objetivos. | 3,68 | ,806 | 34 |
| Su jefe inmediato elabora estrategias para alcanzar los objetivos. | 3,50 | ,615 | 34 |
| En su área de trabajo su jefe se enfoca más en lograr el objetivo que el bienestar de Ud. | 3,44 | ,786 | 34 |

| | | | |
|--|------|------|----|
| En su área de trabajo existe una comunicación activa con sus compañeros y jefe inmediato. | 3,18 | ,626 | 34 |
| Cuenta con las herramientas necesarias para lograr los objetivos. | 2,71 | ,938 | 34 |
| Las decisiones administrativas toman en cuenta el bienestar de los colaboradores. | 3,47 | ,563 | 34 |
| Su jefe inmediato genera empatía entre los supervisores y los colaboradores del área. | 3,74 | ,790 | 34 |
| Se realiza reuniones en el área para la aplicación de una estrategia o toma de decisiones. | 3,09 | ,830 | 34 |
| Se fomenta el respeto mutuo por los compañeros. | 4,26 | ,790 | 34 |
| Se realiza reuniones de confraternidad. | 2,32 | ,684 | 34 |
| Se fomenta el trabajo en equipo. | 4,24 | ,699 | 34 |
| Existe una buena relación entre los colaboradores dentro del área de trabajo. | 3,85 | ,744 | 34 |
| Existe el individualismo dentro del área en la que se desempeña. | 3,09 | ,668 | 34 |

| | | | |
|--|------|-------|----|
| Su jefe inmediato se preocupa por incentivar a sus colaboradores. | 3,85 | ,702 | 34 |
| Sus compañeros buscan el beneficio propio antes que del equipo de trabajo. | 3,50 | ,788 | 34 |
| Sus compañeros cooperan para llegar a la meta. | 3,79 | 1,008 | 34 |
| Su jefe inmediato es cooperativo. | 4,24 | ,781 | 34 |
| Ante algún problema suele apoyar a sus compañeros. | 4,09 | ,793 | 34 |
| Existe estabilidad laboral en su trabajo. | 3,68 | ,843 | 34 |
| Existe rotación de personal. | 3,24 | ,781 | 34 |
| Considera la posibilidad en cambiar de trabajo. | 3,00 | ,953 | 34 |
| Crees que tus compañeros consideran renunciar al trabajo. | 3,26 | 1,639 | 34 |
| Se adapta a cambios en la empresa donde trabaja. | 3,79 | ,687 | 34 |
| La empresa realiza cambios y Ud. está dispuesto asumir riesgos. | 3,44 | 1,186 | 34 |
| Consideras que tus compañeros son proclives al cambio. | 3,38 | ,853 | 34 |
| La empresa tiende a comunicar los cambios con anticipación. | 2,29 | ,938 | 34 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,971 | 30 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desviación estándar | N |
|---|-------|---------------------|----|
| En su trabajo se siente lleno de energía. | 4,38 | ,817 | 34 |
| En su trabajo se esmera mucho para lograr sus metas. | 4,15 | 1,077 | 34 |
| Se considera fuerte y vigoroso en la realización de su trabajo. | 4,26 | 1,214 | 34 |
| Cuando se levanta por las mañanas, tiene ganas de ir a trabajar. | 4,41 | ,821 | 34 |
| Considera que puede continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. | 4,59 | ,821 | 34 |
| Es muy persistente las labores asignadas en su trabajo. | 4,35 | ,812 | 34 |
| A pesar de los problemas continúa trabajando | 4,24 | ,987 | 34 |
| Es feliz cuando está completamente concentrado en su trabajo. | 3,94 | ,814 | 34 |
| Su trabajo le permite involucrarse activamente. | 3,62 | ,817 | 34 |

