

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGIA**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
PSICOLOGÍA**

---

“ENGAGEMENT LABORAL Y VALORES INTERPERSONALES EN COLABORADORES  
FULL TIME DE UNA TIENDA POR DEPARTAMENTO DE TRUJILLO”

---

**Área de Investigación:**

Psicología de las organizaciones y del trabajo

**Autora:**

Br. Vásquez Huamán, Silvana Jaquelina

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Salinas Gamboa, Diana Jacqueline

**Secretario:** Sánchez Álvarez, Edwar Isidro

**Vocal :** Honores Morales, Renato Daniel

**Asesora:**

Sotelo Sánchez Martha Linda

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-7137-2037>

**Trujillo – Perú**

**2022**

**Fecha de sustentación: 2022/06/16**

**“ENGAGEMENT LABORAL Y VALORES INTERPERSONALES EN  
COLABORADORES FULL TIME DE UNA TIENDA POR  
DEPARTAMENTO DE TRUJILLO”.**

## **PRESENTACIÓN**

Estimados miembros del Jurado:

Siguiendo los lineamientos que la Universidad Privada Antenor Orrego ha determinado, presento ante ustedes la investigación denominada “Engagement Laboral y Valores Interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo”, la misma que es sometida a su importante criterio y consideración, esperando en todo momento, cumpla con todos los requisitos establecidos. Les agradezco por anticipado las sugerencias a mi investigación.

Br. Silvana Jaquelina Vásquez Huamán

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación, está dedicado a Dios, quien me ha brindado el entendimiento, sabiduría y fortaleza para poder culminar esta hermosa etapa de mi vida académica, también a los seres más importantes de mi vida; mis padres, Víctor y Julia, por su enorme sacrificio y apoyo constante durante la carrera, de quienes sigo su ejemplo para no rendirme, gracias por su amor y comprensión, a mis hermanas y sobrinos, quienes han sido un gran soporte en esta etapa; es por ellos mi compromiso de ser mejor ser humano y profesional cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, doy gracias a Dios por brindarme la sabiduría para poder cumplir mis metas, y a vencer las dificultades que se han presentado en mi camino.

A mis padres, en especial a mi papá Víctor, ya que gracias a él pude terminar mi hermosa carrera, y sé que desde el cielo me cuida.

A la Mg. Linda Sotelo Sánchez, por orientarme y brindarme sus conocimientos para hacer posible la culminación de esta tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
Resumen.....	9
Abstract.....	10
1.1. EL PROBLEMA.....	12
1.1.2. Formulación del problema .....	16
1.1.3. Justificación del estudio.....	16
1.1.4. Limitaciones.....	18
1.2. OBJETIVOS .....	18
1.3. HIPÓTESIS.....	19
1.4. VARIABLES E INDICADORES.....	20
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN.....	20
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	21
1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	23
1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	26
1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	26
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL TEÓRICO.....	28
2.1. Antecedentes .....	29
2.2. Marco teórico .....	33
1.1. Definición.....	33
2.3. Marco conceptual.....	48
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	49
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	57
4.1. Análisis de resultados. ....	58
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
5.1. Conclusiones.....	67
5.2. Recomendaciones. ....	69

CAPÍTULO VI REFERENCIAS Y ANEXOS.....	70
REFERENCIAS.....	71
ANEXO.....	79

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Distribución de la población en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo del año 2019	22
<b>Tabla 2</b>	Nivel de Engagement Laboral en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo	50
<b>Tabla 3.</b>	Nivel de Engagement Laboral por Indicadores en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo	51
<b>Tabla 4.</b>	Valores Interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.	52
<b>Tabla 5.</b>	Correlación entre Engagement Laboral y los Valores Interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo	53
<b>Tabla 6.</b>	Correlación entre la dimensión Vigor del Engagement Laboral y los Valores Interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo	54
<b>Tabla 7.</b>	Correlación entre la dimensión Dedicación del Engagement Laboral y los Valores Interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo	55
<b>Tabla 8.</b>	Correlación entre la dimensión Absorción del Engagement Laboral y los Valores Interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo	56



## **Resumen**

La presente investigación buscó determinar si existe relación entre Engagement Laboral y Valores Interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo. La población muestral estuvo constituida por 150 colaboradores (85 hombres y 65 mujeres), de una tienda por departamento de Trujillo, La Libertad, cuyo rango de edad fluctúa entre los 22 y 46 años. Los instrumentos utilizados fueron la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) y el Cuestionario de Valores Interpersonales (SIV). En relación a los resultados se obtuvo que engagement laboral y los valores interpersonales se determinó que no existe relación significativa ( $p > .05$ ) entre el Engagement y los Valores Interpersonales, en cuanto a las dimensiones se evidencia que Soporte presenta un nivel alto, mientras que, liderazgo e independencia un nivel medio y conformidad, reconocimiento y benevolencia presentan niveles bajos en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.

**Palabras clave:** Engagement, valores interpersonales, colaboradores.

### **Abstract**

The present investigation seeks to determine if there's a relation between work engagement and interpersonal values in full-time workers in a department store in Trujillo. The sample population was constituted by 150 workers (85 male and 65 female) of a department store in Trujillo, La Libertad, whose age range fluctuates between 22 and 46 years-old. The Utrecht Work Engagement Scale (UWES and the Survey for Interpersonal Values (SIV). In relation to the results, engagement laboral and interpersonal values was determined that there is no significant relationship ( $p > .05$ ) between Engagament and Interpersonal Values. in terms of dimensions it is evident that Support presents a high level, while, leadership and independence a medium level and conformity, recognition and benevolence present low levels in full time collaborators of a store by department of Trujillo.

**Key Words:** Engagement, interpersonal values, workers.

**CAPITULO I**  
**MARCO METODOLÓGICO**

## **1.1. EL PROBLEMA.**

### **1.1.1. Delimitación del problema.**

Las organizaciones exitosas actuales se han propuesto medir el compromiso del colaborador como resultado de su buena gestión empresarial, y ponerlo como característica relevante de todo buen trabajador. Actualmente, la falta de engagement del empleado es considerado un problema para las organizaciones, porque las empresas, además de requerir colaboradores académicamente certificados, con capacidades técnicas y desempeño laboral óptimo; exigen trabajadores que muestren disposición, equilibrio emocional, tolerancia a la frustración, auto exigencia y energía, requisitos que posibilitarán adherirse a la organización.

De esta manera es que el engagement es entendido como un estado afectivo – cognitivo que dota de un sentido de pertenencia y compromiso a los trabajadores, en dimensiones reconocidas como vigor, dedicación y absorción (Schaufeli y Bakker, 2003/2011).

En la actualidad, las empresas buscan que sus trabajadores experimenten un entorno laboral amigable, comunicativo y sobre todo colaborador, promoviendo a través de ello un clima y cultura laboral positivo (Franco-Miranda et al., 2020). De esta manera que, la empresa espera que sus colaboradores muestren actitudes positivas, motivación, iniciativa, deseos de superación sobre todo mayor compromiso e involucramiento y la buena práctica de valores.

En relación al compromiso y satisfacción laboral, en la actualidad recibe el nombre de Engagement, que permite comprender un estado positivo que el colaborador experimenta frente a las diferentes actividades que realiza a diario en su centro de trabajo (López y Chiclana, 2017); a la vez, se ha evidenciado que aquellos con un buen nivel de engagement, presentan mayor capacidad para afrontar dificultades, motivación,

comunicación, felicidad y fidelidad a la empresa, evitándose así la rotación o abandono laboral.

A nivel mundial un boletín promovido por KINCENTRIC (2020) informó, que desde el 2008 la tendencia a desarrollar el engagement por parte de las empresas ha ido en aumento, presentándose mejoras del 57% al 68% en la perspectiva positiva por parte de los trabajadores hacia las diferentes actividades que realizan; sin embargo, advierten que a partir del COVID-19, estos índices positivos pueden reducirse debido a síntomas negativos como la ansiedad, estrés o depresión, la poca motivación o falta de involucramiento por la diferentes medidas sanitarias tomadas y a raíz de que muchos se encuentran ahora trabajando en los hogares, presentando una rutina diferente y que involucra mayor cantidad de tiempo laboral.

Frente a esto, se asume que a nivel nacional, solo el 24% de colaboradores en diversas empresas, experimentan felicidad en las actividades que realizan, conllevando a que vivencien menor compromiso, motivación, deseos de aprender e identificación con la empresa, además de mayor estrés y ansiedad (La República, 2020); aunado a esto, al Instituto Nacional de Estadística (INEI, 2021) de acuerdo a una investigación realizada, concluyeron que más de la mitad de trabajadores a nivel nacional, se desempeña en entornos poco adecuados o trabaja en puestos que no son acordes a su perfil. Esto dificulta su desempeño, motivación y compromiso.

En relación a los Valores Interpersonales en el campo laboral, son importantes ya que aseguran una conducta basada en el respeto, congruencia, estabilidad y sinceridad por parte de los trabajadores frente al desempeño que se presenten durante sus funciones (Espinoza, 2019). Por su parte, Campos et al. (2020) consideran que, al existir valores interpersonales inadecuados entre los trabajadores, esto se refleja en conductas poco empáticas, muy poca comunicación, menor interés en ayudar a otros, falta de interés en

sus responsabilidades asignadas y poca confianza en sus conductas y decisiones. Asimismo, a nivel organizacional, esto representa todo aquello que los trabajadores y el personal jerárquico puede o no realizar, conllevando a que, por medio de un buen ejemplo, se logren replicar en otras conductas deseadas para el bien de la organización (Fronzizi, 2016).

Asimismo, aunque los valores interpersonales pueden ser comprendidos y promovidos de diferentes formas, acorde a cada cultura organizacional, metas y anhelos que la empresa espera lograr, estos buscan fomentar buenas conductas y vínculos entre los trabajadores (Miravalles, 2014). A nivel nacional, La Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (Confiep, 2021) manifiesta que, en muchas empresas del país, no se promueven y practican adecuadas prácticas relacionadas a la honestidad, respeto e igualdad, conllevando a que muchos trabajadores desarrollen sus actividades en entornos poco saludables.

De acuerdo a Muñoz M. (2015) a nivel nacional, la problemática por la falta de valores interpersonales puede verse reflejada en actitudes poco sinceras, menor capacidad para afrontar dificultades, la falta de interés para seguir aprendiendo y conductas poco colaborativas con sus demás compañeros, que dificulta el correcto trabajo y alcance de los objetivos que la empresa espera se logren alcanzar. Afirmando esto, ESAN (2018) considera también que una empresa con falta de valores, conlleva a que se genera una pérdida en el respeto, baja productividad, poca credibilidad en los diferentes usuarios con quienes interactúa o espera llegar.

Uno de los elementos que requiere revisión es el Engagement y los Valores Interpersonales, por ser uno de los énfasis actuales, ya que brinda a las organizaciones colaboradores plenamente identificados con ella y conductas confiables. Para efectos de esta investigación no se encontraron datos estadísticos que arrojen cifras acerca de niveles

de relación entre ambas variables, solo se puede recurrir a estudios que logran probar la relación alta que existe del engagement con la productividad de las empresas y la de los valores que se relaciona con conductas más colaborativas y empáticas, en base a esto, el presente estudio busca aportar en la problemática de las empresas que buscan lograr que sus trabajadores muestren, indagando acerca de cuál es la relación de los valores en todo ello.