| | | | |
|--|------|-------|----|
| Esta dispuesto asumir nuevas responsabilidades. | 4,47 | ,825 | 34 |
| Su trabajo está lleno de significado y propósito. | 4,32 | 1,065 | 34 |
| Está entusiasmado con su trabajo. | 4,12 | ,946 | 34 |
| Su trabajo le inspira a seguir aprendiendo. | 4,06 | 1,153 | 34 |
| Se siente orgulloso del trabajo que realiza. | 4,06 | ,983 | 34 |
| Su trabajo es retador. | 3,97 | 1,029 | 34 |
| Su trabajo le permite aprender. | 4,44 | 1,021 | 34 |
| Considera que tiene la capacidad para realizar su trabajo eficientemente. | 4,53 | ,825 | 34 |
| Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo con eficacia. | 4,38 | ,817 | 34 |
| Esta Ud. orgulloso de la empresa donde trabaja. | 4,00 | ,651 | 34 |
| Realiza sus actividades con eficacia. | 3,76 | ,855 | 34 |
| Considera que el tiempo vuela cuando está trabajando. | 3,76 | ,955 | 34 |
| Considera Ud. que cuando está trabajando olvida todo lo que pasa a su alrededor. | 3,88 | ,946 | 34 |
| Es feliz cuando esta absorto en su trabajo. | 2,29 | 1,219 | 34 |

| | | | |
|---|------|-------|----|
| Está inmerso en su trabajo | 3,50 | ,788 | 34 |
| Se deja llevar por su trabajo. | 4,15 | ,821 | 34 |
| Le es difícil desconectarse de su trabajo. | 4,09 | ,900 | 34 |
| Está comprometido con su trabajo. | 4,12 | ,729 | 34 |
| Considera que su trabajo es muy importante. | 4,03 | 1,087 | 34 |
| A menudo considera que le falta tiempo para culminar sus actividades. | 4,38 | ,817 | 34 |
| Considera que le apasiona su trabajo. | 4,15 | 1,077 | 34 |

Anexo 7: Base de datos de las variables

| | DIMENSIÓN 1: ATENCIÓN AL DETALLE | | | DIMENSIÓN 2: ORIENTACIÓN A RESULTADOS | | | | | | DIMENSIÓN 3: ORIENTACIÓN A LA GENTE | | | | | DIMENSIÓN 4: ORIENTACIÓN A EQUIPOS | | | | | DIMENSIÓN 5: AGRESIVIDAD | | | | | DIMENSIÓN 6: ESTABILIDAD | | | | | DIMENSIÓN 6: INNOVACION Y TOMA DE RIESGOS | | | | | PP | TOTAL |
|------|--|----|----|---|----|----|----|----|----|---|-----|-----|-----|-----|--|-----|-----|-----|-----|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| | p1 | p2 | PP | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | PP | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | PP | p15 | p16 | p17 | p18 | PP | p19 | p20 | p21 | p22 | PP | p23 | p24 | p25 | p26 | PP | p27 | p28 | p29 | p30 | | |
| pe1 | 5 | 5 | 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 2 | 4 | 4 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 111 |
| pe2 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 17 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 18 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 114 |
| pe3 | 5 | 5 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 19 | 5 | 3 | 3 | 4 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 109 |
| pe4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 107 |
| pe5 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 17 | 5 | 2 | 3 | 4 | 14 | 3 | 5 | 4 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 107 |
| pe6 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 16 | 4 | 2 | 3 | 5 | 14 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 107 |
| pe7 | 4 | 5 | 18 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 19 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 18 | 5 | 3 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 5 | 4 | 15 | 4 | 1 | 2 | 1 | 8 | 5 | 5 | 2 | 2 | 14 | 107 |
| pe8 | 4 | 3 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 102 |
| pe9 | 3 | 4 | 15 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 11 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 15 | 4 | 3 | 1 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 3 | 4 | 2 | 1 | 10 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 82 |
| pe10 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 1 | 1 | 9 | 4 | 2 | 4 | 1 | 11 | 92 |
| pe11 | 5 | 5 | 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 20 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 121 |
| pe12 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | 107 |
| pe13 | 5 | 5 | 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 20 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 3 | 3 | 2 | 13 | 4 | 3 | 4 | 1 | 12 | 115 |
| pe14 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 112 |
| pe15 | 4 | 3 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 110 |
| pe16 | 4 | 3 | 14 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 15 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 108 |
| pe17 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 21 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 21 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 3 | 3 | 5 | 4 | 15 | 4 | 3 | 2 | 1 | 10 | 5 | 5 | 2 | 2 | 14 | 115 |
| pe18 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 104 |
| pe19 | 5 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 15 | 4 | 4 | 1 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 4 | 2 | 2 | 1 | 9 | 88 |
| pe20 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 4 | 2 | 4 | 1 | 11 | 93 |
| pe21 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 17 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 123 |
| pe22 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 18 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 111 |
| pe23 | 5 | 5 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 21 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 3 | 3 | 2 | 13 | 4 | 3 | 4 | 1 | 12 | 121 |
| pe24 | 5 | 5 | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 111 |
| pe25 | 4 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 109 |
| pe26 | 4 | 2 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 4 | 2 | 2 | 1 | 9 | 87 |
| pe27 | 5 | 2 | 17 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 4 | 2 | 3 | 1 | 10 | 90 |
| pe28 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 17 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 17 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 124 |
| pe29 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 19 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 112 |
| pe30 | 5 | 5 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 21 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 3 | 3 | 2 | 13 | 4 | 3 | 3 | 1 | 11 | 118 |
| pe31 | 5 | 5 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 107 |
| pe32 | 5 | 5 | 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 109 |
| pe33 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 111 |
| pe34 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 17 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 92 |