Los colaboradores que conforman la población de estudio son parte de este tipo de empresas, son 150 trabajadores (85 hombres y 65 mujeres), que realizan diversas labores, a saber: atención al cliente, asistente de ventas, asistente de caja, operarios de bodega, entre otros. Trabajan una jornada laboral completa, es decir, de 48 horas semanales y, como características personales, resaltan que se encuentran en un rango de edad entre los 22 y 46 años, el más antiguo, siendo algunos solteros, casados, viudos y divorciados

Al respecto, la investigación se realizó en trabajadores que laboran en empresas retail o tiendas por departamentos, las cuales ofrecen a sus colaboradores la oportunidad de realizar un trabajo tradicional ya que en la actualidad dentro del sector retail se han estructurado dos modelos de negocios. El primero, y a la vez el más importante, el contacto directo con el consumidor final, sin intermediarios. El segundo se caracteriza por la venta de uno en uno, es decir, el personal de ventas y atención al cliente se dirigen a consumidores finales que adquieren productos para su uso personal. Mediante este modelo, las tiendas por departamento ponen al alcance de los consumidores productos que, sin su intervención, sería difícil adquirirlos, además de manejar siempre el concepto de la adquisición de una diversidad de productos en el mismo lugar y, últimamente, como parte de la evolución del concepto, está la idea del retail como un punto de encuentro propicio para la socialización (Contreras, 2018).

En la actualidad, al analizar la realidad de los colaboradores objeto de estudio se aprecia que algunos de ellos no reflejan compromiso al momento de actuar en base a los valores establecidos y esperados por parte de la empresa, lo cual se observa en su comportamiento individual a través de las vivencias de sus actitudes, actos desleales, al momento de atender, ordenar y recibir los productos que llegan a la empresa, ocasionando dificultades en la toma de decisiones, inadecuada comunicación, horarios rotativos frecuentes y vivencia de bajo compromiso; Esto implica que en ocasiones se generen malos entendidos entre los colaboradores y una incorrecta atención hacia los usuarios; esto representa un limitante para la empresa y puede ocasionar a que se vean afectadas las metas establecidas.

Este trabajo de investigación pretende medir la correlación existente entre el Engagement y Los Valores Interpersonales, ya que los valores están íntimamente ligados a los esquemas mentales que dirigen la conducta del ser humano.

### **1.1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre engagement laboral y valores interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo?

### **1.1.3. Justificación del estudio**

Este trabajo de investigación nos permite argumentar y evidenciar de manera práctica, teórica, social y metodológica la importancia del uso de nuevas estrategias dentro de una empresa, evaluar el nivel de compromiso y productividad de los colaboradores sin olvidar su lado humano a través del manejo de emociones y valores, las mismas que se verán reflejadas en un desempeño más eficiente y en el cumplimiento de los objetivos planteados.



El estudio es conveniente porque aborda temas de actualidad e interés para las organizaciones, a la vez, un bajo nivel de engagement afectaría la autonomía y eficacia del desempeño de los colaboradores y por ende su productividad, por otro lado, porque en el ambiente laboral también se reconoce la necesidad de formar la práctica de los valores interpersonales que definen el comportamiento de los individuos influyendo en aspectos como el clima laboral, liderazgo, entre otros.

Este estudio posee implicancias prácticas, ya que, al conocer la relación entre ambas variables posibilitará acciones de promoción y/o prevención, como programas de orientación, talleres y promoción de valores que eleven el compromiso laboral, lo que consecuentemente acarreará una mejora en el desempeño de los colaboradores.

El valor teórico de esta investigación permitirá sistematizar la información existente sobre el engagement y los valores interpersonales, además de aportar en la actualización del conocimiento científico al clarificar la relación entre ambas variables. Asimismo, se convertirá en un antecedente para futuros estudios que tengan el propósito de investigar estas variables.

Tiene relevancia social, debido a que permitirá comprender que el compromiso laboral para poder existir requiere de un clima laboral positivo y una buena relación entre trabajadores, así como de una cultura organizacional y unos valores claros con los colaboradores se identifiquen, solo así se puede conducir a una mejora en la producción de las organización y en la satisfacción laboral, además de ello permitirá sensibilizar a las empresas sobre la importancia de los valores dentro de una organización puesto que, si bien estos no se forman cuando la persona ingresa al mundo laboral sí influyen en su dinámica interna y, por lo tanto, deben ser promovidos.

Es relevante metodológicamente debido a que la correlación que se determinará será mediante el uso de dos instrumentos, cuyas evidencias de validez y confiabilidad han

sido revisadas y corroboradas en diversas investigaciones, incluso en el contexto peruano por lo que pueden ser utilizados en estudios similares a este.

#### **1.1.4. Limitaciones**

- Esta investigación se limita a la teoría de Schaufeli y Bakker (2003/2011) para explicar el engagement, así como del enfoque teórico de Gordon (2010) sobre los valores interpersonales.
- Los resultados, son válidos para la población estudiada y sirven como referencia para poblaciones con características similares a la de los participantes que formaron parte de esta investigación.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo general.**

Determinar cuál es la relación entre engagement laboral y valores interpersonales en colaboradores Full Time de una tienda por departamento de Trujillo.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de engagement laboral en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.
- Identificar los valores interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión vigor del engagement y las dimensiones de soporte, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia, liderazgo de los valores interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.

- Establecer la relación entre la dimensión dedicación del engagement y las dimensiones de soporte, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia, liderazgo de los valores interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión absorción del engagement y las dimensiones de soporte, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia, liderazgo de los valores interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.

### **1.3. HIPÓTESIS**

#### **1.3.1. Hipótesis general.**

**H<sub>G</sub>:** Existe relación entre el engagement laboral y valores interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la dimensión vigor del engagement laboral y las dimensiones soporte, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia y liderazgo de los valores interpersonales en colaboradores Full Time de una tienda por departamento de Trujillo.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre la dimensión dedicación del engagement laboral y las dimensiones soporte, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia y liderazgo de los valores interpersonales en colaboradores Full Time de una tienda por departamento de Trujillo.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre la dimensión absorción del engagement laboral y las dimensiones soporte, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia y

liderazgo de los valores interpersonales en colaboradores Full Time de una tienda por departamento de Trujillo.

#### **1.4. VARIABLES E INDICADORES**

Variable 1: Engagement laboral, el cual será medido a través del Cuestionario de Engagement UWES, de Schaufeli y Bakker (2003/2011).

Indicadores:

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

Variable 2: Valores interpersonales, medida a través del Cuestionario de Valores Interpersonales SIV, de Gordon (2010).

Indicadores:

- Soporte (S)
- Conformidad (C)
- Liderazgo (L)
- Reconocimiento (R)
- Independencia (I)
- Benevolencia (B)

#### **1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN**

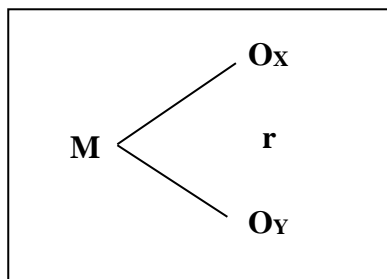
##### **1.5.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es de tipo sustantiva, ya que se apoya en una perspectiva teórica y está orientado a describir y explicar un problema, orientándose a la búsqueda de

principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica (Sánchez y Reyes, 2006). Además de ello, según lo que plantea CONCYTEC (2018), es de tipo básica, puesto que se orienta al conocimiento de una forma más completa, en este caso mediante la comprensión de las relaciones que establecen dos constructos.

### 1.5.2. Diseño de investigación

Este diseño de investigación indica un diseño correlacional, ya que evalúa y mide la relación entre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos que están siendo estudiados Hernández et al. (2016), El esquema de dicho diseño es:



**Donde:**

**M** : Muestra de colaboradores Full Time de una tienda por departamento-Trujillo

**Ox** : Observación de la variable x: Engagement

**Oy** : Observación de la variable y: Valores Interpersonales

**R** : Relación entre las variables

## 1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 1.6.1. Población

La población muestral está constituida por 150 colaboradores (85 hombres y 65 mujeres), de una tienda por departamento de Trujillo -2019 quienes se encuentran en un rango de

edad entre los 22 y 46 años, siendo algunos solteros, casados, viudos y divorciados, y realizan diversas labores, como: atención al cliente, asistente de ventas, asistente de caja, operarios de bodega, entre otros. De acuerdo a Pértegas y Pita (2001), la población es el conjunto total de individuos que se desea investigar y que generalmente suele ser inaccesible. Es, según los autores, un colectivo, homogéneo, es decir que reúne ciertas características.

**Tabla 1**

*Distribución de la población de trabajadores full time de una tienda por departamento de Trujillo del año 2019.*

<b>Género</b>	<b>Total</b>	
	n	%
<b>Masculino</b>	85	56,7
<b>Femenino</b>	65	43,3
<b>Total</b>	150	100,0

**Criterios de inclusión:**

- Trabajadores con modalidad de trabajo laboral full time.
- Colaboradores que brindaron su consentimiento y participación voluntaria en la investigación.

**Criterios de exclusión:**

- Colaboradores que no asistieron en la fecha de evaluación.
- Colaboradores con contrato laboral en la modalidad part-time.

- Protocolos incorrectamente llenados.

### **1.6.2. Muestreo.**

Es el censal, ya que serán tomados en cuenta todos los elementos que conforman la población considerada en la investigación (López, 1998).

## **1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **1.7.1. Técnica.**

La usada es la evaluación psicométrica, tiene como finalidad recolectar en la muestra seleccionada las diversas características, formas de pensar o creencias en torno a situaciones, la misma que brinda medidas de las variables a través de instrumentos psicométricos para su posterior análisis estadístico, que brindará respuesta a los objetivos y metas planteadas por el investigador (Gonzales et al.,2017).

### **1.7.2. Instrumentos.**

#### **a. La Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)**

La Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) fue creada por los autores Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2003, en Holanda. Este instrumento, en sus inicios, presentaba 24 ítems, los cuales fueron reducidos con el tiempo y varios análisis a 17 reactivos, agrupados en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Los ítems referidos a la dimensión vigor miden: altos niveles de energía y resiliencia, voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse con facilidad, y la persistencia frente a las dificultades (Schaufeli y Bakker, 2003).

Este instrumento se puede administrar tanto de manera individual como colectiva, en un tiempo de aproximadamente 10 minutos. La calificación se realiza de forma manual, mediante escala tipo Likert, siendo que cada uno de estos ítems tiene 7 opciones de

respuestas Nunca (0), Casi nunca (1), Algunas veces (2), Regularmente (3), Bastantes veces (4), Casi siempre (5), Siempre (6) (Schaufeli y Bakker, 2003).

En relación a su validez, presenta valores superiores al .20 en la escala item-factor, una varianza explicada del 45%, un KMO de .91 y en la Esfericidad de Bartlet una relación altamente significativa. Su confiabilidad fue obtenida a partir del alfa de Cronbach, con valores que oscilan de .70 a .76 en sus dimensiones (Schaufeli y Bakker, 2003). La Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES – 17) fue adaptada por R. Cárdenas (2016) en Trujillo, en una muestra de 317 trabajadores, cuyas edades oscilaron de 18 a 65 años, quienes ocupaban diferentes cargos laborales.

En relación a sus resultados, en torno a la validez, evidencia valores oscilantes .40 a .71 en la correlación item-test. En relación al AFE, obtuvo una varianza explicada del 55%, un KMO de .87, asimismo los índices de ajuste evidencian valores superiores al .85.

La confiabilidad, fue obtenida mediante el alfa de Cronbach, presentando un valor de .89 en la escala general y de .70 a .89 en sus dimensiones, valores que indican que el instrumento adaptado es confiable (Cárdenas, 2016).

#### **b. Cuestionario de valores interpersonales (SIV).**

El instrumento, llamado “Cuestionario de valores Interpersonales” (SIV = Survey of Interpersonal Values), tiene como autor a Gordon L., procede de The Science Research Associates-Chicago. La aplicación de esta prueba puede ser colectiva o individual, para su desarrollo no existe límite de tiempo, normalmente toma entre 15 y 20 minutos, incluyendo el periodo de instrucciones. La corrección puede realizarse a mano, mediante la aplicación de plantillas de corrección directamente sobre la hoja de respuestas. El formato de la prueba permite una corrección rápida: 3 minutos aproximadamente. Las puntuaciones que se pueden otorgar al corregir el instrumento son:

Puntuación: 2, 1, o 0 puntos según la respuesta.



Puntuación máxima: 32, 30 o 26 según la escala.

En lo que respecta ámbito de aplicación, este instrumento se puede utilizar a partir de los 14 o 15 años en adelante, se puede aplicar en diversos niveles culturales y profesionales, aunque no es apropiado realizarlo con individuos de poco nivel formativo.

Este instrumento consta de seis valores: Estímulo (S), Conformidad (C), Reconocimiento (R), Independencia (I), Benevolencia (B), Liderazgo (L). En cada dimensión el autor describe los rasgos atribuidos a los individuos (Gordon, 2010).

En su versión original, presenta una validez obtenida mediante un criterio de jueces, con valores superiores al .85, así como una relación altamente significativa entre sus ítems ( $p < .00$ ). En relación a la confiabilidad obtenida mediante la Kuder-Richardson es de .89 (Gordon, 2010).

En la presente investigación se tomó como instrumento, la versión de Espinoza y Moroco (2018) adaptada al Perú en 130 trabajadores, quienes cumplían diferentes funciones en empresas públicas y privadas.

En relación a la validez, fue sometido a un criterio de jueces, encontrando valores en la de Aiken que oscilan de .90 a 1; la correlación ítem total corregida, evidencia valores que oscilan de .23 a .51.

A la vez, la confiabilidad, se obtuvo por medio de la Kuder-Richardson, arrojando valores de .78 a .89 entre sus 6 dimensiones (Espinoza y Moroco, 2018).

## **1.8. FUENTES.**

Como fuente de esta investigación se ha tomado en cuenta libros, revistas, artículos, tesis, a través de los cuales se ha podido hacer la revisión bibliográfica que ha servido de sustento para esta investigación.

El área de recursos humanos facilitó la relación de los trabajadores que cumplían con el criterio full time la cual se hizo la investigación

## **1.9. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Para la ejecución de esta investigación, se procedió a solicitar los permisos respectivos mediante una solicitud al jefe de la oficina de Recursos Humanos de la tienda por departamentos en la que se detalló los objetivos y todo el proceso de la investigación.

Posteriormente, se coordinó con la responsable de recursos humanos los días y horarios de evaluación, se ingresó a la tienda con la lectura del consentimiento informado para una reunión previa con los trabajadores, se les explicó los objetivos de la investigación y la metodología a utilizar, se resaltó su participación voluntaria y se les dio a conocer que se iba a mantener la confidencialidad de los datos. En la fecha indicada se reunieron los trabajadores y se hicieron entrega de los instrumentos detallando las instrucciones para el desarrollo de las pruebas absorbiendo las dudas de los participantes, la evaluación tuvo un tiempo que osciló 30 minutos para que puedan responder.

Finalizada la evaluación, se procedió al recojo de todos los protocolos. Los resultados de los cuestionarios válidos fueron vaciados en una base de datos, para luego ser procesados y analizados estadísticamente.

## **1.10. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Para el análisis de resultados en la aplicación de las dos pruebas y la correlación entre ambas variables se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales:

En lo referido a la estadística descriptiva se elaboraron tablas de distribución de frecuencias tanto absolutas como relativas simples porcentuales, con los gráficos correspondientes, respecto de las variables engagement y valores interpersonales de los participantes, utilizándose los baremos originales de ambos instrumentos, los que permitieron convertir los puntajes directos a percentiles y ubicar a cada evaluado en un

nivel, tanto en las escalas generales como por cada una de sus áreas. Del mismo modo, se utilizaron tablas y figuras para la representación de la correlación entre las variables

En lo referido a la estadística inferencial, para determinar la existencia de una relación entre las variables engagement laboral y valores interpersonales, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, ya que ambas son de tipo ordinal; además, dicho coeficiente también fue utilizado para hallar la relación entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement Laboral con las dimensiones soporte, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia y liderazgo, de los valores interpersonales. Finalmente, también se realizaron las tablas de los resultados tomando en consideración de los formatos Ápa.

**CAPITULO II**  
**MARCO REFERENCIAL TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes**

### **Internacionales.**

Orozco et al. (2021) en España, buscaron establecer la relación entre los Valores Interpersonales y el Síndrome de Bournout, los instrumentos aplicados fueron: Cuestionario de Valores Interpersonales (SIV) y Cuestionario de Burnout de Maslach (MBI) la cual emplearon estos instrumentos de evaluación para la medición de ambas variables; la muestra estuvo conformada por 120 trabajadores, cuyas edades en promedio fluctuaron de 28 a 37 años, seleccionados a partir de un muestreo no probabilístico por conveniencia, entre las conclusiones más resaltantes se aprecia un nivel medio en Valores y una tendencia alta al Bournout (67%); existe además una relación inversa débil ( $p < .05$ ) considerándose que, frente a la falta de estimulación y desarrollo de los valores, se experimenta síntomas relacionados al estrés y cansancio, que limitan el compromiso del trabajador con la organización.

Frías (2016), México, se propuso determinar la relación entre el Engagement y la Motivación en una muestra de 52 trabajadores, seleccionados en base a un muestreo por conveniencia, a quienes aplicó un instrumento construido por la misma autora, para evaluar Motivación, y la escala Utrecht Work Engagement Survey. La principal conclusión de este estudio fue que no existe una relación entre las variables motivación y engagement, determinando así que entre ambas variables se ven inmersos otros factores, como la cultura, el clima laboral y los estilos de comunicación que se han desarrollado en la empresa y son necesarios para que los trabajadores vivencien compromiso. De igual forma se aprecia en ambas variables una tendencia a ubicarse en niveles medios (57%), lo que contribuye a que puedan desempeñar e involucrarse de forma adecuada.

Osorio et al. (2016), Colombia, buscaron plantear la relación entre los Valores Personales y el Compromiso Organizacional, se les aplicó el cuestionario de Retratos de Schwartz y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, emplearon un muestreo no probabilístico por conveniencia en una muestra de 128 trabajadores, el principal resultado de este estudio fue que no se evidenció la existencia de asociación entre las variables valores personales y compromiso organizacional, puesto que solo se encontró relación estadísticamente significativa entre la dimensión conservación con los tres tipos de compromiso organizacional estudiados ( $p < .05$ ). En relación a los niveles, se aprecia una tendencia a media (55% y 49%) en relación a los valores (55%) y al compromiso (49%).

Velásquez-Gómez (2016), Bogotá, realizó una investigación buscando establecer la relación entre los Valores y el Engagement, les fueron aplicadas dos escalas: el Inventario para Medir la Articulación entre la Persona y la Organización (Inventario APO) y Utrecht Work Engagement Scale (UWES), en una muestra de 54 colaboradores del sector salud, seleccionados mediante un muestreo por conveniencia, los principales resultados evidencian una relación de magnitud débil y significativa ( $p < .05$ ) entre ambas variables, es decir, aunque existe cierto grado de relación, se asume que pueden verse inmersas otros factores que condicionan la presencia de buenas prácticas y el compromiso, además se aprecia que existe una tendencia media en los valores, de 49% para los valores y de 52% en el engagement y en sus dimensiones de 40% a 48%.

## **Nacionales**

Messarina (2019) en Lima, estableció la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral, a quienes se les aplicó el cuestionario de Engagement UWES 17 (Schaufeli & Bakker, 2003) y el cuestionario de Satisfacción Laboral (Chiang, Gómez &

Salazar, 2014), con relación a la metodología empleada, evaluó a una muestra conformada por 100 varones, los cuales respondieron a dos instrumentos de evaluación, validados durante la investigación. En relación a los resultados se aprecia que ambas variables correlacionan de forma directa y muy significativa ( $p < .00$ ), esto permite comprender que un adecuado compromiso, motivación y disfrute durante el desarrollo de la jornada laboral, se relaciona con la satisfacción que presenten.

Aguirre (2018), Lima, investigó la relación entre el Engagement y el Bienestar Psicológico, Se aplicó la Escala de Bienestar Psicológico (EBP) y el Cuestionario de Engagement (UWES), la muestra la conformaron un total de 217 participantes, seleccionados mediante un muestreo por conveniencia. El análisis realizado, evidenció niveles altos en ambas variables, a la vez, se muestra una relación directa y significativa ( $p < .05$ ) entre las dos variables analizadas, pudiéndose evidenciar que un adecuado compromiso y satisfacción con la empresa, va de la mano con el bienestar a nivel emocional que el trabajador experimenta, contribuyendo a que tenga un mejor.

Espinoza y Moroco (2018), Arequipa, buscaron determinar la relación entre los Valores Interpersonales y el Compromiso Laboral, los instrumento empleados fueron Cuestionario de valores Interpersonales (SIV), y el cuestionario Engagement UWES, en una muestra conformada por 100 colaboradores en Arequipa, tomados en cuenta para la evaluación y aplicación de dos instrumentos, mediante un muestreo por accesibilidad. Tras el análisis realizado, pudieron determinar que existe una relación directa y muy significativa ( $p < .00$ ) entre ambas variables, determinando así que buenos valores, sumado al reconocimiento y el promover mayor involucramiento, contribuye al desempeño, motivación y mejor comunicación entre los colaboradores.

Jara (2018), Arequipa, busco determinar la relación de los valores interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San

Agustín 2017”, se empleó, la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y el Test de Valores Interpersonales- SIV con el propósito de determinar la relación de los valores interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, contó con una muestra de 220 colaboradores,. En este estudio se encontró que la falta de práctica de valores repercute en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Candia et al. (2017), Lima, buscaron determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Engagement, se aplicó el Cuestionario de Satisfacción S20/23 y Cuestionario Work Engagement Scale (UWES), en una muestra conformada por 107 trabajadores de ambos sexos, Los resultados muestran una relación de grado bajo y significativa ( $p < .05$ ) entre ambas variables, considerando a partir de lo establecido, que experimentar felicidad en las actividades que se realizan en el trabajo es importante y guarda relación con la motivación y compromiso, sin embargo, son importantes otras variables a nivel organizacional, como una cultura clara y una adecuada comunicación, para mantener a los trabajadores comprometidos.

## **Locales**

Salinas (2021), Trujillo, se propuso como objetivo, determinar la relación entre Engagement y el Clima laboral, los instrumentos empleados fueron la Escala de Engagement en el Trabajo (UWES) y la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Palma, para lo cual tomó como muestra un total de 150 trabajadores, de ambos sexos, cuyas edades oscilaron entre los 18 a 65 años. Los resultados evidencian una relación directa y muy significativa entre ambas variables, concluyéndose así que la identificación, motivación y compromiso van de la mano con un adecuado clima laboral, que se refleja en buenos vínculos y adecuada comunicación.



Argomedo (2020), Ascope, buscó establecer la relación entre el Engagement y el Desempeño Laboral, se aplicó la Escala Utrecht de Engagemet, (UWES), y para la variable Desempeño Laboral se aplicó el cuestionario de Desempeño Laboral de Rodríguez (2018), para lo cual evaluó a un total de 30 trabajadores. Logró los siguientes resultados: el personal asistencial percibe un 87% nivel alto y 13% nivel regular de engagement; del mismo modo, el 100% perciben nivel regular sobre el desempeño laboral. Se halló una relación significativa ( $\rho = 0.809$ ). Al relacionar la dimensión vigor y el desempeño laboral se corresponden significativamente, ( $\rho = 0.498$ ). De la misma manera, la dimensión dedicación y el desempeño laboral se corresponden significativamente, ( $\rho = 0.489$ ) y, en definitiva, entre la dimensión absorción y el desempeño laboral se atañen significativamente ( $\rho = 0.483$ ). El autor concluyó que el engagement se relaciona con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope.