| | DIMENSIÓN 1: VIGOR y LA DEDICACIÓN | | | | | | | | | | DIMENSIÓN 2: EFICACIA PROFESIONAL | | | | | | | | | | DIMENSIÓN 3: ABSORCIÓN PSICOLÓGICA | | | | | | | | | | PP | TOTAL | | |
|----|------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-------|-----|-----|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | PP | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | PP | p21 | p22 | p23 | p24 | p25 | p26 | p27 | p28 | | | p29 | p30 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 45 | 143 | | |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 42 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 | 135 | |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 48 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 | 136 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 44 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 | 130 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 49 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 36 | 131 |
| 6 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 52 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 37 | 135 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 52 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 45 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 43 | 140 | |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 56 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 44 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 41 | 141 |
| 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 37 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 28 | 91 |
| 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 39 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 29 | 95 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 45 | 153 | |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 41 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 | 144 | |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 60 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 45 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | 146 | |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 54 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 | 140 |
| 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 59 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 36 | 141 |
| 16 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 62 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 37 | 145 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 63 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 45 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 42 | 150 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 66 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 44 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 41 | 151 |
| 19 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 47 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 25 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 26 | 98 |
| 20 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 50 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 27 | 105 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 45 | 164 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 41 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 | 154 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 68 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 45 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | 154 | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 64 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 | 150 |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 69 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 37 | 152 |
| 26 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 54 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 25 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 28 | 107 |
| 27 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 57 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 29 | 114 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 44 | 170 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 41 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 | 161 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 78 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 45 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | 164 | |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 71 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 | 157 |
| 32 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 62 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 29 | 119 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 44 | 175 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 41 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 | 166 |

Anexo 8: Autorización ejecución de estudio



MANUFACTURAS SAN ISIDRO S.A.C.

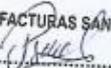
Of. Principal: Jr. Azángaro No 246 - Lima 1
Telf.: 427-5008 / 427-5009 Fax: 428-3662
E-MAIL: modasdiversas@modipsa.com.pe

Lima 21 de noviembre del 2018

Señores:
Universidad Cesar Vallejo.
Asunto:
Autorización de ejecución de tesis.

Luego de haber revisado el proyecto de tesis titulada: "Cultura organizacional y engagement laboral en el área comercial de la empresa Pionier, San Juan de Lurigancho, 2018" por le Sr. Dani Angel Espinoza Nieto y la Srta: Sandra Inés Cuellar Retes, la empresa autoriza la ejecución del proyecto, así mismo nos comprometemos a facilitar la información necesaria.

Atentamente,

MANUFACTURAS SAN ISIDRO S.A.C.


Johanna Pérez Romero
EJECUTIVA DE CUENTA
JOHANNA PEREZ ROMERO

EJECUTIVA COMERCIAL

Anexo 9: Rotación mensual del personal de la empresa Pionier Comercial