## **2.2. Marco teórico**

### **1. Engagement**

#### **1.1. Definición.**

Es conceptualizado como un estado de actitud positiva que el trabajador experimenta y proyecta frente a la función que desempeña, comportándose de manera amable, motivada y responsable (Souza-Vásquez et al. 2015); Para representar un estado duradero,

se involucran aspectos cognitivos y emocionales, que generan sentimientos y una buena actitud frente a las diversas tareas que el colaborador debe realizar a diario en el trabajo (Gómez-Garbero et al. 2019).

Se asume también como una postura positiva que se caracteriza por mostrar vigor e involucramiento hacia las diversas funciones a realizar por parte del trabajador, que contribuye al logro de metas que la empresa espera poder alcanzar en los tiempos que establezcan (Sulaiman y Zahoni, 2016). Se le define como aquella actitud favorable que contribuye al clima y cultura organizacional, permitiendo a los trabajadores poder tener mejores interacciones y desempeño al momento de cumplir sus funciones (Sponton et al., 2012).

## **1.2. Modelo teórico.**

### **- Teoría del bienestar positivo.**

El engagement, se explica a partir de la psicología positiva, considera importante la promoción de un estado de bienestar saludable entre sus colaboradores, buscando generar entornos basados en la colaboración y reconocimiento de sus funciones (Schaufeli y Bakker, 2010). Además, desde esta perspectiva se asume que el trabajador al experimentar bienestar desarrollará un vínculo emocional estable con la organización, esto contribuye a que pueda vivenciar un estado de satisfacción y motivación que le permita tener una mejor actitud hacia sus responsabilidades (Ugwu, 2013).

Al respecto, cuando se presenta una actitud positiva se desarrolla en el trabajador un mayor involucramiento con la organización, lo que permite un aumento en su productividad, mejor disposición para aceptar sugerencias y consejos por parte de otros para realizar sus funciones (Schaufeli y Bakker, 2003). Frente a esto, el engagement desde

una visión positiva del trabajador asume que el poder trabajar con motivación, ánimo e involucramiento, genera un mecanismo protector frente a síntomas relacionados con estrés, ansiedad o decaimiento producto de las diversas funciones, responsabilidades o dificultades a nivel personal que puedan llegar a presentar (Bano et al., 2015).

A la vez, Salanova (2016), refiere que el engagement permite el incremento de prácticas personales más optimistas, con valores y actitudes favorables hacia la misma persona y aquellas con las que interactúa, impactando mejor en la vida de los demás. Tomándose en cuenta lo referido, esta perspectiva positiva contribuye a nivel laboral a que se logran mejorar los diversos procesos laborales como la comunicación, el trabajo en equipo, el compañerismo y se hace un mejor afrontamiento al desgaste emocional producto de las diversas funciones (Peláez y Martínez, 2017).

#### - **Teoría de los Recursos Laborales.**

Desde esta teoría propuesta por Bakker y Demerouti (2013) se considera que aquellos trabajadores con un buen Engagement, presentaran un mayor compromiso, satisfacción y bienestar, lo que representa para la empresa un recurso importante a utilizar para poder aprovechar al máximo su potencial y dedicación; por el contrario, aquellos que presenten o desarrollen síntomas relacionados con el estrés, cansancio, representan un factor negativo que limita el desarrollo de la organización, siendo necesario que la empresa sea capaz de generar un entorno colaborativo y funcional.

Se asume, además, que si la empresa genera constantemente demandas muy altas esto conlleva a que experimenten mayor fatiga y progresivamente vayan perdiendo la motivación y compromiso, siendo necesario que la empresa busque a la vez generar un entorno laboral agradable que desarrolle el engagement, siendo usado como un recurso

frente a los síntomas negativos cuidando así de la estabilidad y bienestar de sus colaboradores (Torrente et al. 2012).

### 1.3. Dimensiones.

Con base en la definición del engagement, Schaufeli y Bakker (2003/2011) las dimensiones que se proponen son:

- **Vigor:** Se refiere a los valores de energía y capacidad mental durante el trabajo. También se puede entender como las ganas de realizar el trabajo, ausencia de cansancio, y una actividad laboral continua que pese a la adversidad o a la presencia de situaciones difíciles permanece. Las personas con un nivel elevado en esta dimensión son quienes le ponen mucho empeño al trabajo. Por el contrario, quienes alcanzan niveles bajos expresan muy pocas ganas de realizar las tareas y labores asignadas.
- **Dedicación:** Esta dimensión expresa el concepto que cada trabajador tiene de la labor que realiza, evidencia la pasión que transmite al realizarla y la estima que su labor le merece. Quienes se dedican al trabajo transmiten una inspiración y una alta capacidad de asumir retos. Las personas con un alto nivel de dedicación expresan una relación muy fuerte con su trabajo viviéndolo profundamente como parte de sí mismos. Los que tienen un bajo nivel son aquellos que no logran identificarse con la labor que realizan, evidenciando distancia y ausencia de sentido en sus labores, también expresan poco entusiasmo y aprecio por lo que realizan.
- **Absorción:** Se relaciona con la capacidad de concentrarse y sentirse bien al realizar el trabajo. Quien experimenta absorción se entusiasma tanto que es capaz de perder la noción del tiempo e incluso de hacer que el entorno pase a un segundo plano. Los trabajadores con un alto nivel de absorción perciben un alto disfrute en

sus actividades laborales, expresan emociones de entusiasmo y alegría, llegando a concentrarse y a motivarse en todo lo que hacen. De forma contraria, quienes presentan un bajo nivel de absorción tienen muchas dificultades para involucrarse en sus actividades, no se concentran en lo que hacen y todo lo que pase en su entorno se convierte en un distractor durante su horario laboral.

#### **1.4. Factores asociados al engagement.**

El engagement como concepto puede ser entendido entre dos perspectivas: la primera, como una característica del sujeto y la segunda, como un estado presentado por el individuo. Con respecto a la primera, cabe sólo una afirmación que existen personas que muestran compromiso con sus capacidades, mientras que otras no, el engagement es definido como un detalle personal, lo cual significaría que es un elemento que aleatoriamente podría ocurrir en un ser humano por lo que sería difícil de incluir como un objetivo a perseguir al interior de las organizaciones. La segunda perspectiva tiene que ver con algo que se produce en el ser humano y que responde a los estímulos, al entorno, o es producto de circunstancias que rodean al trabajador. A partir de ello, se puede definir el engagement como estado de la persona, a la respuesta de compromiso que da un trabajador en momentos concretos y en otros no. Esta propuesta invita a centrarse en este fenómeno como una vivencia transitoria que es distinta en cada persona, tanto en su intensidad, como en el tiempo de duración. Desde esta perspectiva, es necesario formular cuestionamientos tales como ¿Cuándo ocurre esto? ¿Qué particularidades se observan alrededor de este hecho? ¿Influye la situación, el día?, entre otros. De este modo se pueden hallar los elementos que posibiliten predecir el engagement en una persona y por lo tanto estimularlo y promoverlo. Existen evidencias de que el engagement se percibe según niveles y que éstos oscilarían de manera propia en cada individuo, lo cual se

constituye en un argumento decisivo para considerarlo como un estado (Bakker *et al.*, 2011).

Al respecto, Sonnentag (2003) demostró que el engagement se muestra con signos elevados cuando los trabajadores están descansados de las jornadas anteriores, es decir, el descanso es una característica que se observa como predictor de engagement, además del sentimiento de esperanza y optimismo en la organización referido al aspecto laboral, una de las características saltantes es la autonomía, la misma que es elemento significativo en el engagement. Por otro lado, Salanova y Schaufeli (2004), a través de investigaciones científicas, revelan que la carencia de engagement tiene su raíz en el aspecto laboral por la escasez de autonomía y niveles bajos de apoyo social (que puede darse a través de compañeros de labores o jefes), mientras que, en el aspecto personal se señalan los bajos niveles de autoeficacia dentro de lo que estarían involucrados la lenta recuperación del agotamiento, y la adquisición de emociones negativas en áreas ajenas a las laborales. Lo dicho por los autores se puede observar en trabajadores que ingresan a sus centros laborales cansados, con una evidente falta de energía, problemas familiares, difíciles interacciones sociales, entre otros.

En una investigación realizada por Salanova y Schaufeli (2004) en 13 países concluyeron que el engagement se correlaciona con los siguientes elementos:

- Edad: Colaboradores con mayor edad experimentan más engagement que los colaboradores jóvenes.
- Género: Los hombres experimentan niveles más elevados que las mujeres, aunque no es mucha la diferencia.

- Tipo de ocupación: Los trabajadores de altos cargos (ejecutivos, gerentes, propietarios, directivos) experimentan puntuaciones más altas que colaboradores de áreas dependientes.

### **1.5. Efectos del engagement.**

Un adecuado engagement genera los siguientes efectos positivos en los trabajadores (Salanova y Schaufeli, 2004):

- Contribuye a que los trabajadores sean más responsables con las diversas actividades que deban realizar.
- Estimula la iniciativa y compromiso con las funciones a cumplir.
- Permite que se tenga un mejor clima basado en la comunicación
- , empatía y apoyo a los demás trabajadores.
- Estimula la cordialidad al momento de atender a los diferentes usuarios o clientes.
- Estimula mejores mecanismos de afrontamiento ante las dificultades que puedan presentarse a diario.
- Ayuda al estado de salud, siendo un mecanismo protector frente a las diversas enfermedades somáticas que puedan presentar, permite además que se tenga una mejor recuperación física y mental.
- Permite a los trabajadores ser más organizados para el cumplimiento de sus actividades y el disfrute de sus tiempos libres.
- Brinda mayor facilidad para la expresión de emociones positivas y negativas en el trabajo.

- Los empleados comprometidos expresan menos emociones negativas en el ámbito laboral, por ejemplo, celos, rivalidad, zozobra, entre otras.
- La experiencia que logran les posibilita adquirir competencias propias que los distingue de los demás y los hace sobresalir al interior de las organizaciones con un distintivo singular muy difícil de superar a nivel competitivo.
- Se caracterizan por demostrar niveles elevados de lealtad a su organización, permitiendo que ésta recupere lo que ha invertido en su capacitación y evitando la rotación del personal.
- La imagen que los colaboradores comprometidos cultivan se convierte en un valor agregado al interior de la organización, dándole una mejor imagen y haciéndola llamativa en el mercado laboral.

### **1.6. El engagement en las organizaciones.**

En la actualidad, existe un mayor interés por parte de las empresas en generar y mantener en sus trabajadores un buen engagement debido al impacto positivo que esto genera sobre la empresa, las cuales al contar con trabajadores más motivados e involucrados con sus responsabilidades tendrán mayor probabilidad de alcanzar el éxito (Agurto et al. 2020). Para Neiva et al. (2017) tener trabajadores más involucrados con sus funciones y la empresa representa también un recurso positivo que ayuda a solucionar dificultades, mejora la comunicación y motiva a que se desarrollen capacidades.



## **2. Valores interpersonales.**

### **2.1. Definición de los valores interpersonales.**

Son una guía que brinda directrices a las personas, conllevando a que reaccionen de formas diferentes en situaciones cotidianas o desconocidas, tomando en cuenta las que se encuentran acorde a los valores que para ellos son los adecuados (Gordon, 2010). Son definidas también como aquel conjunto de valores que brinda a las personas mayor consciencia y responsabilidad de sus acciones, brindando mayor confianza y madurez en la manera responder ante las diversas situaciones contribuyendo a la interacción con otros (Munch, 2012).

Por su parte, Pisconte (2016) son un regulador que va de la mano con los pensamientos, creencias, formas de sentir y la personalidad, si es bueno y funcional permite a las personas poder responder con madurez y congruencia a las diversas situaciones. Son, además, aquello que permite a otros poder hacer, decidir o planear teniendo como punto de partida sus valores, aquello que es importante y funcional en su entorno generando así un mejor proceso de socialización y estabilidad (Gutiérrez, 2020).

Asimismo, Arufe (2011) las define como una entidad social que influye en las personas y en base a sus experiencias moldea sus valores, moldeando así su manera de responder frente a diversas situaciones y personas. En base a esto, Barreto (2015) considera que son un anhelo para las personas, esto permitirá que puedan actuar de manera más sociable, justa y responsable, buscando el bien en sus vidas y de aquellos con quienes más apego sienten, brindando paz y estabilidad en sus vidas.

### **2.2. Teorías explicativas.**

- **Modelo Sociocultural.**

Desde esta perspectiva, propuesta por Gordon (1979) los valores engloban todas aquellas características, formas de pensar e intereses que la persona proyecta en cada una de sus interacciones y que van siendo adquiridas por sus experiencias, moldeadas de acuerdo a sus etapas del desarrollo y tienden a cambiar en base a la cultura en la cual se desenvuelven. En base a esto, Vera (2015) considera que los VI tienden a desarrollarse y a ser compartidos en sociedad, permitiendo así que en sus interacciones las personas sean capaces de mostrar sus actitudes y emitir un juicio sobre la manera de responder ante los estímulos externos.

Para Del Junco et al. (2010) los valores interpersonales presentan dos aspectos importantes, el primero hace referencia a una tipología de apertura que brinda a las personas la capacidad para poder aprender, ser abiertos a nuevas experiencias y fortalecer así sus valores. El segundo aspecto se basa en la capacidad que motiva a las personas a poder actuar de manera correcta y buscar así ser reconocidos en su entorno sociocultural, esto contribuye a que puedan trascender e influir en otros. A la vez, Navarro (2009) considera que, al ser estimulados en sociedad los valores contribuyen a que sean vistos como una guía sobre lo adecuado y esperado por la cultura, influyendo así en el actuar de las personas.

Aunado a lo referido, se toma en consideración que toda persona acorde a su edad y etapa de interacción, vivencias, diferentes circunstancias positivas o negativas que le dan significado a sus acciones y formas de sentir. En base a esto, va desarrollando sus valores, fortalece aquellos que le brindan seguridad, confianza y estatus, y va dejando de lado aquellos que no contribuyen con su bienestar (Gordon, 2010).

Siendo así, la sociedad aquella que sirve de guía, conexión, estímulo y ayuda a formar los valores, permitiendo así que las personas puedan poco a poco desarrollar

actitudes que consideren más favorables y que vayan acorde a lo que consideran justo o adecuado, respondiendo ante las diversas situaciones que vivencien (Del Junco et al., 2010). En base a esto, se asume que los valores interpersonales presentan las siguientes características (Brinkmann y Bizama, 2000):

- Cada persona suele agrupar los valores acordes a sus experiencias y anhelos.
- Son universales, son practicados por todos, varían solo en la importancia que algunos otorgan a determinados valores.
- Son una guía para plantearse objetivos, responder y tomar decisiones que para la persona son importantes.
- Los valores van más allá de la vida, anhelos o metas alcanzadas, trascienden en cultura y sociedad e influyen en las futuras generaciones.

- **Teoría del Cuidado.**

Desde esta perspectiva se considera que los valores a desarrollar por las personas deben reflejarse en conductas basadas en el buen trato, el respeto, el cuidado y la solidaridad; condiciones necesarias para el adecuado desenvolvimiento de las personas en las diversas áreas de interacción que tienen (Medina-Vicent, 2016). En base a esto, los valores presentan los siguientes estadios:

- El primero es de moralidad heterónoma, que se caracteriza por el castigo y la obediencia, es decir, las personas actúan en base a lo esperado para evitar recibir algún tipo de daño o sanción.

- El de individualismo y el intercambio, contribuye a que la persona pueda ser capaz de reconocer y aceptar sus gustos e intereses, buscando así actuar con independencia.
- El de expectativas interpersonales que se refleja cuando la persona se comporta en base a lo que anhela o desea.
- El sistema social y conciencia, se evidencia en aquella capacidad para actuar en base a las normas y leyes establecidas por cada cultura y sociedad que permiten la correcta convivencia y el respeto por otros.
- Contrato social y derechos individuales, que se comprende como aquel interés que cada persona mantiene dependiendo de la situación y de las personas con las que se interactúe, decidiendo en ese momento de acuerdo a sus gustos, intereses y motivaciones.
- La noción y orientación de los principios éticos universales.

### 2.3. Dimensiones.

Para Gordon (2010), los valores se agrupan en las siguientes dimensiones:

- **SopORTE (S):** Se basa en el buen trato que la persona espera recibir por parte de aquellos con los que interactúa, reflejado en un trato cortés, amable, respetuoso y consideración; así como protección y cuidado cuando lo necesite.
- **Conformidad (C):** Se caracteriza por aquellas conductas que son esperadas por la sociedad y permiten a las personas poder encajar en los diversos grupos de interacción, contribuye además con la aceptación y la regulación de emociones y pensamientos.

- **Reconocimiento (R):** Se basa en las muestras de cariño, aprecio y admiración que la persona recibe a partir de las diversas acciones que realiza en su entorno, que al ser consideradas como positivas o buenas genera en otros un sentido de respeto y consideración, atrayendo así el interés de otros.
- **Independencia. (I):** Involucra la autonomía, considerada como aquel conjunto de capacidades que permite a la persona poder tomar sus decisiones de manera independiente acorde a los buenos valores que contribuyen a su estabilidad, confianza y seguridad, buscando en base a esto el bienestar propio y de otros.
- **Benevolencia (B):** Se basa en la capacidad que motiva a la persona a poder ayudar a otros, ser condescendiente, enseñar, motivar y sostener cuando lo requieren, buscando impactar en sus vidas y ayudar a superar dificultades actuando en base a los valores que se consideren adecuados.
- **Liderazgo (L):** Reflejada en la capacidad para poder orientar, dirigir y motivar a otros, asumiendo un rol de poder, actuando con respeto, consideración y tomando decisiones buscando el bienestar colectivo.

#### 2.4. Tipos de valores.

En base a las investigaciones realizadas por Magallanes y Almeida (2003) considera que son:

- **Independientes.** Es decir, son innatos, se encuentran presentes en el entorno con el que interactúan las personas.
- **Adoptados.** Van siendo adquiridos, conforme a las diversas experiencias agradables o negativas, que perfilan un mejor crecimiento y desarrollo si la persona aprende.

- **Familiares.** Hace referencia a los valores que son aceptados, promovidos o considerados como inadecuados en el entorno familiar, condicionan el aprendizaje y desarrollo en las personas.
- **Culturales.** Son aquellos que se encuentran presentes en la sociedad y cultura, moldean la manera de sentir y actuar, tienden a ser más influyentes en las personas y condicionan muchas veces la manera de responder en los diferentes entornos, como son el educativo y laboral.
- **Personales.** Son aquellos presentes en las interacciones cotidianas que la persona tiene con sus seres queridos, amigos, pares u otros, y permiten a otros tener una idea sobre la manera de sentir y actuar que tendrá la persona.
- **Espirituales.** Se asume como aquella característica que ayuda a que los valores puedan ser estables, funcionales y organizados.
- **Materiales.** Se asume que los valores son necesarios y ayudan a la persona a tener una interacción basada en el respeto, sinceridad y bienestar con otros.

## **2.5. Importancia de los Valores Interpersonales en las Organizaciones**

Los valores son universales, es decir, están presentes en todos los ámbitos de la interacción humana, a nivel organizacional son importantes ya que contribuyen y sirven de guía para los trabajadores, quienes tienden a comportarse acorde a lo esperado por la organización, la cual debe saber promover y estimular conductas basadas en normas acordes a lo esperado por los usuarios y demás (Marsollier y Exposito, 2017). Frente a esto, Carrero (2019) considera a los valores, como aquella representación de tipo

cognitiva que permite la jerarquización de las diversas conductas que los trabajadores muestran en la organización y contribuyen a la buena convivencia y bienestar general.

Se asume, además, que los valores interpersonales en las organizaciones contribuyen con el adecuado clima laboral, la motivación y compromiso, aspectos que resultan fundamentales para el logro o alcance de los objetivos que la empresa se propone alcanzar. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que los valores que una persona practica a nivel personal pueden diferir o tener una perspectiva diferente a nivel profesional o laboral, debido a que muchas veces los valores que se consideran importantes difieren de los que la empresa busca promover (Grueso-Hinestroza et al. 2014).

Para Barrios (2018) resulta importante que las empresas busquen promover una cultura basada en valores, sin embargo, si estos llegan a ser impuestos pueden generar en los trabajadores resistencia o rechazo a la práctica; siendo necesario que la organización conozca primero qué valores son importantes para ellos y a partir de esto puedan encontrar un nivel acorde a lo esperado. En base a esto, los valores al ser subjetivos y promovidos en la cultura tienden a ser en ocasiones diferentes a los mostrados en la organización, ya que la persona en el hogar o grupo de pares por confianza y comodidad muestre conductas diferentes, por ende, el clima organizacional, cultura y comunicación puedan verse condicionados por factores externos e internos, como son los anhelos que cada trabajador mantiene, su aprendizaje, experiencias o dificultades.

## **2.3. Marco conceptual.**

### **a. Engagement**

Desde la perspectiva organizacional se llama engagement a un estado psicológico positivo concerniente al entorno laboral, los rasgos que ponen en evidencia a vigor, dedicación y absorción (Schaufeli y Bakker, 2003/2011).

### **b. Valores Interpersonales**

Según Gordon (1979), los valores interpersonales se establecen por aquellos medios que fijan lo que los individuos hacen y el modo como lo hacen, las cuales se vinculan con las relaciones de una persona con los demás, cada persona está influida de manera consciente o inconsciente por el sistema de valores que adopten.



## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS**

### 3.1. Resultados

**Tabla 2**

*Nivel de Engagement Laboral en Colaboradores Full Time de una Tienda por Departamento de Trujillo*

Engagement laboral	Frecuencia	%
Muy Alto	13	8.7
Alto	26	17.3
Promedio	64	42.7
Bajo	32	21.3
Muy Bajo	15	10
Total	150	100

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de Engagement Laboral

Respecto al Engagement Laboral en los colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo, se aprecia que la mayoría posee un nivel Promedio en el 42.7%; por otro lado, el 21.3% se ubica en el nivel Bajo y solamente el 8.7% en el nivel muy alto.

**Tabla 3**

*Nivel de Engagement Laboral por Indicadores en Colaboradores Full Time de una Tienda por Departamento de Trujillo*

Indicadores	Vigor		Dedicación		Absorción	
	F	%	F	%	F	%
Muy Alto	20	13.3	21	14	13	8.7
Alto	24	16	23	15.3	21	14
Promedio	63	42	63	42	68	45.3
Bajo	23	15.3	31	20.7	31	20.7
Muy Bajo	20	13.3	12	8	17	11.3
Total	150	100	150	100	150	100

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de Engagement Laboral

Respecto a los indicadores del Engagement Laboral en los colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo, se aprecia que la mayoría se ubica en el nivel promedio respecto a los indicadores Vigor, Dedicación y Absorción, con 42%, 42% y 45.3% respectivamente.

**Tabla 4**

*Valores Interpersonales en Colaboradores Full Time de una Tienda por Departamento de Trujillo.*

Indicadores	S		C		R		I		B		L	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Alto</b>	109	72.7	31	20.7	8	5.3	29	19.3	6	4	46	30.7
<b>Promedio</b>	35	23.3	37	24.7	25	16.7	64	42.7	69	46	75	50
<b>Bajo</b>	6	4	82	54.7	117	78	57	38	75	50	29	19.3
<b>Total</b>	160	100	160	100	160	100	160	100	160	100	160	100

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la escala de Valores Interpersonales.

Nota: S: Soporte; C: Conformidad; R: Reconocimiento; I: Independencia; B: Benevolencia; L: Liderazgo

En cuanto a los Valores Interpersonales de los colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo, se aprecia que respecto al indicador Soporte, la mayoría posee un nivel alto, en el 72.7%; por otro lado, en cuanto a los indicadores Independencia y Liderazgo, la mayoría se ubica en el nivel promedio con 42.7% y 50% respectivamente.; finalmente, respecto a los indicadores Conformidad, Reconocimiento y Benevolencia, la mayoría se ubica en el nivel bajo con 54.7%, 78% y 50% respectivamente.

**Tabla 5**

*Correlación entre Engagement Laboral y los Valores Interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo*

			Engagement
Valores Interpersonales	Soporte	Correlación (r)	.010
		Sig. Bilateral (p)	.905
	Conformidad	Correlación (r)	-.049
		Sig. Bilateral (p)	.551
	Reconocimiento	Correlación (r)	.101
		Sig. Bilateral (p)	.218
	Independencia	Correlación (r)	.058
		Sig. Bilateral (p)	.479
	Benevolencia	Correlación (r)	-.148
		Sig. Bilateral (p)	.070
	Liderazgo	Correlación (r)	.026
		Sig. Bilateral (p)	.756

Nota: \*\*p<.01; \*p<.05

Tras la contrastación con el estadístico Pearson y un nivel de confiabilidad del 95%, se determinó que no existe relación significativa ( $p>.05$ ) entre el Engagement y los Valores Interpersonales Soporte, Conformidad, Reconocimiento, Independencia, Benevolencia y Liderazgo en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.

**Tabla 6***Correlación entre la Dimensión Vigor del Engagement Laboral y los Valores**Interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo*

			Vigor
Valores	Soporte	Correlación (r)	.063
Interpersonales		Sig. Bilateral (p)	.446
	Conformidad	Correlación (r)	-.019
		Sig. Bilateral (p)	.817
	Reconocimiento	Correlación (r)	.099
		Sig. Bilateral (p)	.230
	Independencia	Correlación (r)	.011
		Sig. Bilateral (p)	.893
	Benevolencia	Correlación (r)	-.136
		Sig. Bilateral (p)	.097
	Liderazgo	Correlación (r)	.014
		Sig. Bilateral (p)	.864

Nota: \*\*p<.01; \*p<.05

Tras la contrastación con el estadístico Pearson y un nivel de confiabilidad del 95%, se determinó que no existe relación significativa ( $p>.05$ ) entre la dimensión Vigor del Engagement y los Valores Interpersonales Soporte, Conformidad, Reconocimiento, Independencia, Benevolencia y Liderazgo en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.

**Tabla7**

*Correlación entre la Dimensión Dedicación del Engagement Laboral y los Valores Interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo*

		Dedicación	
Valores	Soporte	Correlación (r)	-.021
		Sig. Bilateral (p)	.856
Interpersonales	Conformidad	Correlación (r)	-.018
		Sig. Bilateral (p)	.823
	Reconocimiento	Correlación (r)	.090
		Sig. Bilateral (p)	.274
	Independencia	Correlación (r)	.083
		Sig. Bilateral (p)	.313
	Benevolencia	Correlación (r)	-.172*
		Sig. Bilateral (p)	.036
	Liderazgo	Correlación (r)	.034
		Sig. Bilateral (p)	.680

Nota: \*\*p<.01; \*p<.05

Tras la contrastación con el estadístico Pearson y un nivel de confiabilidad del 95%, se determinó que existe una relación significativa ( $r=-.172$ ;  $p<.05$ ) inversa y en grado bajo entre la dimensión Dedicación del Engagement y el valor Benevolencia; sin embargo, no existe relación significativa ( $p>.05$ ) entre la dimensión Dedicación del Engagement y los Valores Interpersonales Soporte, Conformidad, Reconocimiento, Independencia y Liderazgo en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.

**Tabla 8**

*Correlación entre la Dimensión Absorción del Engagement Laboral y los Valores Interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo*

		Absorción	
Valores Interpersonales	Soporte	Correlación (r)	-.015
		Sig. Bilateral (p)	.856
	Conformidad	Correlación (r)	-.099
		Sig. Bilateral (p)	.227
	Reconocimiento	Correlación (r)	.103
		Sig. Bilateral (p)	.210
	Independencia	Correlación (r)	.076
		Sig. Bilateral (p)	.356
	Benevolencia	Correlación (r)	-.124
		Sig. Bilateral (p)	.130
	Liderazgo	Correlación (r)	.027
		Sig. Bilateral (p)	.747

Nota: \*\*p<.01; \*p<.05

Tras la contrastación con el estadístico Pearson y un nivel de confiabilidad del 95%, se determinó que no existe relación significativa ( $p>.05$ ) entre la dimensión Absorción del Engagement y los Valores Interpersonales Soporte, Conformidad, Reconocimiento, Independencia, Benevolencia y Liderazgo



## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de resultados.**

En la actualidad, es importante para las organizaciones conocer el grado de compromiso y los valores que presentan sus trabajadores, estos dos aspectos contribuyen e indica el resultado de una buena gestión empresarial y ponerlo como característica relevante de todo buen trabajador. Además, el bajo nivel de engagement es considerado un problema para las organizaciones, ya que además de requerir colaboradores académicamente certificados, con capacidades técnicas y desempeño laboral óptimo, exigen trabajadores que muestren disposición, equilibrio emocional, tolerancia a la frustración, auto exigencia y energía, requisitos que posibilitarán adherirse a la organización. Frente a esto, la presente investigación se planteó como objetivo el determinar cuál es la relación entre engagement laboral y valores interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.

En relación al objetivo general que buscó determinar la relación entre ambas variables, los resultados mostrados reflejan una correlación no significativa entre el engagement laboral y valores interpersonales.

Es decir, con el que se identifica el engagement como el estado psicológico positivo concerniente al entorno laboral caracterizado por ciertas dimensiones como, la motivación la cual el trabajador se siente estimulado y tiene la capacidad de lograr algo, la energía, el deseo de ser productivo en el trabajo y la dedicación que muestra el trabajador al realizar sus funciones (Schaufeli y Bakker, 2011), no se relaciona de forma directa con el sistema de valores interpersonales de cada trabajador ya que esto está basado en el respeto, armonía o apoyo hacia otros (Gordon, 1979). Al respecto, en relación al engagement; aquella actitud favorable que los trabajadores presentan y que contribuye al clima y cultura organizacional, permitiéndoles tener mejores interacciones y desempeño al

momento de cumplir sus funciones (Sponton et al., 2012) no se ve afectado de manera positiva o negativa por el sistema de valores, que es comprendido como aquella consciencia y responsabilidad de las acciones que presentan los colaboradores, que brinda mayor confianza y madurez en la manera responder ante las diversas situaciones, contribuyendo a la interacción con otros (Munch, 2012).

Estos resultados son similares a los encontrados por Lozano y Quezada (2019) y Frías (2016), analizaron la relación entre el engagement, desempeño laboral y la motivación, de igual forma no encontraron una asociación entre las variables, considerando que el involucramiento y el desempeño se pueden ver influenciados o relacionados con otros factores importantes como la cultura, el clima y los estilos de comunicación que se han desarrollado en la empresa, y son necesarios para que los trabajadores vivencien compromiso. A la vez, esto permite comprender que en la empresa el compromiso, motivación y sinceridad, suele verse reflejado e influenciado por diferentes elementos como la cultura, la comunicación y los vínculos establecidos entre los trabajadores, sus compañeros, jefes y demás personas con las que interactúen y al ser positivos se genera un entorno colaborativo que repercute en el compromiso (Agurto et al. 2020).

Un aspecto adicional que se debe tener en cuenta, es lo manifestado por (Stecher y Martinic, 2018) quienes consideran que los trabajadores que prestan servicios en tiendas por departamento, suelen verse expuestos a una serie de situaciones en ocasiones negativas, horarios rotativos o presiones constantes, que conllevan a frustraciones o la toma de actitudes que limiten su manera relacionarse.

Frente a esto, es importante que la organización encuentre estrategias y sean tomadas en cuenta para mantener el compromiso de los trabajadores resaltando la cultura

organizacional, la buena comunicación y el liderazgo (Martínez-Oropesa y Cremades, 2012).

Por el contrario estos resultados difieren de lo hallado por Orozco et al. (2021), Osorio et al. (2016), Velásquez-Gómez (2016), Messarina (2019) y Aguirre (2018) quienes encontraron asociaciones entre el engagement y los valores, con otras variables como el desempeño, la motivación, compromiso y bienestar; pudiéndose concluir que son diferentes los factores que pueden verse inmersos entre aquellas conductas basadas en el compromiso y las buenas prácticas laborales basadas en el respeto, apoyo y buena comunicación.

Dando respuesta al primer objetivo específico, relacionado al nivel de engagement en los colaboradores, existe una tendencia promedio (42.7%), esto quiere decir que la mayoría de colaboradores tienden a presentar un estado emocional positivo, generándose así que exista un acercamiento constante con la organización y que la motivación pueda verse aumentada. sin embargo, es importante mencionar que existen situaciones inesperadas o externas que de algún modo pueden influir en el desempeño de las funciones que deben realizar diario en el trabajo. Estos resultados se asemejan a los encontrados por Frías (2016) quien en su investigación halló niveles medios 57% en relación al engagement, concluyendo que este tipo de capacidades contribuye a que los trabajadores, se involucren y experimenten una adecuada motivación.

En torno a las dimensiones del engagement, se aprecia también una tendencia promedio en las tres áreas Vigor (42%), Dedicación (42%) y Absorción (45%), pudiéndose afirmar que gran parte de los trabajadores tienen una predisposición a cumplir sus funciones con energía necesaria, mostrando capacidad, realizando lo indicado con una

buena disposición, siendo capaces de concentrarse y enfocarse hasta culminar lo solicitado, sin embargo ante situaciones adversas se puede llegar a disminuir la proactividad del trabajador en el desarrollo de su tarea. frente a esto es necesario comprender que el engagement es importante ya que permite el incremento de prácticas personales optimistas, con valores y actitudes favorables hacía la misma persona y aquellas con las que interactúa, impactando mejor en la vida de los demás (Salanova, 2016). Estos datos son similares a los encontrados por Velásquez-Gómez (2016) quien en su investigación determinó entre las dimensiones, una tendencia media que oscila del 40%, es decir en general, los trabajadores desempeñan sus funciones mostrando una energía, motivación, dedicación, compromiso y adecuadas actitudes.

El segundo objetivo específico, relacionado a las dimensiones de los valores interpersonales se encontró que, en relación al valor Soporte presenta un nivel alto (72%), esto permite comprender que la mayoría de trabajadores tienden a mostrarse respetuosos, corteses, amables y tienden a evidenciar consideración cuando interactúan con otros. Asimismo, en el valor Liderazgo y en valor Independencia muestran un nivel medio del (50%) y (42%) respectivamente, lo cual significa que algunos de los trabajadores muestran una adecuada actitud para poder orientar, dirigir y motivar a otros, asumiendo un rol de poder, actuando con respeto, y por otro lado presentan autonomía, para poder tomar decisiones en la mayoría de los casos de manera independiente acorde a los buenos valores que contribuyen a la estabilidad, confianza y seguridad. En el valor Conformidad y el valor Reconocimiento podemos evidenciar un nivel bajo del (54%) y (78%), de modo que se refleja que los trabajadores en la mayor parte del tiempo actúan en función a las expectativas de los demás y acatan las normas que les permitan una mejor interacción, aunque a la vez perciben que el trabajo realizado no es valorado y reconocido generando

en ellos sentimientos relacionados a la desvalorización. Igualmente, en el valor Benevolencia presentan una tendencia baja de (50%), lo cual significa que los trabajadores tienen poca disposición de ayudar a los demás, enseñar, motivar o sostener cuando sus compañeros lo requieren, enfocándose más en objetivos individuales. Frente a lo referido, es importante tomar en cuenta que, si bien los valores son universales, deben ser estimulados y estar presentes en todos los ámbitos de la interacción humana, a nivel organizacional, son importantes ya que contribuyen y sirven de guía para que los trabajadores muestren conductas basadas en las normas acordes a lo esperado por los usuarios y demás (Marsollier y Exposito, 2017).

Estos resultados, son similares a los de Osorio et al. (2016), quienes encontraron valores medios, (55%) en los valores interpersonales de un grupo de trabajadores. Asumiéndose en base a lo referido, que los trabajadores realizan sus actividades con responsabilidad, brindan confianza y muestran madurez en la manera de responder ante las diversas situaciones, contribuyendo a la interacción con otros (Munch, 2012). Frente a esto, Carrero (2019) considera a los valores, como aquella representación de tipo cognitiva, que permite la jerarquización de las diversas conductas que los trabajadores muestran en la organización y contribuyen a la buena convivencia y bienestar general.

El tercer objetivo específico, buscó determinar la relación entre la dimensión Vigor y los Valores Interpersonales, evidenciando que no existe una relación significativa ( $p > .05$ ), esto pone en evidencia que aquellas ganas de realizar el trabajo, la ausencia de cansancio y la actividad laboral continua pese a la adversidad o a la presencia de situaciones difíciles (Schaufeli y Bakker, 2011) no se relaciona de forma directa con el buen trato brindado por el trabajador; la comprensión, la aceptación, el respeto, las diferentes muestras de aprecio, el poder motivar a otros y asumir diferentes retos (Gordon,

2010). Al respecto, en relación a vigor, este se caracteriza como aquel empeño constante que el trabajador muestra durante el desempeño de sus actividades (Sulaiman y Zahoni, 2016) no se ve afectado de manera positiva o negativa por el sistema de valores, que es comprendido como aquella consciencia y responsabilidad de las acciones que presentan los colaboradores, que brinda mayor confianza y madurez en la manera de responder ante las diversas situaciones, contribuyendo a la interacción con otros (Munch, 2012).

Esto, concuerda con lo encontrado por Osorio et al. (2016), quienes encontraron una relación nula entre los valores y el compromiso en trabajadores, reflejando así que el tratar bien a los demás, el respeto y motivación, no se relaciona con el compromiso frente a las diferentes actividades que deben desempeñar. En base a esto, se puede considerar que aquellas buenas actitudes, que la empresa espera ver en el trabajador y que demuestran niveles adecuados de motivación y compromiso, van de la mano con el entorno laboral, la comunicación, las actitudes basadas en el liderazgo y el apoyo, lo que contribuye a que el colaborador se muestre más comprometido (Sonnetag, 2003, Bakker et al., 2011).

Como cuarto objetivo específico, se aprecia que existe una relación significativa ( $r=-.172$ ;  $p<.05$ ) e inversa y de grado bajo entre la dimensión Dedicación del Engagment y el Valor Benevolencia. Es decir, aquel poco desempeño, pasión, entrega y constancia en las diferentes actividades que realizan los trabajadores (Schaufeli y Bakker, 2011), se relaciona con la poca disposición para ayudar a otros, motivar y brindar soporte (Gordon, 2010). Frente a esto, es importante comprender que cuando los trabajadores, muestran dificultades en su desenvolvimiento (Ugwu, 2013), esto puede deberse a la falta de motivación para identificarse con la organización y por ende muestren poca motivación (Medina-Vicent, 2016).

Resultados similares, fueron encontrados por Espinoza y Moroco (2018), a partir de su estudio, determinaron que los buenos valores, sumado al reconocimiento y el promover mayor involucramiento, se asocian al desempeño, motivación y mejor comunicación entre los colaboradores. Esto permite comprender que es importante, desarrollar y estimular un adecuado compromiso, motivación y disfrute durante el desarrollo de la jornada laboral, se relaciona con la satisfacción que presenten (Messarina, 2019).

El quinto objetivo específico, evidencia que no existe relación significativa ( $p > .05$ ) entre la dimensión Absorción del Engagement y los Valores Interpersonales Soporte, Conformidad, Reconocimiento, Independencia, Benevolencia y Liderazgo. Es decir, que la capacidad para concentrarse y sentirse bien al realizar su trabajo (Schaufeli y Bakker, 2011), no se relaciona de forma directa con aquellas normas y valores que el individuo adopta pudiendo desempeñar de manera eficaz y eficiente sus funciones (Gordon, 2010). Asimismo, en relación a la absorción, todos aquellos sentimientos y actitudes positivas frente a las diversas tareas que el colaborador debe realizar a diario en el trabajo (Gómez-Garbero et al. 2019), no se ve afectado de manera positiva o negativa por el sistema de valores, que se asume aquel conjunto de acciones positivas y a favor de otros que se espera las personas realicen y contribuyan a su entorno, cultura o centro laboral (Navarro, 2009).

A la vez, es importante tomar en cuenta que el engagement, mantiene una visión positiva del trabajador, considerando que su motivación e involucramiento, genera un mecanismo protector frente a síntomas relacionados al estrés, ansiedad o decaimiento, producto de las diversas funciones, responsabilidades o dificultades a nivel personal que



puedan llegar a presentar (Bano et al., 2015), así como también la práctica de buenos valores al interactuar con otros en el campo laboral (Salanova, 2016), sin embargo, es necesario que la empresa sea capaz de generar un entorno basado en el respeto, colaboración y reconozca el rol que desempeñan cada uno de sus colaboradores (Bakker y Demerouti, 2013). Es decir, son diversos los factores que se ven inmersos en el desempeño laboral, el involucramiento positivo y la práctica de valores.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. Conclusiones.

- Se aprecia que no existe relación significativa ( $p > .05$ ) entre el Engagement y los Valores Interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.
- Se identifica tendencia promedio en el nivel de engagement en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo, con un 42.7% y en relación a las dimensiones se aprecia niveles promedio en Vigor 42%, Dedicación 42% y en Absorción 45%.
- Con respecto a los Valores Interpersonales, se halló que Soporte presenta un nivel alto de 72%, Liderazgo e Independencia evidencian nivel medio con 50% y 42%, respectivamente. En las dimensiones Conformidad, Reconocimiento y Benevolencia, la mayoría se ubica en un nivel bajo con 54.7%, 78% y 50% en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.
- Se estima, que no existe correlación ( $p > .05$ ) entre la Dimensión Vigor y los valores interpersonales, Soporte, Conformidad, Reconocimiento, Independencia, Benevolencia y Liderazgo en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.
- Con respecto a, la correlación entre la dimensión Dedicación y valor benevolencia existe una relación significativa ( $r = -.172$ ;  $p < .05$ ) inversa, por otra parte, no existe relación significativa ( $p > .05$ ) entre la dimensión Dedicación del Engagement y los Valores Interpersonales Soporte, Conformidad, Reconocimiento, Independencia y Liderazgo en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.

- Se observa que no existe correlación ( $p > .05$ ) entre la dimensión Absorción y Valores Interpersonales Soporte, Conformidad, Reconocimiento, Independencia, Benevolencia y Liderazgo en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo.

## 5.2. Recomendaciones.

- Se recomienda, brindar un programa basado en la psicología positiva que busque a través de incentivos como el reconocimiento estimular los niveles de engagement de los trabajadores generando así una mayor motivación con sus funciones.
- Se recomienda, realizar un programa basados en habilidades blandas para los colaboradores que poseen un bajo nivel de valores interpersonales, con el objetivo de estimular las actitudes relacionadas a la ayuda, el compañerismo, la sinceridad y honestidad.
- Se propone la realización de programas preventivos a través de charlas y talleres dirigido a los trabajadores para promover la identidad y el compromiso con la institución adoptando sus valores, cultura organizacional e involucramiento para generar el sentido de pertenencia.
- Se recomienda la planificación de actividades de socialización, actividades lúdicas diversas y de trabajo en equipo que faciliten la integración de los colaboradores.
- Se recomienda, implementar espacios que permitan al trabajador aportar ideas y opiniones para mejorar el ambiente laboral y favorecer el compromiso, reconocer el esfuerzo y demostrar confianza.
- Disponer de entornos de trabajos seguros que permitan al trabajador la tranquilidad en el desempeño de sus funciones (espacio de descansos, atención médica, protocolos de seguridad).

## **CAPITULO VI**

### **REFERENCIAS Y ANEXOS**

## REFERENCIAS

Aguirre Flores, 2018, K.V.(2018). *Bienestar psicologico y engagement en personal administrativo de la Muniipalidad de Puente Piedra, Lima.*

Agurto, K., Mogollón, F. y Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad, 12(4)*, 112-119.

Arufe, V. (2011). La educación en valores en el aula de educación física. ¿Mito o realidad? *Revista digital de Educación física, (9)*, 32-42.

Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). “La teoría de las demandas y los recursos laborales”. *Journal of Work and Organizational Psychology, 29 (3)*, 107-115.

Bano, S., Vyas, K. & Gupta, R. (2015). Perceived Organisational Support and Work Engagement: A Cross Generational Study. *Journal of Psychosocial Research, 10(2)*, 357-364.

Barreto, A. (2015). *Educación en valores inteligentes. Para niños, jóvenes y adultos.* Madrid: CCS.

Barrios, R. (2018). Cultura y Valores Organizacionales Emergentes en la Gerencia Transcompleja. *Revista Scientific, 3(9)*, 214-232.

Brinkmann, H. & Bizama, M. (2000). Estructura psicológica de los valores. *Revista Sociedad Hoy, 4(2)*, 1-13.

Campos, A., Marques, H. y Álvaro, J. (2020). Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: Una revisión sistemática. *Revista Asociación Española Médica de Trabajo*, 29 (4), 357-373.

Candia, M., Castro, C. y Sánchez, E. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

Carrero, Y. (2019). Identidad Corporativa y los Valores Organizacionales, desde un Liderazgo de Avanzada. *Revista Scientific*, 4(14), 347-366.

Cisneros, M. (2021). Engagement y clima laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

CONCYTEC (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas. (2021). Confiep condena prácticas laborales que infrinjan derechos de trabajadores. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-confiep-condena-practicas-laborales-infrinjan-derechos-trabajadores-823942.aspx>

Contreras, J. (2018). *La transformación del modelo de retail en Perú* [Trabajo de investigación de Maestría, Universidad de Piura]. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3896/MDE\\_1856.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3896/MDE_1856.pdf?sequence=2&isAllowed=y)



Del Junco, J.; Medina, E. & Dutschke, G. (2010). Una revisión exploratoria del modelo de Schwartz. *Revista Economía Gestión y Desarrollo*, 9(1) 35– 66.

ESAN. (2018). *¿Qué consecuencias obtiene una empresa que carece de un código ético?* Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/04/que-consecuencias-obtiene-una-empresa-que-carece-de-un-codigo-etico/>

Espinoza, V. (2019). *Niveles de valores interpersonales en colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Franco-Miranda, V., Quiroz-González, E. y Castaño-González, E. (2020). Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato? *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (60), 159-177.

Frías, M. (2016). *Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias*. Recuperado de: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Fronidzi, R. (2016). *¿Qué son los valores?* México: Breviarios del Fondo de Cultura Económica.

Gómez-Garbero, L. Labarthe, J., Ferreira-Umpiérrez, A., & Chiminelli-Tomás, V. (2019). Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES). *Ciencias Psicológicas*, 13(2), 305-316.

Gonzales, D., Alvarado, C. y Camp; C. (2017). Diseño y validación de una encuesta para la Caracterización de Unidades de Producción Caprina. *Scielo*, 58(2),68-74.

Gordon, L.V. (2010) *Manual Test SIV*. Recuperado de:[http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc\\_pdf/diversitas\\_9/vol.5no.1/articulo\\_10.pdf](http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_9/vol.5no.1/articulo_10.pdf).

Grueso-Hinestroza, M.; González-Rodríguez, J.y ReySarmiento, F. (2014). Valores de la cultura organizacional y su relación con el engagement de los empleados: Estudio exploratorio en una organización de salud. *Sarmiento*, 100(2), 2-4.

Gutiérrez, L. (2020). *Percepción de valores y antivalores en tiempo de COVID-19 en la población de Colombia*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta, Colombia.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.

Instituto Nacional de Estadística. (2021). *Lima Metropolitana: Más de la mitad de trabajadores tuvieron empleos poco adecuados en el primer trimestre del 2021*. <https://rpp.pe/economia/economia/empleo-mas-de-la-mitad-de-trabajadores-en-lima-metropolitana-tuvieron-empleos-poco-adecuados-en-el-primer-trimestre-del-2021-inei-noticia-1331967?ref=rpp>

KINCENTRIC. (2020). *2020 Trends in Global Employee Engagement*. Recuperado de: <https://www.kincentric.com/insights/2020-trends-in-global-employee-engagement>

La República. (2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo* <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

López, F. y Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre. Número 14*, 52-62.

López, R. (1998). *La Metodología de la Encuesta*. Mexico: Consejo Nacional de Cultura y Artes.

Lozano, M. y Quezada, C. (2019). *El Engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Magallanes, E. & Almeida, O. (2003). *Manuel pedagógico de valores humanos*. (4ta ed.). Lima: Andarín.

Marsollier, R. y Exposito, C. (2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Revista Empresa y Humanismo*, 20(2), 29-50.

Martínez-Oropesa, C. y Cremades, V. (2012). Liderazgo y cultura en seguridad: su influencia en los comportamientos de trabajo seguros de los trabajadores. *Salud de los Trabajadores*, 20(2), 179-192.

Medina-Vicent, M. (2016). La ética del cuidado y Carol Gilligan: una crítica a la teoría del desarrollo moral de Kohlberg para la definición de un nivel moral postconvencional contextualista. *Revista Internacional de Filosofía*, 2(4), 83-98.

Messarina Rios, A. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. doi:  
<https://doi.org/10.19083/tesis/625100>

Miravalles, J. (2014) *Diferentes Enfoques de los Valores*. Recuperado  
[http://www.javiermiravalles.es  
/EV/Diferentes%20  
enfoques%20de%20los%20valores.html](http://www.javiermiravalles.es/EV/Diferentes%20enfoques%20de%20los%20valores.html)

Münch, L. (2012). *Ética y valores I Enfoque de competencias bachillerato*. Editorial  
Trillas. 2 Ed. México.

Muñoz, M. (2015). *Propiedades psicométricas del cuestionario valores y  
antivalores (VALANTI) en trabajadores de grifos en Chiclayo*. (Tesis de licenciatura).  
Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.

Neiva, E., Torres, C. y Mendonça, H. (2017). *Organizational Psychology and  
Evidence-Based Management: What Science Says About Practice*. Springer.

Orozco, Z.; Raymondi, K; Orozco, S. y Bohórquez, S. (2021). Análisis de los  
valores interpersonales y su relación con el síndrome de burnout en docentes de  
instituciones educativas del Cantón Simón Bolívar. *Revista Psicología UNEMI*, 5(9), 118  
– 126.

Osorio Jaramillo, L. D., Ramos Díaz, E. J., & Walteros Astaiza, D. P. (2016). *Scielo*.  
Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-  
18332016000200004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-18332016000200004)

Pisconte, C. (2016). *Personalidad y valores interpersonales en estudiantes de  
psicología en una Universidad Privada de Trujillo*. (Tesis de licenciatura), UPAO,  
Trujillo, Perú.

Salanova, M. (2016). *Construyendo organizaciones saludables y resilientes*. España: Universitat Jaume I.

Salanova, M., Peláez, M. y Martínez. I. (2017). Hospital optimista: juntos podemos cambiar el mundo. *Ágora de salut*, 4(29), 277–286.

Schaufeli, W. & Bakker, A. (2010). *Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept*.

Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). *UWES, Utrecht Work Engagement Scale*. Utrecht: Utrecht University.

Souza-Vazquez, A., Dos-Santos E., Cerentini, J., Hutz, C. y Schaufeli, W. (2015). Adaptation and Validation of the Brazilian Version of the Utrecht Work Engagement Scale. *Psico-USF*, 20(2), 207-217.

Sponton, C., Medrano, L., Maffei, L., Spontón, M., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. 18(2), 147-154.

Stecher, A. y Martinic, R. (2018). La descualificación del trabajo en tiendas por departamento. *Psicoperspectivas*, 17(3), 40-51.

Sulaiman, W. y Zahoni, N. (2016 ). Validation of the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) in the Malaysian Context. *International Journal of Social Science and Humanity*, 6 (9), 672-676.

Torrente, P., Salanova, M., Llorens, S., y Schaufeli, W. (2012). “Teams Make It Work: How Team Work Engagement Mediates between Social and Performance in Teams”. *Psicothema*, 24 (1), 106-112.

Ugwu, F. (2013). Work Engagement in Nigeria: Adaptation of the Utrecht Work Engagement Scale for Nigerian Samples. *International Journal of Multidisciplinary Academic Research*, 1(3), 16 -26 .

Vera, S. (2013). *Propiedades psicométricas del cuestionario de valores interpersonales en trabajadores de empresas industriales de Laredo*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Velásquez- Gómez (2016), *Congruencia entre los valores personales y organizacionales y su influencia con el engagement en el trabajo en una organización del sector salud*, Bogotá.

## ANEXOS

### Anexo 01 – Cuestionario de Engagement

Sexo:

Fecha:

Cargo que ocupa:

Ruta y horario:

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

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

1	En mi trabajo me siento lleno de energía. (VI1)*	
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito. (DE1)	
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando. (AB1)	
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. (VI2)*	
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo. (DE2)*	
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. (AB2)	
7	Mi trabajo me inspira. (DE3)*	
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. (VI3)*	
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. (AB3)*	
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago. (DE4)*	
11	Estoy inmerso en mi trabajo. (AB4)*	
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. (VI4)	
13	Mi trabajo es retador. (DE5)	
14	Me “dejo llevar” por mi trabajo. (AB5)*	
15	Soy muy persistente en mi trabajo. (VI5)	
16	Me es ‘difícil desconectarme’ de mi trabajo. (AB6)	
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando. (VI6)	

¡Muchas gracias por su tiempo!

## ANEXO 2 . CUESTIONARIO DE VALORES INTERPERSONALES

**INSTRUCCIONES:** Para responder en cada grupo escoja solamente dos frases, la más importante para Ud.; (señálela poniendo un 1 en la columna +) y la menos importante para Ud. (ponga un 1 en la columna -). La frase restante déjela en blanco. Conteste todos los grupos.

COLOQUE 1 DEBAJO DE + ó - DEPENDIENDO SI SU RESPUESTA SEA MAS O MENOS IMPORTANTE

Nº	ítems	+	-
1	Tener libertad para hacer lo que prefiera		
2	Que los demás estén de acuerdo conmigo		
3	Hacer amistad con los menos afortunados		
4	Ocupar un puesto en el que no tenga que obedecer órdenes		
5	Cumplir con exactitud las leyes y reglamentos		
6	Que la gente le dé importancia a lo que hago		
7	Ocupar un puesto o cargo importante		
8	Tratar a todo el mundo con suma amabilidad		
9	Hacer lo que está admitido como correcto y adecuado		
10	Que la gente piense que soy importante		
11	Tener una total y completa libertad personal		
12	Saber que la gente está de mi parte		
13	Acatar las reglas o normas sociales de comportamiento		
14	Que haya gente interesada en mi bienestar		
15	Asumir la dirección e iniciativa en la toma de decisiones de mi grupo		
16	Poder hacer habitualmente lo que me agrada		
17	Estar a cargo de un asunto o proyecto importante		
18	Trabajar en beneficio de otras personas		
19	Relacionarme con otras personas que sean famosas o muy populares y conocidas		
20	Atender estrictamente y cumplir los asuntos a mi cargo		
21	Tener una gran influencia		
22	Que mi nombre sea famoso o muy conocido por mucha gente		
23	Hacer cosas por los demás		
24	Trabajar por mi propia cuenta o responsabilidad, sin que nadie me dirija		
25	Seguir una norma estricta de conducta		
26	Estar en una posición o cargo donde tenga autoridad		
27	Tener junto a mí, personas que me alienten o me den ánimo		
28	Ser amigo de los que no tienen amigos		
29	Que la gente me haga favores		
30	Ser conocido por personas más importantes		
31	Ser el único que manda y dirige		
32	Acatar estrictamente las leyes y normas establecidas		
33	Que los demás me demuestren que yo les agrado		

34	Poder vivir mi vida exactamente como lo deseo		
35	Cumplir con mi deber		



36	Que la gente me trate con comprensión		
37	Ser el líder o jefe del grupo del que formo parte		
38	Que la gente admire lo que yo hago		
39	Ser independiente en mi trabajo		
40	Que la gente se porte considerablemente conmigo		
41	Tener a otras personas trabajando bajo mi dirección		
42	Emplear mi tiempo haciendo cosas para los demás		
43	Poder gobernar mi propia vida		
44	Contribuir bastante a las obras de la beneficencia social		
45	Que la gente haga comentarios favorables sobre mí		
46	Ser una persona influyente		
47	Ser tratado con amabilidad		
48	Mantener siempre el más alto nivel de conducta moral en cuanto haga		
49	Ser alabado o elogiado por otras personas		
50	Estar relativamente liberado de formalidades o convencionalismos sociales		
51	Trabajar por el bien común		
52	Contar con el afecto de otras personas		
53	Hacer las cosas de acuerdo a lo aprobado y permitido		
54	Ir por la vida haciendo favores a los demás		
55	Que se permita hacer todo lo que se quiera		
56	Ser considerado como líder o jefe		
57	Hacer lo que socialmente se considera correcto		
58	Que los demás aprueben lo que yo hago		
59	Ser el que toma las decisiones en mi grupo		
60	Compartir lo que tengo y me pertenece con otras personas		
61	Ser libre de ir y venir por donde y cuando me plazca		
62	Ayudar a los pobres y necesitados		
63	Mostrar respeto por mis superiores		
64	Recibir manifestaciones de cortesía, simpatía o afecto de los demás		
65	Ocupar una posición o cargo de mucha responsabilidad		
66	Cumplir con aquello que es considerado usual o convencional		
67	Ser el responsable de un grupo de personas		
68	Tomar todas mis decisiones por mí mismo		
69	Recibir ánimo y aliento de los demás		
70	Ser mirado con respeto por los demás		
71	Aceptar fácilmente a otros como amigos		
72	Dirigir a otros en su trabajo		
73	Ser generoso con los demás		
74	Ser mi propio amo		
75	Tener amigos y compañeros comprensivos		
76	Ser escogido para un puesto de mando o cargo directivo		
77	Ser tratado como una persona de cierta importancia		
78	Salirme con la mía en las cosas que me resulten agradables		
79	Que haya personas interesadas en mí		
80	Tener maneras o modales sociales correctos y apropiados		
81	Ser comprensivo con aquellos que tienen algún problema		
82	Ser popular entre la gente		
83	Estar eximido o liberado de tener que obedecer reglas o normas		

84	Estar en un puesto que me permita decir a otros lo que han de hacer		
85	Hacer siempre lo que es moralmente correcto		
86	Dedicarme a ayudar a los demás		
87	Que haya gente dispuesta a ofrecerme ayuda		
88	Que haya gente que me admire		
89	Hacer siempre aquello que está aprobado y permitido		
90	Poder abandonar o dejar de lado lo que me rodea si así lo deseo		

### ANEXO 3: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas:

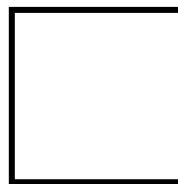
Yo, \_\_\_\_\_ con n° de DNI:

\_\_\_\_\_ acepto participar voluntariamente en la investigación titulada **“Engagement laboral y valores interpersonales en colaboradores full time de una tienda por departamento de Trujillo”**, realizada por la bachiller en Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Silvana Vásquez Huamán.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines Científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Firma del participante

\_\_\_\_\_



DNI: