



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,

ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



---

**TESIS:**

**“RELACIONES INTERPERSONALES Y ENGAGEMENT DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, SEDE LARAPA – 2020”**

---

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciados en Administración

Presentada por:

Bach. Anais Rosario Martínez Cancino

Bach. Nilo Omar Salas Illanes

Asesor:

Mg. Eddy Vizcarra Mejía

CUSCO – PERÚ

2020



## PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco,

Señores dictaminantes:

En cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, ponemos a vuestra consideración la tesis intitulada: “RELACIONES INTERPERSONALES Y ENGAGEMENT DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, SEDE LARAPA– 2020” con el objetivo de optar al título profesional de licenciados en administración.

Atentamente,

Bach. Anais Rosario Martínez Cancino

Bach. Nilo Omar Salas Illanes



## AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos su bendición y permitirnos día a día conseguir nuestros deseos más anhelados.

A la Universidad Andina del Cusco, nuestra alma mater quien nos ha formado como profesionales de bien, con conocimientos científico técnicos para cumplir nuestro propósito profesional en la sociedad.

A nuestro asesor Mg. Eddy Vizcarra Mejía, por su orientación y apoyo brindado durante todo el proceso de elaboración de este trabajo, quien compartió con nosotros sus conocimientos y nos apoyó paso a paso durante este proceso.

A nuestros dictaminantes Dr. José Humberto Vega Centeno Villena y Dr. Edgard Canahuire Montúfar, por habernos apoyado durante todo el proceso, por sus enseñanzas, consejos y recomendaciones para lograr terminar exitosamente este trabajo de investigación.



## DEDICATORIA

A nuestra hija Micaela, por regalarnos la dicha de ser sus padres, por ser quien nos motiva día a día y hace que logremos ser mejores personas y profesionales.

A nuestros padres por el apoyo y amor incondicional durante toda nuestra vida, gracias a ellos estamos hoy aquí.

A nuestros hermanos por estar con nosotros siempre y demostrarnos el amor, comprensión y brindarnos siempre su apoyo moral.

A todas las personas que nos apoyaron y confiaron en nosotros durante todo este proceso, haciendo este sueño posible.



## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DEDICATORIA.....	IV
ÍNDICE.....	V
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	5
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS. ....	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	6
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.4.1 RELEVANCIA SOCIAL .....	6
1.4.2 IMPLICANCIAS PRÁCTICAS.....	7
1.4.3 VALOR TEÓRICO .....	7



1.4.4 UTILIDAD METODOLÓGICA.....	7
1.4.5 VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD.....	8
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.5.1 DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	8
1.5.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	8
1.5.3 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.....	8

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	9
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES. ....	13
2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES.....	15
2.2 BASES TEÓRICAS.....	16
2.2.1 RELACIONES INTERPERSONALES.....	16
2.2.2 ENGAGEMENT .....	29
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	37
2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	40
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	40
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	41
2.5 VARIABLES.....	41
2.5.1 VARIABLES:.....	41
2.5.2 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE .....	42
2.5.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	43



### CAPÍTULO III

#### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.4 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
3.5 LA POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN. ....	45
3.5.1 POBLACIÓN .....	45
3.5.2 MUESTRA .....	45
3.5.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ...	45
3.6 PROCESAMIENTO DEL ANÁLISIS DE DATOS.....	46

### CAPÍTULO IV

#### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO.....	47
4.1.1 PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	47
4.1.2 FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	48
4.2 RELACIONES INTERPERSONALES .....	49
4.2.1 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES .....	49
4.2.2 RESULTADOS DE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES .....	54
4.3 ENGAGEMENT .....	56
4.3.1 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE ENGAGEMENT .....	56



4.3.2	RESULTADOS DE LA VARIABLE ENGAGEMENT .....	60
4.4	PRUEBAS DE HIPÓTESIS .....	62
4.4.1	RESULTADOS PARA LA RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES Y LA VARIABLE ENGAGEMENT .....	62
4.4.2	RESULTADOS PARA LA RELACIÓN ENTRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL ENGAGEMENT.....	66
CAPÍTULO V		
DISCUSIÓN		
5.1	DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS MÁS RELEVANTES .....	67
5.2	LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	68
5.3	COMPARACIÓN CRÍTICA CON LA LITERATURA EXISTENTE .....	68
	CONCLUSIONES.....	70
	RECOMENDACIONES.....	71
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
	ANEXOS .....	76





## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Conceptualización de variables .....	42
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de variables .....	43
<b>Tabla 3</b> Distribución de los ítems del cuestionario .....	47
<b>Tabla 4</b> Descripción de la Baremación y escala de interpretación .....	48
<b>Tabla 5</b> Estadísticas de fiabilidad .....	49
<b>Tabla 6</b> Personalidad.....	50
<b>Tabla 7</b> Valores .....	51
Tabla 8 Comunicación .....	53
<b>Tabla 9</b> Relaciones interpersonales.....	54
<b>Tabla 10</b> Comparación promedio de las dimensiones de la variable Relaciones interpersonales .....	55
<b>Tabla 11</b> Vigor .....	57
<b>Tabla 12</b> Absorción.....	58
<b>Tabla 13</b> Dedicación .....	59
<b>Tabla 14</b> Engagement .....	60
<b>Tabla 15</b> Comparación promedio de las dimensiones de la variable Engagement...	61
<b>Tabla 16</b> Personalidad y Engagement.....	63
<b>Tabla 17</b> Valores y Engagaement .....	64
Tabla 18 Comunicación y engagement.....	65
<b>Tabla 19</b> Relaciones interpersonales y Engagement.....	66



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de barreras .....	29
Figura 2 Engagement laboral .....	32
Figura 3: Personalidad .....	50
Figura 4: Valores .....	52
Figura 5: Comunicación.....	53
Figura 6: Relaciones interpersonales .....	54
Figura 7: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Relaciones interpersonales .....	56
Figura 8: Vigor.....	57
Figura 9: Absorción .....	58
Figura 10: Dedicación.....	59
Figura 11: Engagement.....	60
Figura 12: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Engagement .	61



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Relaciones interpersonales y engagement del personal administrativo en la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa– 2020”, tiene como objetivo general determinar el grado de relación de las relaciones interpersonales con el engagement en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco; para este efecto se desarrolló la investigación con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental. La investigación se realizó a una muestra de 104 trabajadores del área administrativa de la Universidad Andina del Cusco a los que se les aplicó los cuestionarios. Los resultados fueron procesados por los programas estadísticos SPSS y Excel los cuales se encuentran representados en figuras y tablas. Los resultados demuestran que existe relación entre las relaciones interpersonales y el engagement, y se puede afirmar que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.496.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, personalidad, valores, comunicación, vigor, dedicación y absorción.



## ABSTRACT

The present research work "Interpersonal relationships and commitment of the administrative staff at the Andean University of Cusco, Larapa headquarters - 2020", has as a general objective to determine the degree of relationship of interpersonal relationships with the commitment in the administrative staff of the Andean University from Cusco; For this purpose, the research was developed with a quantitative approach, correlational scope and non-experimental design. The research was carried out with a sample of 104 workers from the administrative area of the Andean University of Cusco to whom the questionnaires were applied. The results were processed by the statistical programs SPSS and Excel which are represented in figures and tables. The results show that there is a relationship between interpersonal relationships and commitment, and it can be stated that there is a significant relationship between interpersonal relationships and the commitment of the administrative staff of the Andean University of Cusco, where the degree of relationship through the Spearman correlation is 0.496.

Keywords: Interpersonal relationships, personality, values, communication, vigor, dedication and absorption.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial se han ido desarrollando competencias esenciales para hacer frente a las nuevas exigencias laborales, empresariales y académicas; siendo una de ellas las relaciones interpersonales que son importantes para alcanzar las metas y objetivos institucionales. Si en las instituciones u organizaciones se manejan adecuadas relaciones interpersonales entre los trabajadores, se tiene una alta probabilidad de que éstos se sientan satisfechos con sus funciones y, por ende, la organización ofrecerá un servicio de calidad a la población.

Las relaciones interpersonales son parte esencial del desarrollo de todas las personas, porque a través de las relaciones interpersonales el hombre se adapta e integra a un grupo social determinado; también se debe de resaltar la importancia de la personalidad, la comunicación y los valores para originar relaciones interpersonales cordiales y satisfactorias que son de gran relevancia para desarrollo social de los individuos, tales relaciones contribuyen en la formación de la identidad, conllevan a vivir de forma agradable, fomentando la paz familiar y laboral; generando respeto, claridad y comprensión hacia los demás.

Por otro lado, muchas organizaciones en el mundo vienen utilizando el engagement con el fin de generar y establecer relaciones incondicionales con sus colaboradores para realizar diversas actividades, estas relaciones son vitales tanto dentro como



fuera de las organizaciones, dentro de la empresa se vienen desarrollando con los empleados con el fin de involucrarlos con la organización y así generar un mayor sentido de pertenencia y compromiso.

Tras el crecimiento de las organizaciones se encuentra la labor que realizan los trabajadores, la misma que es cada vez es más valorada. Esto se ha demostrado a través del interés que demuestran las empresas por desarrollar un modelo de gestión humana que abarque las emociones positivas, las relaciones de trabajo y el engagement.

En el Perú hoy en día, también se debe de realizar cambios en las exigencias y competencias de los trabajadores, especialmente en los millennials quienes están enfocados a desarrollar nuevas formas de trabajar, consumir y producir, es deber de las organizaciones impulsar el desarrollo de desempeños pertinentes para mejorar los niveles jerárquicos. Con estos nuevos cambios que se están generando en el universo laboral, las instituciones deben buscar estrategias innovadoras de gestión de recursos humanos para sus empleados, proponiendo ideas que ayuden a recuperar el control.

Según la publicación desarrollada en el Diario Gestión (2015) a nivel nacional la preocupación de los líderes de recursos humanos por la falta de compromiso laboral de los empleados y las pocas acciones para consolidar la cultura organizacional son los temas que destacan en el último informe "tendencias globales de capital humano 2015: liderando en el nuevo mundo del trabajo", elaborado por Deloitte Perú" (pp. 6-8).

En la región Cusco, muchas instituciones desarrollan un trabajo minucioso, asumiendo responsabilidad y, generando un alto impacto en la sociedad. A pesar de que muchas de estas empresas son estructuradas y cuentan con procesos definidos y



patrones marcados; necesitan de trabajadores que sean proactivos y que dentro de sus metas se encuentre alcanzar los objetivos estratégicos de las organizaciones, tengan la capacidad de identificar los problemas donde otros no los observen, que muestren compromiso, que sean dedicados y siempre se involucren en sus actividades, poniendo todo el entusiasmo posible para hacer frente a los desafíos que se presenten.

Las instituciones buscan que sus trabajadores se comprometan y vinculen sentimentalmente a la misma, esto genera un incremento en la productividad y aumenta la satisfacción del cliente. Así se genera la definición de engagement el cual se enfoca en la capacidad de retener al empleado con talento y generar su expansión y crecimiento a largo plazo en la organización.

Tradicionalmente el engagement es considerado un estado activo y positivo vinculado al campo laboral, caracterizado por el vigor, la dedicación y absorción. Asimismo, Bakker y Leiter (2010) mencionan que engagement involucra la sensación de sentirse realizado con lo que se hace y genera una naturaleza emocional de afecto que muchos la definen como opuesta al burnout, o síndrome de agotamiento emocional, que lleva al individuo a “fundirse”, “quemarse” en el trabajo, de esta forma, mientras el trabajador que muestra síntomas de burnout se caracteriza por tener agotamiento, despersonalización, cinismo e ineficacia laboral, el empleado engaged posee elevados niveles de vigor, absorción y dedicación; durante mucho tiempo, se han realizado estudios, que demostraron cómo el nivel de engagement de los trabajadores con el trabajo que realizan está relacionado con actitudes y conductas que fortalecen el rendimiento de los individuos.



La Universidad Andina del Cusco, es una de las principales universidades de la región del Cusco, dedicada a la educación superior, la misma que cuenta con diversas sedes dentro y fuera de la región del Cusco, ofreciendo sus servicios en diversas escuelas profesional con carreras competitivas en el mercado nacional, en el presente trabajo de investigación nos centraremos en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, personal que viene laborando en la sede de Larapa, donde se pudo observar que algunos trabajadores carecen de empeño y compromiso para con sus labores diarias y esto se aprecia mediante la deficiente realización de sus tareas, ya que muchos de los trabajadores no entregan el 100% en el trabajo diario y esto genera descontento con sus superiores y compañeros, lo que desencadena en malas relaciones interpersonales.

El engagement de los colaboradores se denota a través del vigor, la dedicación y la absorción, se observa que en la Universidad Andina del Cusco las relaciones interpersonales entre algunos trabajadores son deficientes, lo que genera que el engagement en algunos casos sea bajo o nulo.

En el caso del vigor se ha podido observar que algunos de los trabajadores administrativos no llegan a su centro laboral con el ánimo de trabajar y entregarse al trabajo, muchos se encuentran cansados y de mal humor, actitudes que repercuten en el desarrollo de sus labores y, en las relaciones con sus compañeros de trabajo.

En referencia a la absorción, se aprecia que algunos de los trabajadores muchas veces no están concentrados al realizar sus labores y es por eso que en ocasiones se repiten los errores que, por más pequeños o insignificantes que sean, repercuten en el trabajo porque generan pérdidas de tiempo y muchas veces conflictos entre compañeros.





En cuanto a la dedicación se observó que no todos los trabajadores disfrutaban realmente de su trabajo y sienten compromiso con la organización, por ende, al momento de desarrollar sus actividades las realizan de una manera monótona y hasta pareciera que lo hacen por compromiso, más no disfrutaban de sus tareas y, muchos de ellos se encuentran pendientes del horario de salida.

Para esto la universidad debe tomar las medidas correctivas pertinentes, y así mejorar las actitudes de los trabajadores que carecen de engagement y fortalecer las actitudes de los trabajadores que desempeñan el trabajo correctamente, de esta manera se vea reflejado su compromiso con la institución.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco?

### **1.2.2 Problemas Específicos.**

¿En qué medida la personalidad se relaciona con el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco?

¿En qué medida los valores se relacionan con el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco?

¿En qué medida la comunicación se relaciona con el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco?



### **1.3 Objetivos de la Investigación.**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar el grado de relación entre la personalidad y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.

Determinar el grado de relación entre los valores y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.

Determinar el grado de relación entre la comunicación y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

#### **1.4.1 Relevancia social**

La investigación es relevante para la sociedad porque tiene un impacto positivo sobre el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, ya que aplicando las recomendaciones que se darán en el trabajo de investigación se logrará entender y mejorar la problemática actual de la universidad, y así se lograrán satisfacer las necesidades de los trabajadores, y clientes.



#### **1.4.2 Implicancias prácticas**

Los resultados de la presente investigación serán de utilidad práctica para la Universidad Andina del Cusco. Ya que a través de este trabajo de investigación se proporcionan recomendaciones que ayudarán a mejorar y superar la problemática en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.

#### **1.4.3 Valor teórico**

El presente trabajo de investigación realizó una minuciosa revisión en las diferentes fuentes de información como libros, fuentes secundarias, antecedentes, etc., de donde se indagó las diferentes teorías y enfoques actualizados sobre relaciones interpersonales y el engagement el cual nos permitió entender de mejor manera la relación existente entre las relaciones interpersonales y el engagement.

#### **1.4.4 Utilidad metodológica**

En la presente investigación se utilizó los métodos científicos de la metodología de la investigación a través de los instrumentos y técnicas de estudio donde se pudo observar la aplicación de buenas relaciones interpersonales acompañadas de engagement en los trabajadores llevará a la institución por un camino de crecimiento y mejora, de lo contrario, si ambos factores son negativos ayudará a la Universidad Andina del Cusco a tomar las medidas correctivas para gestionar un buen desarrollo de su personal.



#### **1.4.5 Viabilidad y factibilidad**

El presente trabajo es factible porque los investigadores tienen acceso a la información y disponen del tiempo y los recursos económicos necesarios para realizarla.

### **1.5 Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1 Delimitación temporal**

El presente trabajo de investigación se desarrollará en el periodo 2019, tiempo establecido para la realización de los pasos y procedimientos en los trabajos de investigación.

#### **1.5.2 Delimitación espacial**

En el ámbito físico geográfico la investigación se realizará en la ciudad, provincia y departamento de Cusco, distrito San Jerónimo; donde se encuentra ubicada la sede central de la Universidad Andina del Cusco.

#### **1.5.3 Delimitación conceptual**

La investigación está delimitada por la concepción teórica de las relaciones interpersonales y el engagement.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

A. Borrego (2016), realizó el trabajo de investigación para optar al grado académico de doctor en psicología, la investigación cuyo título es "El engagement en el trabajo. Antecedentes y resultados organizacionales" estudio realizado en la universidad de Huelva y se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Se ha observado que el engagement en el trabajo tiene efectos positivos sobre la satisfacción laboral; no obstante, el engagement, a diferencia de otros recursos laborales como la autoeficacia, no posee un papel mediador entre demandas laborales, como el estrés de rol, y resultados organizacionales como la satisfacción laboral. Serían necesarios nuevos análisis para clarificar las relaciones entre engagement, estrés de rol y satisfacción.
- Cabe destacar los efectos de la pasión por el trabajo sobre el malestar y la satisfacción profesional. La pasión armoniosa se relacionó positivamente con la satisfacción profesional. Así mismo, esta pasión armoniosa tiene un efecto moderador sobre la relación entre burnout y malestar psicológico, de forma que las personas con elevadas puntuaciones en pasión armoniosa presentan menores puntuaciones de malestar psicológico en situaciones de elevado burnout.



Igualmente, en situaciones con elevado burnout, las personas con bajas puntuaciones en pasión armoniosa expresan mayor malestar.

- Se ha puesto de manifiesto que es interesante analizar y estudiar las variables empowerment y pasión por el trabajo como recursos positivos en el modelo de demandas-recursos laborales. Gracias al proceso de validación de los instrumentos cuestionario de condiciones de efectividad en el trabajo (CWEQ-II) y escala de pasión por el trabajo, en su adaptación al español, se dispone de las herramientas metodológicas que facilitarán el estudio de estas variables en investigaciones futuras.

B. Merino (2018), elaboro un trabajo de investigacion para optar el grado de doctor en administracion de empresas, el trabajo de investigacion denominado “el compromiso en el trabajo (engagement). Estudio empírico en empleados de congregaciones religiosas educativas”, estudio realizado en universidad de Malaga, lo cual llegaron a las siguientes conclusiones:

- Tras el estudio realizado se confirma la definición de engagement como el plus adicional que aporta el empleado a la organización en el tiempo, basado en tres aspectos, vigor, dedicación y absorción. Dicho plus adicional se considera la contribución de la parte espiritual del trabajador como recurso personal a la organización. Es decir, a mayor espiritualidad de los trabajadores se incrementa el nivel de engagement en la organización. Por lo tanto, la espiritualidad se convierte en un buen predictor del engagement del empleado.



- En cuanto a la espiritualidad, existe una relación positiva con respecto al nivel de engagement de los trabajadores. Por lo que a medida que se produce un incremento en la espiritualidad del individuo, provoca un aumento en su nivel de engagement. Entendiendo la espiritualidad tanto en una relación vertical, con un ser supremo, como horizontal, su relación con el prójimo. Esto unido a la característica de ser un centro educativo religioso, adquiere más sinergia, al coincidir con el recurso personal que aporta el individuo. Se confirma la espiritualidad como elemento predictor del engagement en centros educativos religiosos, teniendo los trabajadores altos niveles de engagement y contribuyendo a la organización con el convencimiento del trabajo bien realizado, con una dedicación plena psicológica y espiritual.
- El nivel de engagement obtenido en el centro se ha visto favorecido por las prácticas de alto rendimiento llevadas a cabo por la organización, como así lo confirman en las entrevistas realizadas a los directores. Las aplicaciones de las prácticas de alto rendimiento confirman lo establecido por Bayo y Merino (2002), sobre la mejora de las capacidades de los trabajadores y la implicación en la organización (Valle y Sánchez, 2002), como se ha demostrado en la aplicación del cuestionario UWES.

C. Juantá (2018) realizó una investigación para el título profesional de Psicólogo, cuyo título fue “Relaciones interpersonales y atención al usuario”, tesis desarrollada en la universidad Rafael Landívar en la ciudad de Quetzaltenango-México, donde obtuvo las siguientes conclusiones:



- Las relaciones interpersonales si inciden en el servicio al usuario (o atención al usuario) en el Centro de Atención Permanente de la Ciudad de Quetzaltenango; Después de la intervención, las relaciones interpersonales cambiaron positivamente, originando un cambio positivo en la atención al usuario. Se evidencia que mejores relaciones interpersonales, mejora la atención al usuario.
- El punteo obtenido en las relaciones interpersonales era aceptable, sin embargo, el punteo de la atención al usuario era bajo. Por lo que, la efectividad de las relaciones interpersonales de los colaboradores, antes de la intervención era baja.
- Los talleres de estrategias para mejorar las relaciones interpersonales en la atención al usuario, incidieron positivamente en las relaciones interpersonales; ya que, originaron un aumento en el punto de dicha variable; situación que se reflejó en la atención al usuario.
- La efectividad de las relaciones interpersonales, después de los talleres de estrategias para mejorar las relaciones interpersonales aumento, significando una mejora en las mismas y reflejándose favorablemente en la atención al usuario. La efectividad, de las relaciones interpersonales en la atención al usuario, después de los talleres es alta.
- La estrategia promovida para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores y que incidieran en la atención al usuario, fueron talleres diseñados con base en los resultados del pre test de la escala de Likert; permitió fortalecer los elementos de las relaciones interpersonales y enfocarlos hacia la atención al usuario.





### 2.1.2 Antecedentes Nacionales.

A. Delgado y Velasquez (2016) realizaron un trabajo de investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios, el trabajo tuvo como título “Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018”, trabajo desarrollado en la universidad Católica de San Pablo, donde llegaron a las siguientes conclusiones:

- El engagement en el trabajo ha surgido recientemente como contraparte del burnout. Luego de investigar el burnout por más de 25 años, nuestras investigaciones se han ampliado hasta incluir su polo opuesto. El UWES operacionaliza este nuevo concepto de engagement en el trabajo utilizando tres escalas: Vigor, Dedicación y Absorción. Este test-manual preliminar, resume los análisis psicométricos que se han llevado a cabo utilizando dos grandes bases de datos. Una base de datos en idioma holandés que incluye casi 10,000 sujetos evaluados en Holanda y Bélgica, y una base de datos internacional que incluye casi 12,000 sujetos evaluados en nueve diferentes países.
- Además de la versión para empleados también se encuentra disponible una versión para estudiantes (solamente en holandés y español). Además, se desarrolló una versión corta de 9 ítems, la cual muestra características psicométricas positivas y similares a la versión más larga de 15 ítems.



- En conjunto, parece que con el UWES tenemos un indicador válido y confiable que puede ser utilizado en futuras investigaciones sobre engagement en el trabajo.

B. (Messarina, 2019) desarrollo un trabajo de investigación para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, el trabajo denominado “Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima”, desarrollado en la universidad peruana de Ciencias Aplicadas, donde concluyeron en:

- Los empleados engaged y satisfechos gustan de su trabajo, se sienten identificados en este, desarrollan mayor motivación, proactividad, responsabilidad e involucramiento con la organización, ya que cuentan con la capacidad de responder eficazmente ante las necesidades del puesto a través del desarrollo de ideas creativas en sus labores. Esto resulta en un incremento de productividad y por ende en mayor rentabilidad para la compañía.
- Además, el alcance de este beneficio no solo queda entre el colaborador y la empresa, sino que se extiende a sus clientes, ya que un empleado cómodo en su trabajo tiende a tratar de manera especial y brindar una buena atención al cliente (Schaufeli & Bakker, 2003; Di Nardo, 2005; Zurita, 2010; Bravo, 2013; Salcedo, 2013; Aguilar, et al., s.f.). Entonces, gracias al desarrollo de programas en base a las variables de engagement y satisfacción laboral, se lograría contar con colaboradores comprometidos con ellos mismos y la empresa, generando mayor productividad y sentido de pertenencia



- Ahora, si bien es cierto que se pueden lograr grandes aportes con el desarrollo de esta investigación, también deben considerarse las limitantes. Así, cabe mencionar que los resultados de este trabajo no podrán ser generalizados a otras poblaciones, ya que se realizó un muestreo por selección no probabilística de tipo accidental y los participantes fueron únicamente varones pertenecientes a un solo nivel dentro de la empresa.

### 2.1.3 Antecedentes locales.

A. (Hilares Letona, 2018) en su trabajo de investigación para optar al grado de Maestro en administración con mención en gestión del turismo, trabajo de investigación intitulado “resiliencia y engagement en los colegiados del colegio de licenciados en turismo del Consejo Regional Cusco, 2018”; trabajo desarrollado en la universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, llegando a las siguientes conclusiones:

- El tipo de investigación es aplicada, nivel de investigación correlacional, diseño de investigación no experimental y transversal. La población de estudio estuvo conformada por 2,072 colegiados del Colegio de Licenciados en Turismo del Consejo Regional Cusco. La muestra de estudio fue de 324 colegiados. Para medir el nivel de resiliencia, para determinar la correlación entre las variables se aplicó la prueba estadística no paramétrica Tau-b de Kendall.
- El resultado obtenido fue que existe una correlación significativa y positiva entre la resiliencia y engagement de los colegiados del Colitur Cusco (Tau-b de Kendall de 0.793), así mismo, existe una



correlación positiva y significativa entre las dimensiones de la variable resiliencia y el engagement: capacidad de resistencia absorbente (Tau-b=0.716), capacidad de adaptación (Tau-b=0.966) y capacidad de transformación (Tau-b=0.749).

## 2.2 Bases teóricas.

### 2.2.1 Relaciones interpersonales.

Según Montes (2016) “las relaciones interpersonales son muy importantes en el contexto social, porque se convive diariamente con diversas personas, estas mismas tienen diferentes puntos de vista, metas, ideas, percepciones o formaciones diferentes, es por esta razón que ellos necesitan de una interrelación sana para hablar de calidad de vida”.

Se denominan también como relaciones interrelaciones, humanas, personales o relaciones interpersonales, se definen como aquellas relaciones establecidas entre al menos dos individuos y se consideran como parte esencial de la convivencia social, para el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales juegan un papel decisivo, dado que en todo donde se relacionen dos o más personas se considera una relación humana.

Genao, Pérez y Castro (2014), manifiestan las relaciones interpersonales son: “un conjunto de normas, pautas, principios y técnicas que utilizamos para comunicarnos con los demás de una manera positiva. También son todas las actitudes que expresamos para convivir con los demás de una manera armoniosa” (p. 45).



Según Martínez (2017) se dice que, “Son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad y en los ámbitos que la sociedad determina, como el laboral” (p. 34).

Se puede decir entonces que las relaciones humanas son un medio que permiten el cumplimiento de las finalidades de la organización, siempre y cuando ésta se vincule estrechamente con el bien común. De manera subjetiva su finalidad es el desarrollo de la persona y su perfeccionamiento, el cual también constituye uno de los objetivos principales de toda institución. Las relaciones interpersonales ayudan en la prevención para la obtención de metas y objetivos a mediano o largo plazo. Por el contrario, la manipulación inadecuada y la falta de respeto a la dignidad humana, siempre generaran resultados negativos en el ámbito productivo y el humano (Murillo, 2004).

Según Lezcano (2006) “Las relaciones interpersonales son las diversas maneras de interacción entre las personas. De la habilidad individual para llevar a cabo estas interrelaciones y convivir con los demás, respetando su forma de ser sin dejar de ser nosotros mismos” (p. 56).

### **2.2.1.1 Historia de las Relaciones Interpersonales**

Según Genao, Pérez y Castro (2014) indican que inicialmente la humanidad hablaba de un enfoque liberal, donde las relaciones establecidas en ese entonces eran cerradas, verticales y unidireccionales; esto indica que toda orden emanaba directamente un jefe, un jerarca o el que dirigía el grupo, quienes daban las normas y reglas, sin cuestionamiento.



Con el transcurso y enfoque se transforma en un enfoque económico, concentrado específicamente en actividades y en el poder del manejo del dinero; también en ese entonces las relaciones existentes eran totalmente cerradas y verticales, se generaba una pequeña apertura, porque poco a poco se daba inicio a las relaciones generadas por el comercio.

Posteriormente en los Estados Unidos, se genera un nuevo enfoque que transforma la ideología centrada en las tareas: denominado en ese entonces como enfoque humanista. Su iniciación se debió al desarrollo y expansión de las ciencias sociales. Se reinventa la definición del hombre que se auto realiza, de las motivaciones de los intereses y de los valores.

Para desarrollar y establecer buenas relaciones humanas se requiere que los gerentes conozcan porque los trabajadores actúan como lo hacen y cuáles son los factores psíquicos y sociales que los motivan.

#### **2.2.1.2 Fundamentos de las Relaciones Interpersonales.**

Según Genao, Pérez y Castro (2014) las relaciones interpersonales se fundamentan en:

- a. Desarrollar una adecuada comunicación con otras personas (comunicación)
- b. Respetarse y aceptarse a sí mismo y a los demás. (valores)
- c. Desarrollar una personalidad que este siempre en equilibrio (personalidad)

#### **2.2.1.3 Tipos de relaciones interpersonales.**

Según Genao, Pérez y Castro (2014) las relaciones interpersonales se dividen en primarias y secundarias.



- **Las relaciones primarias** se refieren al trato a las personas por lo que son, no tiene nada que ver la función que cumplen o porque nos presten determinado servicio.
- **Las relaciones secundarias** son aquellas que se generan por la función de servicio que cumplen.

Estos tipos de relación son importantes y necesarios porque no se puede convivir sin ellos, porque cada una cumple una función importante. En la actualidad existe un abuso de relaciones secundarias, pero en la realidad todos requerimos de relaciones primarias, deseamos ser tratados como nosotros mismos y no solo por el servicio que ofrecemos.

#### **2.2.1.4 Objetivos de las relaciones interpersonales.**

Según Genao, Pérez y Castro (2014) los propósitos fundamentales de las relaciones interpersonales son:

- Desarrollar y perfeccionar a la persona, para lo cual consiste en la búsqueda de un ser más pulido, más pleno y en que guarde armonía con el contexto.
- Una mayor producción en el trabajo y mayor satisfacción personal en su centro laboral y en su entorno social. No se debe de olvidar que el desarrollo, progreso y crecimiento de toda organización, institución y empresa, depende de la calidad de relación entre las personas y trabajadores.
- Siempre se debe de buscar soluciones adecuadas a las diversas situaciones complicadas que generan frustraciones en la vida. Establecer una relación con otras personas generan una manera afectiva de solución a los



desajustes de la vida, esto permite que el ser humano se recargue de valor para hacer frente a diversos conflictos y poder sobreponerse a ellos.

- Identificar las necesidades individuales y colectivas de las personas, brindándoles posibles soluciones. Se debe de aceptar la diversidad asumiéndola como un desafío lo cual permitirá el crecimiento personal y el de los demás. Se debe de valorar las individualidades.
- Se debe de fomentar la integración, participación y comunicación entre los seres las personas. Se debe de aprender a convivir vinculándose con otras personas y se debe de practicar un modelo acorde con esos propósitos.
- En el contexto de los negocios se debe buscar alcanzar los objetivos empresariales para así satisfacer las necesidades de las personas.

#### **2.2.1.5 Fundamentos de las relaciones interpersonales.**

Según Genao, Pérez y Castro (2014) se consideran los siguientes fundamentos de las relaciones interpersonales:

##### *2.2.1.5.1 Personalidad:*

Las palabras personalidad deriva de la palabra griega prosopón, se relaciona con la máscara que se ponían los actores de la tragedia griega. Mediante esta los actores podía ocultar su identidad mostrando las emociones y actitudes del personaje que interpretaban. Otros autores manifiestan que se deriva de pre-sona (alrededor del cuerpo). Son muchas las personas que utilizan el nombre de personalidad vinculándola con la apariencia física, aunque es parte de ella, suele ser una definición equivocada (Genao, Pérez y Castro, 2014)





También se dice que es una organización dinámica parte importante de los sistemas psicofísicos los cuales determinan la forma de actuar y de pensar (Allport, 1970).

Otra definición que se debe de tomar en cuenta es que se considera como un sello psicológico, el cual es exclusivo de cada uno, se caracteriza por ser un patrón individual de sentimientos, pensamientos y conductas (Morris, 2010).

### **Hay tres puntos destacables de la personalidad:**

Genao et al. (2014)

- Se considera como la unidad conformada por los elementos que constituyen un sello propio o particular.
- Es una manera de dar respuesta a los estímulos y circunstancias de la vida.
- Es un conjunto integrado de funciones psíquicas derivadas del comportamiento.

### **Elementos de la personalidad**

Genao et al. (2014)

#### **a. Carácter**

Deriva del verbo griego “baraso”, el cual se refiere a grabar o acuñar. Se considera como el rasgo distintivo, el cual se interpreta como el modo de ser y actuar de una persona. Es la manifestación de su personalidad ante los demás, es como la elección de un modelo de la forma de ser en un sentido positivo o negativo; la personalidad es difícil de cambiar, por eso se



dice que el carácter puede variar, solo cuando la persona esté motivada para ello. Este se aprende, se forma y se transforma.

También se dice que es la cualidad que permite distinguir el carácter de la personalidad. Cuando uno se refiere al buen o el mal carácter de un individuo, se ingresa al juicio positivo o negativo de las cualidades generales del individuo y de las características de su personalidad.

### **b. Temperamento**

Considerado como un estado fisiológico que caracteriza a un sujeto, el cual condiciona su reacción ante las diferentes situaciones de la vida. Se forma genéticamente, no se puede modificar.

El gran “Diccionario de psicología” (1996) lo define como “estilo constitucional de comportamiento que manifiesta cierta constancia en el curso del tiempo según las circunstancias” (p. 45).

Según Dorsch (1996) “es el modo de ser predominante de un individuo, manera habitual de desarrollarse en él los procesos psíquicos” (p. 67).

Hipócrates y Galeno (1996) citados por (Dorsch, 1996) “distinguen en el hombre cuatro tipos de temperamentos, considerados como manifestación psíquica de los cuatro humores del cuerpo” (p. 349). Estos son:

- **Sanguíneo:** se caracteriza porque posee una alta sensibilidad, es rápido, extrovertido, flexible a los cambios, nervioso y equilibrado.
- **Melancólico:** se caracteriza por tener una baja sensibilidad hacia los cambios de ambiente, introvertido, perfeccionista, analítico, abnegado y con tendencia a la tristeza.



- **Colérico:** considerado de fuerte voluntad, autosuficiente, irritable, desequilibrado, flexible a los cambios, enérgico, independiente, ambicioso y extrovertido.
- **Flemático:** equilibrado, tranquilo, introvertido, nunca pierde la calma, tolerante, agradable y con baja reactividad a los estímulos del ambiente.

**c. Los sentimientos y las emociones**

- **Emociones:** se consideran como estados internos los cuales se observan en forma directa y surgen de forma repentina y se caracterizan porque son fáciles de controlar. Se forman por pensamientos, reacciones fisiológicas, sensaciones y conducta expresiva.
- **Los sentimientos:** son estados internos los cuales son más difíciles de activar y desactivar. Reaccionan ante las emociones con acciones, pensamientos y palabras, las cuales pueden generar perturbación.
- La forma en que el individuo experimenta sus emociones está vinculada a la forma en que evalúan la situación que las genera. Los sentimientos están conformados por componentes conductuales y fisiológicos.

2.2.1.5.2 *Valores:*

“Valor es todo lo bueno y deseable” (Warren, 1996)

“Se considera a todo aquello que permite el desarrollo del hombre y su realización como persona” (ASUME, 1990)

“Es una cualidad o calidad que percibimos en un objetivo o en una persona que nos puede completar y perfeccionar” (Gemanía, 1998)



Se considera como valor que perfecciona al que lo posee, lo enriquece y lo haga sentir orgulloso de tener. Un valor es muy valioso y hace sentir bien a las personas (Genao, Pérez y Castro, 2014)

Para que un valor alcance un significado importante hay que vivirlo y crearlo. Los valores brindan las pausas para la vida. Si nuestros valores se encuentran con una buena base y se actúa acorde a ellos, se vive de una manera productiva y sana (Genao, Pérez y Castro, 2014).

### A. Características de los valores

Según lo manifestado por Genao, et al. (2014):

- **Durabilidad:** algunos valores tienen mayor duración en el tiempo que otros.
- **Integridad:** un valor es una abstracción íntegra en sí misma, no se puede dividir.
- **Flexibilidad:** los valores se transforman según las necesidades y el cómo experimenta la persona.
- **Satisfacción:** los valores generan altas satisfacciones en los individuos que los practican.
- **Polaridad o relatividad:** todo valor tiene dos connotaciones una positiva y otra negativa; todo valor se deriva a un antivalor o contravalor.
- **Jerarquía:** existe una jerarquización de valores, algunos que se consideran superiores y otros como inferiores. Estas jerarquías no son del todo rígidas, se van elaborando a lo largo de la vida de cada individuo.
- **Trascendencia:** los valores dejan huellas en el plano concreto; dando sentido a la vida en sociedad.



- **Dinamismo:** cambian con las épocas.
- **Aplicabilidad:** deben aplicarse en distintas situaciones de la vida.
- **Complejidad:** requieren complicadas decisiones y juicios.

## B. Escala de valores

Según Genao et al. (2014) cada persona desarrolla su escala de valores, tomando en cuenta todo aquello a lo que considera más importante. La escala establecida no es del todo definitiva, esta puede cambiar en diversas situaciones de la vida, cambia cuando se antepone un valor sobre otro, esto suele ocurrir cuando se toma una decisión o emitir una actitud de un momento a otro. Por esta razón y dice que no son permanentes, se los puede poseer ahora pero mañana ya no, y como son relativos, dependen del individuo, el tiempo, la sociedad y el tipo de cultura. Entre estas se tiene:

- **Universales:** Libertad, justicia, paz.
- **Morales:** cumplir con los deberes involucra una decisión racional, la cual comprometa el bien moral y la verdad.
- **Sociales:** consiste en brindar un servicio desinteresado a los demás, principalmente a los que más lo necesitan, ignorantes o desposeídos.
- **Espirituales:** conocimiento puro de la verdad.
- **Afectivos:** vinculado a los sentimientos
- **Religiosos:** vinculados con el yo y Dios como finalidad de vida.
- **Teóricos:** gusto por aprender.
- **Económicos:** incremento del poder adquisitivo, acumular o ahorrar.



- **Utilitarios:** juzgar la bondad de los objetos y de las personas.
- **Estéticos:** vinculado a lo bello: Literatura, música y pinturas
- **Supervivenciales:** lo urgente por encima de lo importante.
- **Políticos:** la búsqueda del poder por el poder mismo.

### **Corrientes que tratan el valor**

Se tienen dos corrientes que tratan el valor: la subjetiva y la objetiva.

- **La subjetiva:** estas resultan de las relaciones individuales. Esta corriente tiene como eje central que los valores no existen en sí, sino que estos han sido creados por la mente: existen solo para mí.
- **La objetiva:** los valores no dependen del sujeto sino del objeto, lo único que hace el individuo es captar el valor.

### **Importancia de los valores en las organizaciones**

Estos son importantes en investigaciones del comportamiento organizacional porque estos establecen base para entender comportamientos y la motivación de cada trabajador; también se dice que son la base de la cultura organizacional.

Reconoce a todos los que tienen influencia alta para alcanzar el cambio, tanto de manera individual como el de las instituciones.

Desde el contexto socio-educativo, los valores son referentes, normas, pautas, con la intención de orientar el comportamiento del individuo para generar la transformación social y así se realice la persona. También se dice que guían la conducta y la vida de cada individuo integrado en un contexto social (Genao, Pérez y Castro, 2014).



### 2.2.1.5.3 *Comunicación:*

“La comunicación es el elemento más importante de una relación” (Gray, 1994, p. 55).

#### **El proceso de la comunicación**

La comunicación está definida como el proceso por el cual se transmiten pensamientos, ideas y sentimientos entre dos o varias personas.

También se dice que es la acción de expresarse involucrando a otros participantes, piensa o siente: “mi relación con los demás” (ASUME, 1990).

La comunicación es considerada un arte. Significa decir cosas complicadas con palabras sencillas, consiste en entenderlas.

Se dice que la comunicación efectiva se origina cuando la transmisión es clara y la persona que la recibe llega a entender el mensaje con la claridad con que el emisor lo envía. En otras palabras, es un proceso bidireccional.

Por lo general, la comunicación funciona es un sistema abierto donde se producen ciertos ruidos, se originan perturbaciones que distorsionan, alteran los mensajes transmitidos.

#### **La comunicación no verbal**

La comunicación es considerada como el medio no verbal de persuasión silencioso, en el cual se manejan gestos, posturas, miradas y actitudes, todo lo cual apoya, reafirma o desmiente lo que se está diciendo.

#### **Niveles de la comunicación no verbal**



La comunicación no verbal se efectúa en dos niveles:

- **Lenguaje corporal:** los gestos o movimientos corporales desmienten o afirman un mensaje verbal: como por ejemplo los hombros comunican desánimo; otra expresión no verbal es recostarse en un sillón lo cual se entiende como desinterés. Toda expresión facial forma parte del lenguaje corporal y es parte también del mensaje silencioso más determinantes.
- **Indicadores emocionales:** son estados anímicos de las personas, expresadas en manifestaciones físicas, como las lágrimas que simbolizan tristeza, preocupación o alegría. (Gray, 1994, p. 55).
- **La empatía:** Consiste en entender, comprender a otras personas intentando colocarse en su posición.

### **La comunicación empresarial**

Referido a la creación de canales de comunicación que a las organizaciones informadas de todo lo que sucede dentro y fuera. El primer paso para desarrollar un buen trabajo es la comunicación.

El manejo de una adecuada comunicación también permite el funcionamiento eficaz y efectivo en cualquier institución, pero es peligroso si no se empieza de manera adecuada. (Gray, 1994, p. 55).

### **Barreras de la comunicación**

Las barreras se pueden entender como una naturaleza semántica y técnica (ciencia que trata de los cambios de significación de las palabras) y humana.





Tipos de Barreras		
Técnicas	Semánticas	Humanas
» Espacio o distancia	» Interpretación de palabras	» Variación de percepción
» Fallas mecánicas	» Codificación de gestos	» Diferencia de sensibilidad
» Fallas eléctricas	» Traslación de lenguaje	» Discrepancia de competencia
» Interferencias físicas	» Significados de signos y símbolos	» Tipos de personalidad

*Figura 1 Tipos de barreras*

Fuente: (Genao, Pérez y Castro, 2014)

### 2.2.2 Engagement

Robbins 1996, citado en (Messarina, 2019) el engagement es conocido como aquella identificación que la persona siente con su lugar de trabajo, las metas y objetivos de la organización en su totalidad. En relación a esto se encuentra la motivación del trabajador por permanecer dentro de la empresa, ayudando al cumplimiento de sus objetivos. Precisamente el engagement promueve la toma de acciones (por parte del personal) que permitan lograr las metas organizacionales, ya que se genera un estado positivo de la mente que persiste en el tiempo, caracterizado por el vigor y la dedicación.

Kahn, 1990 citado por (Marcantonio, 2017) "...aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles en el trabajo: en el engagement, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles" (p. 45).



Salanova y Schaufeli, 2009 citado en (Marcantonio, 2017) señalan que el engagement se vincula con definiciones psicológicas.

Al mismo tiempo en sus investigaciones Salanova Soria y Schaufeli (2004) muestran que, en las encuestas, relacionan engagement con el desempeño laboral. Para los autores antes mencionados, el engagement se define como un estado psicológico de realización: los trabajadores engaged se muestran enérgicos ante su trabajo cosa muy diferente con el trabajador con burnout. El engagement se define como "... un estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción" como indican (Soria y Schaufeli, 2004, p. 45).

Las encuestas realizadas por los autores, muestran que hicieron uso de tres factores: Vigor, Dedicación y Absorción.

No solo su estudio se enfoca de manera individual, sino que también lo enfocaron de manera colectiva considerando un grupo donde participan los mismos elementos. Es capaz de mejorar el clima laboral, incrementa el grado de rendimiento y desempeño laboral y, por último, mejora la lealtad de los clientes.

Engaged también es utilizado para describir a los trabajadores que se sienten felices al hablar de su carrera, del desempeño, y la relación con sus compañeros y lógicamente el trabajo, todo de forma positiva.

Este concepto de engagement es novedoso y se empieza a investigar el último siglo; pero se popularizado a tal punto que se hace uso de él dentro de las estrategias de las instituciones modernas (Salanova, Shaufeli, Llorens, & Peiro, 2000)



Se considera engagement a “un estado de ánimo relacionado al trabajo; asociado de una manera positiva con la salud mental y psicométrica, motivación intrínseca, sentimiento de eficacia, actitudes positivas hacia el trabajo, la organización, y el alto desempeño” (Schaufeli & Salanova, 2007, p. 67).

Para Salanova Soria, y Schaufeli (2004) el engagement “es el constructo teóricamente opuesto al burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo. El burnout hace referencia a una “metáfora”. Describe un estado de agotamiento similar a un fuego que sofoca, a una vela que se extingue, a una batería que se agota...” (p. 56).

Por el contrario el burnout como: “un estado mental persistente, negativo, relacionado con el trabajo en personas normales que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación, y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (Schaufeli y Enzmann, 1998) citado en (Salanova Soria y Schaufeli, 2004).

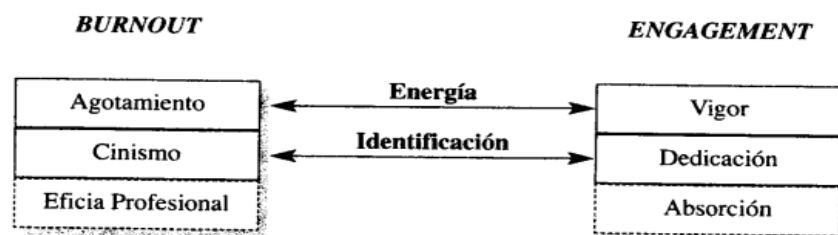
Según lo manifestado por Soria y Schaufeli (2004):

Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular. El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino. La dimensión de



dedicación denota la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un seguimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo “pasa volando” y se tienen dificultades desconectar de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas (p. 77).

Para Schaufeli y Salanova (2007) el Engagement se manifiesta por los niveles altos de energía y una alta identificación con el centro laboral, en cambio el burnout, se caracteriza de forma opuesta: son bajos niveles de energía relacionado con una falta de identidad con el centro de trabajo, en la figura se muestra gráficamente los vínculos conceptuales entre el engagement y el burnout.



*Figura 2 Engagement laboral*

Fuente: (Salanova Soria y Schaufeli, 2004)

Delgado, Velásquez y Solange (2016) definen al engagement laboral dentro de los aportes de la ciencia psicología positiva de las personas y de las instituciones. Para el año 90, aparece el término de psicología positiva, la que se enfoca en una visión positiva de la persona, centrándose en prevenir los efectos del trabajo en la salud y posibles enfermedades. De esta manera aparece el término engagement, por el momento no tiene adecuada definición



porque al traducirlo al idioma español, debido que no es fácil englobar la definición de estado afecto-cognitivo en un solo término; por otro lado, se busca descubrir las fortalezas y virtudes de los individuos en la obtención de mayor productividad en el centro laboral. El engagement, es un impulso que estimula a los empleados a hacer uso de un esfuerzo adicional a nivel físico, emocional y psicológico en el trabajo, lo que significa obtener más resultados productivos. Así se muestran tres definiciones de engagement:

Según Salanova Soria y Schaufeli (2004) “El engagement en pocas palabras es hasta qué punto los empleados, para contribuir a la organización a la que pertenecen, hacen un mejor trabajo del que se les exige” (p. 23).

“Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo se refiere a un estado afectocognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto evento o situación particular...” (Soria y Schaufeli, 2004, p. 20).

Britt como lo mencionan en García (2013) citado por (Delgado & Velasquez, 2016) lo define como “un sentimiento de responsabilidad y compromiso por el desempeño del trabajo, de tal modo que sea importante para el mismo individuo”

### **2.2.2.1 Dimensiones del engagement**

Según Salanova y Schaufeli (2004) el engagement se divide en tres dimensiones, las cuales se vinculan entre sí y se pueden medir a través de escalas multi ítem.



#### 2.2.2.1.1 *Vigor.*

Es considerado como la inversión de un alto nivel de energía y la capacidad de adaptarse mentalmente durante las largas jornadas laborales, que es influenciada por el deseo de contribuir con esfuerzo. Se muestra persistencia en las tareas ordenadas aún incluso las concluyen sin importar las dificultades (Salanova Soria y Schaufeli, 2004).

- a. **Energía:** es la capacidad del ser humano manifestado a través del esfuerzo físico o psicológico para realizar un trabajo y generar producción. Es decir, el concepto de energía se simplemente la capacidad de que las cosas funcionen (Endesa, 2019).
- b. **Adaptabilidad:** es la flexibilidad para hacer frente a los cambios. También se puede decir que consiste en la capacidad de acomodarse a los nuevos cambios sin que este afecte la eficacia y su compromiso. Esta capacidad está vinculada con apreciar y entender las diferentes perspectivas de una situación y la poder adaptarse a diferentes circunstancias que modifican las ya conocidas (Recursos & Habilidades, 2019).
- c. **Esfuerzo:** Actitud de la persona que se esfuerza física o moralmente por algo. (Google, s.f.)

#### 2.2.2.1.2 *Absorción*

La absorción, por otro lado, es el alto grado de inmersión y concentración en las actividades diarias del centro laboral, de manera que el trabajador pierde la noción del tiempo por encontrarse en una dosis de disfrute que le causan dichas labores (Salanova Soria y Schaufeli, 2004)



Se define también como el sentimiento de felicidad que se manifiesta cuando se está muy concentrado y sumergido en el trabajo (Pena & Extremera, 2012). Esta definición se asemeja mucho al concepto de flow propuesto por el psicólogo (Csikszentmihalyi, 1990) pero la diferencia radica en que este concepto es una experiencia de corto tiempo y no a un estado mental continuo que se da en el engagement.

a. **Concentración:** Estado de la persona que fija el pensamiento en algo, sin distraerse. (Google, s.f.)

b. **Inmersión:**

Acción de introducir o introducirse plenamente alguien en un ambiente determinado. (RAE, s.f.)

#### 2.2.2.1.3 *Dedicación*

Según Soria y Schaufeli (2004) indica que “por último, la dimensión de dedicación refleja en el colaborador una conexión con su trabajo; es decir, entusiasmo, inspiración, orgullo hasta convertirlo en una especie de reto para sí mismo” (p. 55).

a. **Entusiasmo:** “Sentimiento intenso de exaltación del ánimo producido por la admiración apasionada de alguien o algo, que se manifiesta en la manera de hablar o de actuar”. (Google, s.f.).

b. **Inspiración:** Considerado como el estímulo o lucidez que se da repentinamente en una persona y contribuye al desarrollo de la creatividad, también contribuye a la búsqueda de soluciones a los problemas, la definición de idea que genera emprender constantemente



proyectos, etc., principalmente se da en el artista y que impulsa la creación de obras de arte.

#### **2.2.2.2 Factores que afectan el engagement en una empresa**

Según De la Espriella (2015) indica que “El compromiso o engagement de las personas se define por qué tan motivados e involucrados están los miembros de una compañía. Las responsabilidades laborales, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales, son factores determinantes del engagement de los miembros” (p. 66).

Por otro lado, se tienen que hay factores considerados como externos que influyen en el engagement de los miembros de una institución y son las relaciones familiares, obligaciones y amistades del diario vivir.

#### **2.2.2.3 Importancia del Engagement.**

La importancia del “engagement”, según lo manifestado por García (2013) citado en (Delgado & Velasquez, 2016) se concentra en los comportamientos hacia el trabajo y la institución que se reflejan en los trabajadores, principalmente, en la satisfacción laboral, el desempeño en sus tareas, el compromiso organizacional, la baja probabilidad de abandonar la organización y hasta en la salud de ellos mismos, minimizando el grado de estrés y tensión. Los trabajadores “comprometidos” sienten más identificación con la institución, por ello muestran más lealtad a ella que los trabajadores que no se sienten comprometidos. Finalmente se dice que el engagement tiene un vínculo directo con el desempeño laboral de los trabajadores.





#### 2.2.2.4 Consecuencias del Engagement

Según Delgado Paredes & Velásquez Velasquez (2016) nos indica que:

Las consecuencias de que los colaboradores presenten engagement son básicamente, las actitudes que muestran frente al trabajo y la organización, desde la satisfacción laboral, el compromiso con la organización, la lealtad, el desempeño en sus puestos e incluso su propia salud, disminuyendo los niveles de estrés, ansiedad y tensión nerviosa (p. 34).

En definitiva, los trabajadores altos niveles de engagement, actúan de manera comprometida con su trabajo y la institución, minimizando los índices de rotación y deserción, en comparación con los que no presentan engagement.

Otra de las consecuencias del engagement laboral, se manifiesta cuando los trabajadores muestran iniciativa y son más proactivos, tienen altos niveles de motivación y luchan por obtener alcanzar los retos que se proponen.

### 2.3 Marco Conceptual.

**Adaptabilidad:** Capacidad para acomodarse a los cambios en las situaciones sin que ello redunde en una reducción de eficacia y su compromiso (Coco Solution, s.f.).

**Beneficio:** Es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja. (Google, s.f.)

**Bornout:** “Definen que el Síndrome de estar quemado por estudios o el trabajo puede entenderse como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo” (Chiang y Sigoña, 2011, p. 35)

**Compromiso:** Nivel de entrega enfocada a un objetivo laboral o personal a fin de obtener el resultado anhelado. (Ruiz de Alba, 2013, p. 12).



**Comunicación:** “La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta” (Martínez & Nosnik, 1998)

**Concentración:** Estado de la persona que fija el pensamiento en algo, sin distraerse. (Google, s.f.)

**Confianza:** definida como la **seguridad que el individuo tiene en sí mismo**, es la cualidad considerada de gran valor en el ámbito de las actividades humanas. Es indispensable en la escuela, los negocios, el trabajo, así como en el medio comercial, empresarial, artístico o académico. (Google, s.f.)

**Conflicto:** Oposición o desacuerdo entre personas o cosas. (Google, s.f.)

**Cultura:** Grupo de conocimientos no especializados obtenidos en el desarrollo de las actividades intelectuales, haciendo uso de la lectura y el trabajo. (Google, s.f.)

**Desempeño.** Consiste en la realización de funciones propias o de cargo de un trabajo (Google, s.f.)

**Eficacia:** Hacer las cosas como se deben hacer (Bolívar, 2015, p. 4).

**Eficiencia:** Hacer las cosas bien (Bolívar, 2015, p. 6).

**Empatía.** Ponerse en los zapatos del otro, entenderlo. (Google, s.f.)

**Energía:** La energía es la capacidad de los cuerpos para realizar un trabajo y producir cambios en ellos mismos o en otros cuerpos. Es decir, el concepto de energía se define como la capacidad de hacer funcionar las cosas. (© Fundación Endesa, 2019)



**Engagement:** es la identificación que el ser humano siente con su centro de trabajo, los objetivos y metas de la institución en su totalidad.

**Entusiasmo:** Sentimiento intenso de exaltación del ánimo producido por la admiración apasionada de alguien o algo, que se manifiesta en la manera de hablar o de actuar.

**Esfuerzo:** Actitud de la persona que se esfuerza física o moralmente por algo.

**Estrés Laboral:** Según la Organización Internacional del Trabajo OIT (2016) define al estrés como “La respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (p. 5).

**Expectativas:** Se manifiesta a través de la confianza que posee una persona de que el esfuerzo realizado traerá consigo el resultado deseado. (Manene, 2012, p. 33).

**Inspiración:** Estímulo o lucidez repentina que siente una persona y que favorece la creatividad, la búsqueda de soluciones a un problema, la concepción de ideas que permiten emprender un proyecto, etc., especialmente la que siente el artista y que impulsa la creación de obras de arte.

**Motivación:** “Proceso que determina la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de una meta”

**Predisposición:** Ánimo o disposición para hacer algo antes de que sea el momento.

**Productividad:** Mide el grado de desempeño al realizarse una actividad. (Robbins & Judge, 2019)



**Relaciones Interpersonales:** (Kinicki, 2003) “Un grupo de dos o más individuos que intercambian de manera libre e independiente, están comparten experiencias, normas, culturas e identidades. Estas personas se integran a los grupos para alcanzar diversos objetivos o propósitos”.

**Relaciones:** es cubrir las necesidades de cada parte implicada, a lo largo del tiempo, intercambiando información sobre los sentimientos, pensamientos e ideas para asegurarse que existe una reciprocidad entre ambas partes. (Weisinger, 1998)

**Respeto:** Consideración, acompañada de cierta sumisión, con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina y que lleva a acatar lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio.

**Satisfacción laboral:** “Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (Locke, 1976, p. 1297).

**Satisfacción:** “Es el valor de sentirse bien en medio de alguna situación, y por alguna razón; la satisfacción nos hace sentir realizados, nos provee alegría y comodidad con el momento que vivimos, nos lleva a anhelar que nunca termine lo que está presente”. (Giraldo, 2020)

## 2.4 Formulación de Hipótesis.

### 2.4.1 Hipótesis General.

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.



### **2.4.2 Hipótesis Específicas.**

- a. La personalidad se relaciona significativamente con el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.
- b. Los valores se relacionan significativamente con el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.
- c. La comunicación se relaciona significativamente con el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.

## **2.5 Variables.**

### **2.5.1 Variables:**

Relaciones Interpersonales

Engagement.



## 2.5.2 Conceptualización de la Variable

**Tabla 1**

*Conceptualización de variables*

VARIABLE	DIMENSIONES
<p><b>Relaciones Interpersonales:</b> Según Genao, Pérez y Castro (2014), manifiestan que “Un conjunto de normas, pautas, principios y técnicas que utilizamos para comunicarnos con los demás de una manera positiva. También son todas las actitudes que expresamos para convivir con los demás de una manera armoniosa” (p. 45).</p>	<p><b>Personalidad:</b> Es una organización dinámica parte importante de los sistemas psicofísicos los cuales determinan la forma de actuar y de pensar (Allport, 1970).</p>
	<p><b>Valores:</b> “Valor es todo lo bueno y deseable.” (Warren, 1996, p.45).</p>
	<p><b>Comunicación:</b> “La comunicación es el elemento más importante de una relación” (Gray, 1994, p. 55).</p>
<p><b>Engagement:</b> Robbins 1996, citado en (Messarina, 2019) el engagement es conocido como aquella identificación que la persona siente con su lugar de trabajo, las metas y objetivos de la organización en su totalidad. En relación a esto se encuentra la motivación del trabajador por permanecer dentro de la empresa, ayudando al cumplimiento de sus objetivos. Precisamente el engagement promueve la toma de acciones (por parte del personal) que permitan lograr las metas organizacionales, ya que se genera un estado positivo de la mente que persiste en el tiempo, caracterizado por el vigor y la dedicación.</p>	<p><b>Vigor:</b> Es considerado como la inversión de un alto nivel de energía y la capacidad de adaptarse mentalmente durante las largas jornadas laborales, que es influenciada por el deseo de contribuir con esfuerzo. Se muestra persistencia en las tareas ordenadas aún incluso las concluyen sin importar las dificultades (Soria y Schaufeli, 2004).</p>
	<p><b>Absorción:</b> La absorción, por otro lado, es el alto grado de inmersión y concentración en las actividades diarias del centro laboral, de manera que el trabajador pierde la noción del tiempo por encontrarse en una dosis de disfrute que le causan dichas labores (Soria y Schaufeli, 2004)</p>
	<p><b>Dedicación:</b> Según Soria y Schaufeli (2004) indica que “por último, la dimensión de dedicación refleja en el colaborador una conexión con su trabajo; es decir, entusiasmo, inspiración, orgullo hasta convertirlo en una especie de reto para sí mismo” (p. 55).</p>

Fuente: elaboración propia



### 2.5.3 Operacionalización de la Variable

Tabla 2

*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Personalidad	Carácter
		Temperamento
	Valores	Moral
		Ética
	Comunicación	Lenguaje Corporal
		Empatía
<b>ENGAGEMENT</b>	Vigor	Energía
		Adaptabilidad
		Esfuerzo
	Absorción	Concentración
		Inmersión
	Dedicación	Entusiasmo
		Inspiración

Fuente: elaboración propia



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación corresponde a la investigación básica, porque según (Carrasco, 2013) “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el conocimiento del concepto de satisfacción laboral. Su Objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas las mismas que analiza para perfeccionar los contenidos” (p. 45).

#### 3.2 Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo porque “se estudia una realidad única, donde esta realidad no cambia por las observaciones y mediciones realizadas, cuyo objetivo es describir la situación problemática y describir la variable a partir de datos representados en forma de números que será analizado estadísticamente” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

#### 3.3 Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación corresponde a un diseño no experimental. “Son aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control ni mucho menos experimental. Analiza y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco, 2013)





### 3.4 Alcance de la investigación

El alcance del presente trabajo de investigación es correlacional, el cual intenta establecer la relación entre las variables de trabajo.

### 3.5 La población y muestra de investigación.

#### 3.5.1 Población

La población motivo de la investigación está conformada por los 220 trabajadores administrativos de la Universidad Andina del Cusco – Sede Larapa.

#### 3.5.2 Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra “es, en esencia, un subgrupo de la población” (p. 345).

Para el presente trabajo de investigación se considera una muestra probabilística para una población finita.

$$n = \frac{Z_0^2 \cdot N \cdot p \cdot (1 - p)}{Z_0^2 \cdot p \cdot (1 - p) + (N - 1) \cdot e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (220)(0.5)(0.5)}{(1.96)^2 (0.5)(0.5) + (219)(0.05)^2} = 140$$

#### 3.5.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas e instrumentos para la recolección y tratamiento de los datos hacia la consecución de los objetivos de la presente investigación son los siguientes:



Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

### 3.6 Procesamiento del análisis de datos.

Para el procesamiento de la información se utilizará frecuencias y porcentajes para describir a las variables y para determinar la relación entre la variable Relaciones Interpersonales y la variable Engagement, se utilizará la prueba estadística del Chi cuadrado ( $\chi^2$ ).



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### 4.1.1 Presentación del instrumento

Para determinar el grado de relación que existe entre las relaciones interpersonales y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, se aplicó un cuestionario a 140 trabajadores, en el que se consideran 22 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 3**

*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Personalidad Valores	Carácter	1, 2, 3	
		Temperamento	4, 5	
		Ética y Moral	6	
	Comunicación	Lenguaje Corporal		7, 8 9, 10,
		Empatía	11	
		Energía	12, 13	
		Adaptabilidad	14	
	Vigor	Esfuerzo	15	
		Concentración	16	
			17,	
<b>ENGAGEMENT</b>	Dedicación	Absorción	18 19,	
		Entusiasmo	20, 21	
		Inspiración	22	

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

**Tabla 4**

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

Promedio	Relaciones interpersonales	Engagement
1 – 1.80	Muy malo	Muy bajo
1.81 – 2.60	Malo	Bajo
2.61 – 3.40	Regular	Regular
3,41 – 4,20	Bueno	Alto
4,21 – 5,00	Muy bueno	Muy alto

Fuente: Elaboración propia

#### **4.1.2 Fiabilidad del instrumento**

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide la relación entre las relaciones interpersonales y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna alpha de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.



- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.
- Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad*

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Relaciones interpersonales	0,862	11
Engagement	0,889	11

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,862 para los ítems considerados en la variable Relaciones interpersonales y 0,889 para los ítems de la variable Engagement, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

## 4.2 Relaciones Interpersonales

### 4.2.1 Resultados de las dimensiones de la variable relaciones interpersonales

Para describir las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco. Se consideró las dimensiones: Personalidad, valores y comunicación.

Los resultados se presentan a continuación:



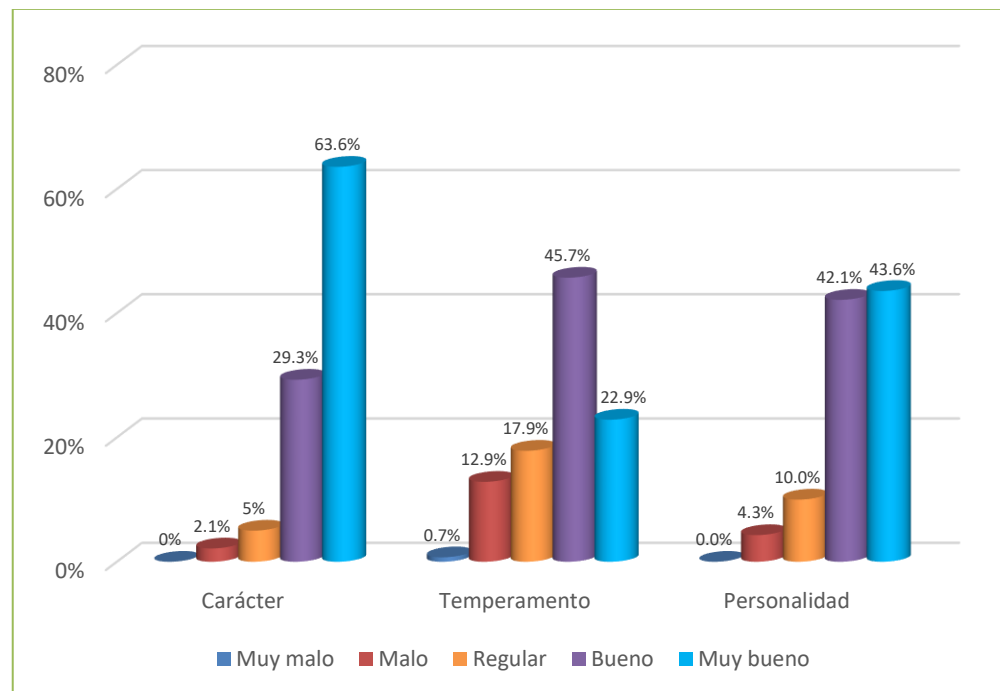
**A) Personalidad**

**Tabla 6**

*Personalidad*

	Indicadores				Dimensión	
	Carácter		Temperamento		Personalidad	
	F	%	f	%	F	%
Muy malo	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Malo	3	2,1%	18	12,9%	6	4,3%
Regular	7	5,0%	25	17,9%	14	10,0%
Bueno	41	29,3%	64	45,7%	59	42,1%
Muy bueno	89	63,6%	32	22,9%	61	43,6%
Total	140	100,0%	140	100,0%	140	100,0%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 3: Personalidad*



### Interpretación y análisis:

Como podemos apreciar en la tabla N° 4 en cuanto a la dimensión “personalidad” arroja que el 43.6% de los trabajadores administrativos de la UAC, consideran que la personalidad de sus compañeros es muy buena, se aprecia también que el 63.3% y 22.9% sobre el carácter y temperamento respectivamente, consideran muy buenos ambos indicadores, por lo que, podemos interpretar que la mayoría de trabajadores administrativos se siente a gusto con la personalidad de sus compañeros y se mantiene una relación y trato cordial entre compañeros. Sin embargo, no podemos obviar que existe un 12.9 % que considera malo el temperamento de sus compañeros esto debido a que algunos trabajadores no cuentan con reacciones positivas ante las adversidades y/o problemas que puedan suscitarse en el ambiente laboral.

### B) Valores

**Tabla 7**

*Valores*

	Indicador		Dimensión	
	Ética y Moral		Valores	
	F	%	f	%
Muy malo	7	5,0%	7	5,0%
Malo	10	7,1%	10	7,1%
Regular	24	17,1%	24	17,1%
Bueno	53	37,9%	53	37,9%
Muy bueno	46	32,9%	46	32,9%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

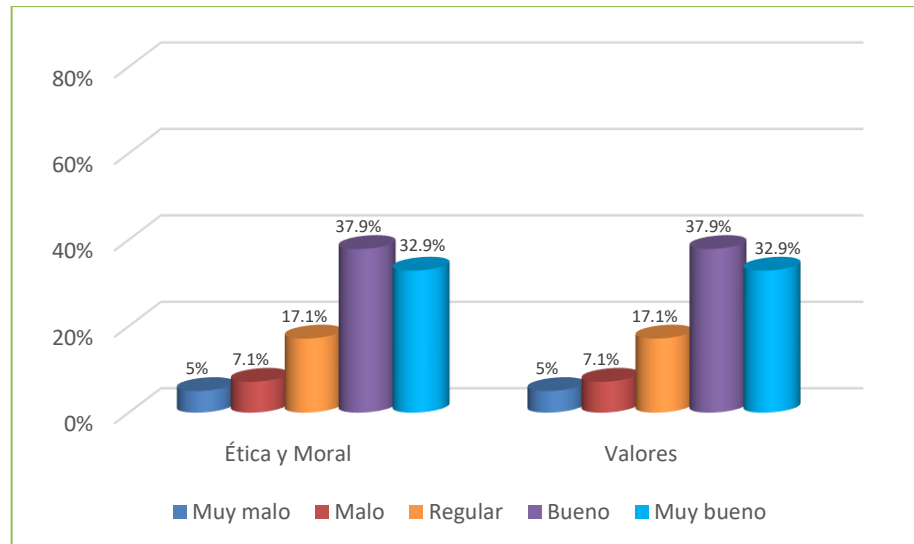


Figura 4: Valores

### Interpretación y análisis:

Como se puede apreciar en la tabla N° 5, sobre la dimensión “valores” el 32.9 % del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco afirma que sus compañeros en la universidad realizan diariamente sus actividades laborales anteponiendo valores éticos y morales; sin embargo, existe un 29.2 que considera entre regular y muy malo la ética, moral y valores de sus compañeros, lo que indica que muchos trabajadores no actúan de manera correcta siempre, viéndose reflejada la falta de valores, ética y moral entre ellos, lo que conlleva a la desconfianza entre compañeros ya que la el mal actuar no genera confiabilidad.





**C) Comunicación**

Tabla 8

*Comunicación*

	Indicadores				Dimensión	
	Lenguaje Corporal		Empatía		Comunicación	
	f	%	f	%	F	%
Muy malo	5	3,6%	0	0,0%	1	0,7%
Malo	5	3,6%	2	1,4%	2	1,4%
Regular	11	7,9%	6	4,3%	10	7,1%
Bueno	66	47,1%	25	17,9%	43	30,7%
Muy bueno	53	37,9%	107	76,4%	84	60,0%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

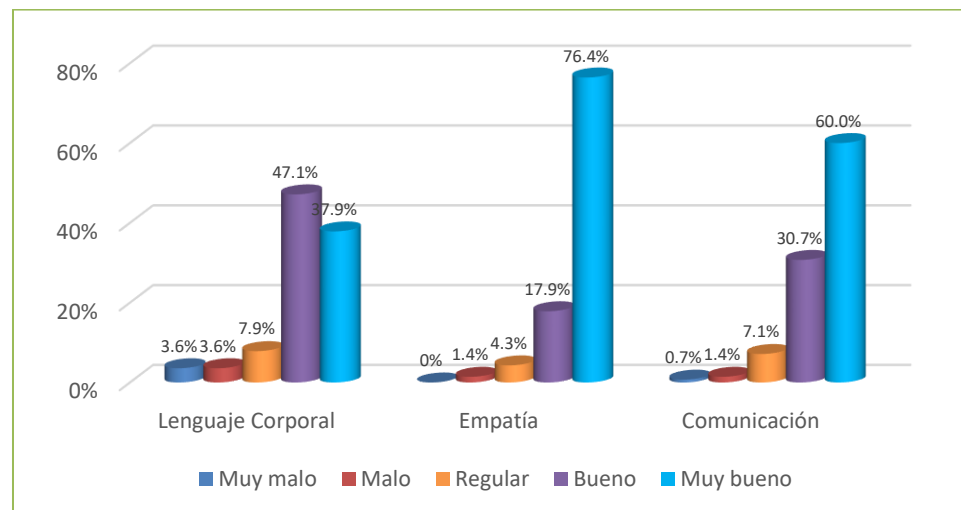


Figura 5: Comunicación

**Interpretación y análisis:**

Como se aparecía en la tabla N° 6, un 47.1 % del personal administrativo de la UAC, afirma que el lenguaje corporal entre compañeros es bueno, el



76.4 % afirma que la empatía entre compañeros es muy buena, lo que nos conlleva a afirmar que la comunicación es muy buena y se está llevando de manera correcta en la institución. Esto debido a que las expresiones, comportamientos y habilidades físicas entre compañeros es buena y tanto el lenguaje corporal como la empatía hacia los compañeros se está tomando de manera positiva lo cual mejora la comunicación y hace que se sientan a gusto en al ambiente laboral.

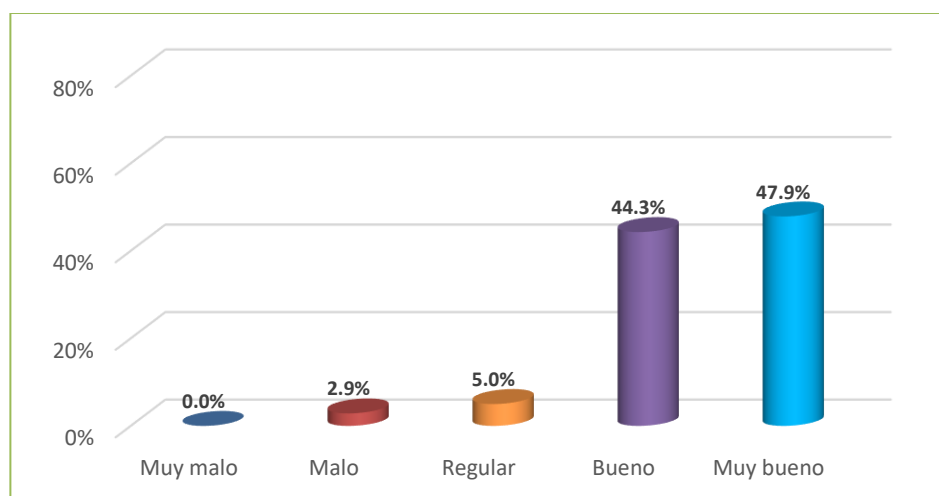
#### 4.2.2 Resultados de la variable relaciones interpersonales

**Tabla 9**

*Relaciones interpersonales*

	f	%
Muy malo	0	0,0%
Malo	4	2,9%
Regular	7	5,0%
Bueno	62	44,3%
Muy bueno	67	47,9%
<b>Total</b>	140	100,0%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 6: Relaciones interpersonales*



### Interpretación y análisis:

Como indica la tabla N° 7 afirmar con un 47.9 % de aprobación por parte de los trabajadores administrativos de la UAC, que las relaciones interpersonales entre los trabajadores son muy buenas a pesar de la existencia de un porcentaje mínimo 7.9 % que opina que las relaciones se encuentran entre regulares y malas, esto indica que los niveles de vigor, la absorción y la dedicación que demuestran los trabajadores en el centro laboral son altos.

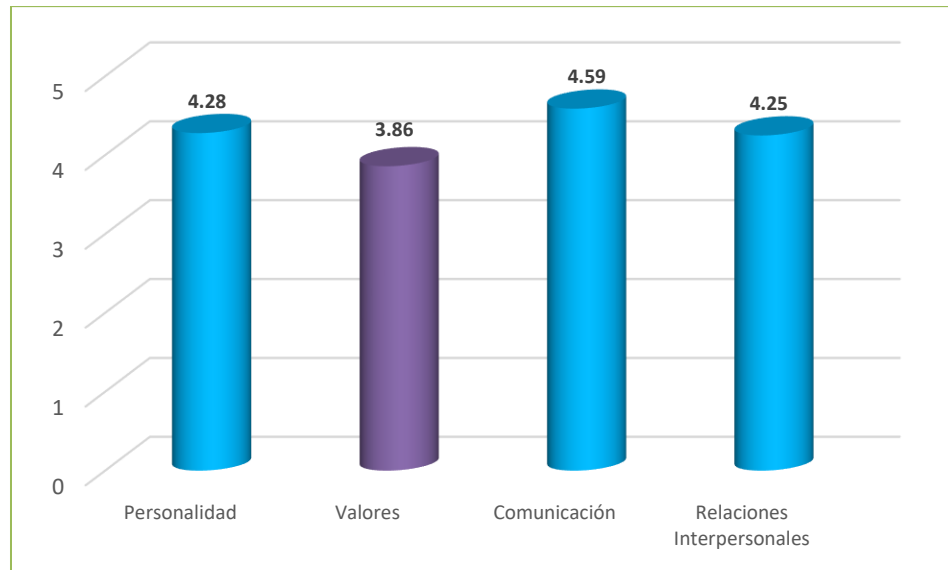
#### A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable relaciones interpersonales

**Tabla 10**

*Comparación promedio de las dimensiones de la variable Relaciones interpersonales*

	Promedio	Interpretación
Personalidad	4,28	Muy bueno
Valores	3,86	Bueno
Comunicación	4,59	Muy bueno
Relaciones Interpersonales	4,25	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia



*Figura 7: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Relaciones interpersonales*

### **Interpretación y análisis:**

Como se puede apreciar la tabla N° 8 arroja que, las relaciones interpersonales en la Universidad Andina del Cusco son muy buenas, esto debido a que tanto la personalidad como la comunicación entre trabajadores es muy buena; sin embargo, se debe trabajar más con los valores de los trabajadores, para corregir y mejorar algunos y así lograr unas excelentes relaciones interpersonales.

## **4.3 Engagement**

### **4.3.1 Resultados de las dimensiones de la variable Engagement**

Para describir el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco. Se consideró las dimensiones de: vigor, absorción y dedicación. Los resultados se presentan a continuación:



A) Vigor

Tabla 11

Vigor

	Indicadores						Dimensión	
	Energía		Adaptabilidad		Esfuerzo		Vigor	
	F	%	f	%	f	%	F	%
Muy bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Bajo	3	2,1%	1	0,7%	2	1,4%	1	0,7%
Regular	9	6,4%	9	6,4%	8	5,7%	6	4,3%
Alto	39	27,9%	44	31,4%	22	15,7%	18	12,9%
Muy alto	89	63,6%	86	61,4%	10	77,1%	11	82,1%
Tot	14	100,0%	14	100,0%	14	100,0%	14	100,0%
al	0	%	0	%	0	%	0	%

Fuente: Elaboración propia

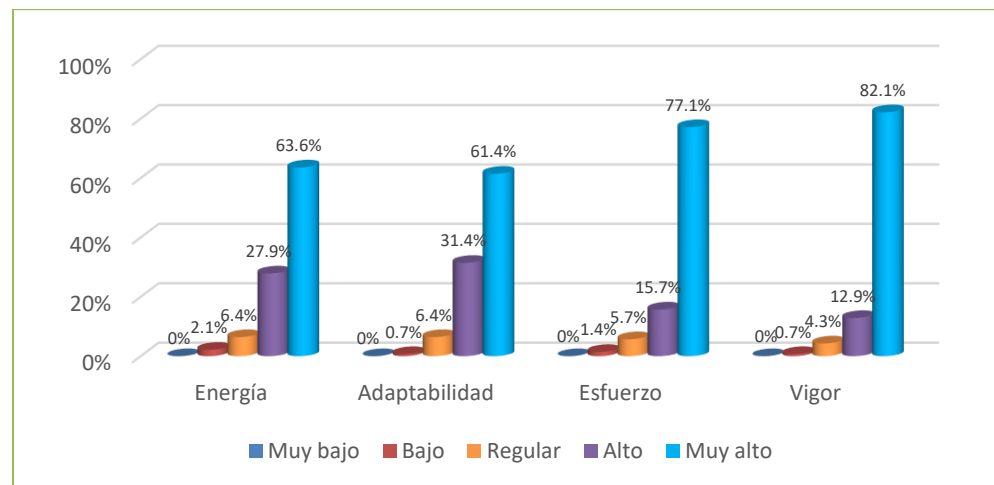


Figura 8: Vigor

**Interpretación y análisis:**

El 63.3 % de los trabajadores administrativos de la UAC, se mantiene energético al momento de desarrollar sus labores diarias, el 61.4 % se adapta fácilmente a los cambios y el 77.1 % se esfuerza diariamente por realizar su trabajo de una manera eficiente, todo esto indica que el vigor del



personal es muy alto, lo que hace que se desempeñen de manera positiva día a día.

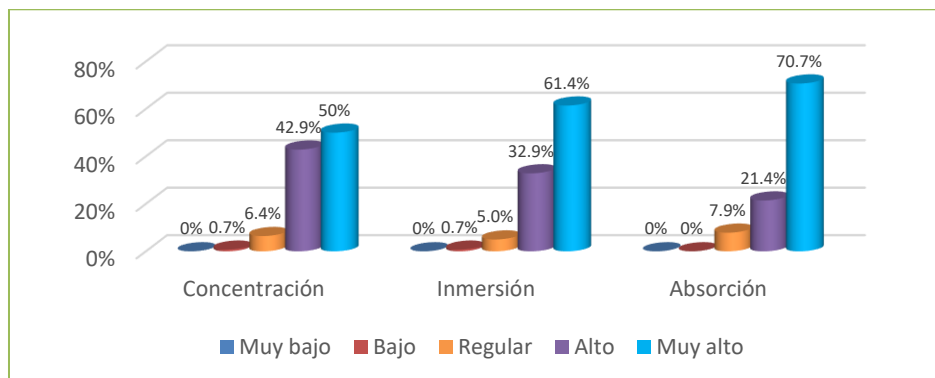
## B) Absorción

**Tabla 12**

*Absorción*

	Indicadores				Dimensión	
	Concentración		Inmersión		Absorción	
	f	%	f	%	F	%
Muy bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Bajo	1	0,7%	1	0,7%	0	0,0%
Regular	9	6,4%	7	5,0%	11	7,9%
Alto	60	42,9%	46	32,9%	30	21,4%
Muy alto	70	50,0%	86	61,4%	99	70,7%
Total	140	100,0%	140	100,0%	140	100,0%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 9: Absorción*

### Interpretación y análisis:

El 92.9 % de los trabajadores administrativos de la UAC, mantienen mientras desarrollan sus labores diarias una muy alta y alta concentración, el 61.4 % están inmersos en sus tareas diarias y evitan distracciones, lo que conlleva a que un 92.1 % tenga una absorción muy alta, esto indica que los trabajadores están comprometidos con su trabajo.



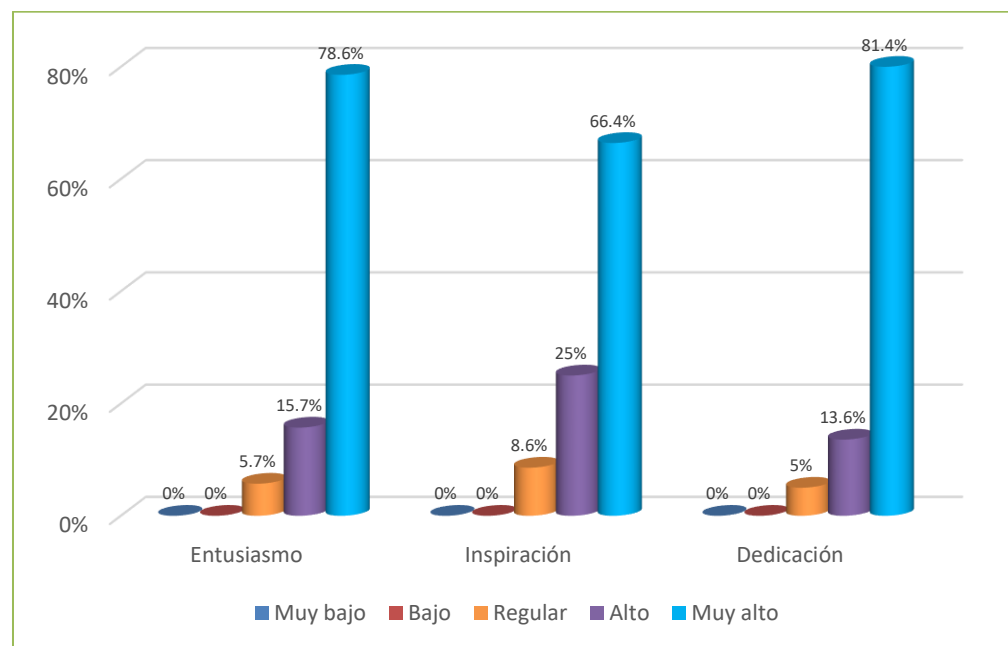
### C) Dedicación

**Tabla 13**

*Dedicación*

	Indicadores				Dimensión	
	Entusiasmo		Inspiración		Dedicación	
	f	%	f	%	F	%
Muy bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	8	5,7%	12	8,6%	7	5,0%
Alto	22	15,7%	35	25,0%	19	13,6%
Muy alto	110	78,6%	93	66,4%	114	81,4%
Total	140	100,0%	140	100,0%	140	100,0%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 10: Dedicación*

#### **Interpretación y análisis:**

El 78.6 % de los trabajadores administrativos de la UAC, asisten día a día con entusiasmo a su centro de trabajo, el 66.4 % se siente inspirado por la



labor que realiza, por lo que un 81.4 % tiene un muy alto nivel de dedicación, lo que implica que desarrollen sus labores con un muy alto entusiasmo e inspiración.

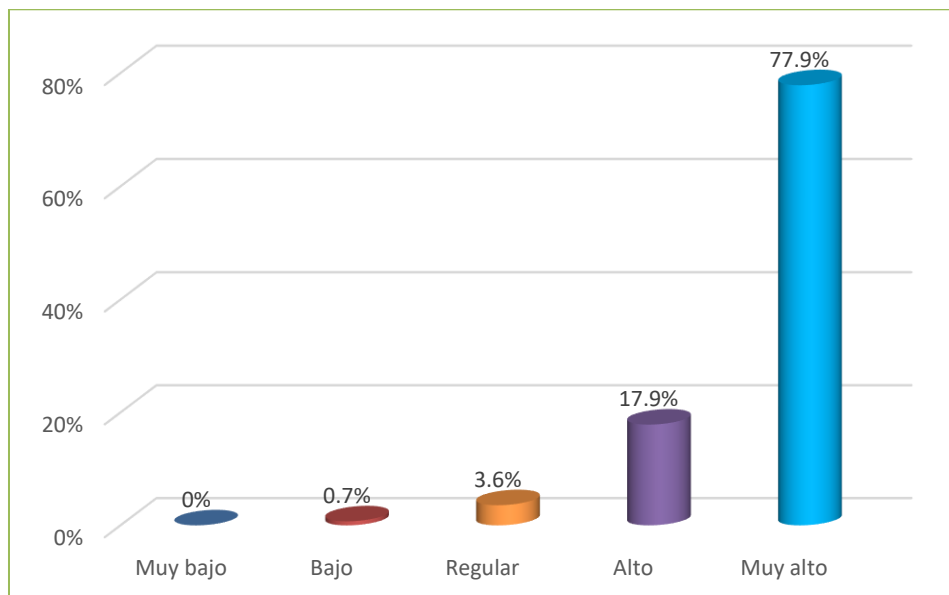
### 4.3.2 Resultados de la variable Engagement

**Tabla 14**

*Engagement*

	f	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	1	0,7%
Regular	5	3,6%
Alto	25	17,9%
Muy alto	109	77,9%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 11: Engagement*





### Interpretación y análisis:

Con un 77.9 % podemos afirmar que el engagement de los trabajadores administrativos de la UAC es muy alto, y que el mayor porcentaje de los trabajadores asiste a su centro laboral diariamente con vigor, absorción y dedicación, lo que conlleva a que desarrollen un buen trabajo.

### A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable

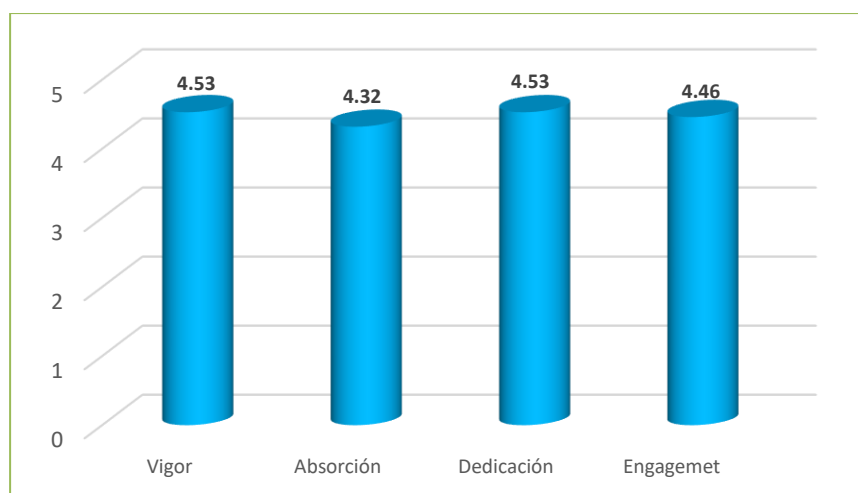
#### Engagement

**Tabla 15**

*Comparación promedio de las dimensiones de la variable Engagement*

	Promedio	Interpretación
Vigor	4,53	Muy bueno
Absorción	4,32	Muy bueno
Dedicación	4,53	Muy bueno
<b>Engagemet</b>	4,46	Muy bueno

Fuente:Elaboración propia



*Figura 12: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Engagement*



### **Interpretación y análisis:**

Con muy altos promedios podemos afirmar el compromiso organizacional que poseen los trabajadores administrativos de la UAC.

#### **4.4 Pruebas de hipótesis**

Para determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado. Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P)  $> 0.05$  se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P)  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para determinar grado de relación entre de las dimensiones de la variable relaciones interpersonales con la variable engagement, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de  $-1$  a  $1$ .

##### **4.4.1 Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable relaciones interpersonales y la variable engagement**

###### **A) Personalidad y Engagement**

**Hipótesis nula:** No existe una relación entre la personalidad y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.



**Hipótesis alterna:** Existe una relación entre la personalidad y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.

**Tabla 16**

*Personalidad y Engagement*

Personalidad	Engagement											
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		Total	
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Malo	0	0.0%	1	0,7%	3	2,1%	2	1,4%	0	0,0%	6	4,3%
Regular	0	0.0%	0	0,0%	2	1,4%	7	5,0%	5	3,6%	14	10,0%
Bueno	0	0.0%	0	0,0%	0	0,0%	11	7,9%	9	35,0%	60	42,9%
Muy bueno	0	0.0%	0	0,0%	0	0,0%	5	3,6%	55	39,3%	60	42,9%
Total	0	0.0%	1	0,7%	5	3,6%	25	17,9%	109	77,9%	140	100,0%
Prueba Chi cuadrado = 88.740									p = 0.000			
Correlación de Spearman									r = 0.452			

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.000 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe una relación entre la personalidad y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.452.

**B) Valores y Engagement**

**Hipótesis nula:** No existe una relación entre los valores y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.



**Hipótesis alterna:** Existe una relación entre los valores y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.

**Tabla 17**

*Valores y Engaement*

	Engagement										Total		
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto				
Valores	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
Muy malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	6	4,3%	7	5,0%	
Malo	0	0,0%	0	0,0%	4	2,9%	1	0,7%	5	3,6%	10	7,1%	
Regular	0	0,0%	1	0,7%	1	0,7%	7	5,0%	15	10,7%	24	17,1%	
Bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	12	8,6%	41	29,3%	53	37,9%	
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	2,9%	42	30,0%	46	32,9%	
Total	0	0,0%	1	0,7%	5	3,6%	25	17,9%	109	77,9%	140	100,0%	
Prueba Chi cuadrado = 53.606									$p = 0.000$				
Correlación de Spearman									$r = 0.273$				

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

Como  $p = 0.000 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe una relación entre los valores y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.273.

### C) Comunicación y Engagement

**Hipótesis nula:** No existe una relación entre la comunicación y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.



**Hipótesis alterna:** Existe una relación entre la comunicación y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.

**Tabla 18**

*Comunicación y engagement*

Comunicación	Engagement										Total		
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto				
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
Muy malo	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	
Malo	0	0,0%	0	0,0%	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,4%	
Regular	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	6	4,3%	3	2,1%	10	7,1%	
Bueno	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	12	8,6%	30	21,4%	43	30,7%	
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	7	5,0%	76	54,3%	84	60,0%	
Total	0	0,0%	1	0,7%	5	3,6%	25	17,9%	109	77,9%	140	100,0%	
Prueba Chi cuadrado = 218,322									$p = 0.000$				
Correlación de Spearman									$r = 0.439$				

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.000 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe una relación entre la comunicación y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.439.



#### 4.4.2 Resultados para la relación entre las relaciones interpersonales y el engagement

**Tabla 19**

*Relaciones interpersonales y Engagement*

Relaciones	Engagement										Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto			
interpersonales	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Malo	0	0,0%	1	0,7%	3	2,1%	0	0,0%	0	0,0%	4	2,9%
Regular	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	6	4,3%	0	0,0%	7	5,0%
Bueno	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	15	10,7%	46	32,9%	62	44,3%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	2,9%	63	45,0%	67	47,9%
Total	0	0,0%	1	0,7%	5	3,6%	25	17,9%	109	77,9%	140	100,0%
Prueba Chi cuadrado = 132.834									p = 0.000			
Correlación de Spearman									r = 0.496			

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.000 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe una relación entre las relaciones interpersonales y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.496.

Por lo que se puede determinar que si las relaciones interpersonales son buenas en la institución el engagement será alto, lo cual beneficiará la Universidad Andina del Cusco.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Descripción de hallazgos más relevantes y significativos

- Según el objetivo general de esta investigación que fue determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco. Al aplicar la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson se determinó que existe una relación significativa entre las variables; también se debe consignar que el valor obtenido al aplicar la prueba estadística de Correlación de Spearman se obtuvo un valor de 0.496, que vendría a ser el nivel de relación entre las 2 variables. Esto arroja que mientras se mantengan buenas relaciones interpersonales el engagement del personal administrativo será más alto.
- También se pudo determinar que existe una relación significativa entre la personalidad y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, esto demostrado al aplicar la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson con un (0,452).
- También se pudo determinar que existe una relación baja entre los valores y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, debido a que el valor arrojado al aplicar la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson se obtuvo un valor de 0.273.
- También se demostró que existe una relación significativa entre la comunicación y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, con un valor de 0.439.



- Al momento de la observación al personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, se pudo visualizar que los trabajadores carecían tanto de buenas relaciones interpersonales como de engagement; sin embargo, luego de la aplicación de los instrumentos y demostración de los resultados se comprobó que la observación no tenía relación con los resultados obtenidos ya que éstos fueron positivos por lo que se concluyó que en la Universidad Andina del Cusco el personal administrativo mantiene muy buenas relaciones interpersonales y un alto engagement, sin embargo, a pesar de los resultados positivos consideramos que sería bueno repetir la investigación en un futuro con diferentes circunstancias (post pandemia) para corroborar los resultados.

## **5.2 Limitaciones del estudio**

Para la ejecución del trabajo la principal limitación y/o problema fue la aplicación de las encuestas debido a que por causa de la pandemia que atravesamos por la COVID-19, las encuestas se tuvieron que realizar de forma virtual mediante el sistema ERP, lo que conllevó a que los trabajadores quizás por temor a represalias contestaran en su mayoría positivamente, no brindando quizás los resultados esperados y observados al momento de iniciar la investigación.

## **5.3 Comparación crítica con la literatura existente**

Con el objetivo general, se determinó que existe una relación entre las relaciones interpersonales y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco; este resultado se asemeja al obtenido por Yolanda Borrego (2016), en su trabajo de investigación intitulado "El engagement en el trabajo. Antecedentes y resultados organizacionales"; en el cual se resalta que uno de los factores más importantes que influye en el engagement son las relaciones





interpersonales, las cuales deben ser adecuadas para que el trabajo dentro de la organización obtenga mejores resultados.

También se debe de resaltar que el resultado obtenido sobre la relación de las variables de trabajo, se asemejan a los estudios realizados por Sánchez (2018), que demostró que el engagement es importante dentro de una institución la cual fortalece las relaciones interpersonales favoreciendo la ejecución de objetivos comunes.

Con todo lo estudiado, se debe de analizar si el alcance de esta investigación puede generalizarse a otros escenarios u organizaciones donde se pueda determinar las influencias o vínculos de diferentes factores que puedan o no afectar el trabajo de los trabajadores y por consiguiente afectar en la obtención de logros o propósitos.



## CONCLUSIONES

Habiendo analizado los resultados de la presente investigación realizada en el Personal Administrativo de la Universidad Andina del Cusco Sede Larapa 2020:

**PRIMERA:** Se determinó la relación significativa entre las relaciones interpersonales y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco.; estos resultados demostraron que existe una relación entre las relaciones interpersonales y el engagement, esto significa mientras mejores se conlleven las relaciones interpersonales mayor será el nivel de engagement.

**SEGUNDA:** Se determinó la relación que existe entre la personalidad y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco; lo que significa que la personalidad de los trabajadores se vincula con el engagement; mientras uno sea mayor el otro también va incrementando.

**TERCERA:** Se determinó la relación que existe entre los valores y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco; lo que significa que mientras mayor sea la práctica de valores, mayor será el nivel de engagement.

**CUARTA:** Se determinó la relación que existe entre la comunicación y el engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco; estos resultados obtenidos significan que, a mayor comunicación por parte del personal administrativo, mayor será el nivel de engagement.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda a la Dirección de Recursos Humanos y a los jefes inmediatos superiores de la universidad, el desarrollo de talleres referidos a las relaciones interpersonales, lo cual permitirá mejorar las relaciones laborales de los trabajadores, fortaleciendo el trabajo en equipo y la comunicación entre los colaboradores.

**SEGUNDA:** A la Dirección de Recursos Humanos en base a las peticiones de los jefes inmediatos superiores para solicitar la aprobación en el Plan Operativo Institucional la organización de eventos sociales y culturales que fomenten la participación de los trabajadores administrativos con la intención de fortalecer los vínculos y relaciones entre colaboradores, de esta manera se logrará una mayor interacción y comprensión entre compañeros de trabajo.

**TERCERA:** Los trabajadores administrativos de la Universidad Andina del Cusco, deben apoyarse en las estrategias facilitadas por las autoridades y, buscar estrechar mejores lazos laborales y amicales, lo que les permitirá desarrollar una buena y mejor comunicación interpersonal que se reflejará en los resultados al momento de cumplir las metas y objetivos organizacionales.

**CUARTA:** A las autoridades universitarias en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos fomenten la realización de encuentros, talleres, cursos, capacitaciones para fortalecer las relaciones entre compañeros y conlleven a lograr el compromiso organizacional (engagement), eventos cuyo propósito debe ser que el trabajador aprenda a valorar su lugar de trabajo generando compromiso para con la institución.

**QUINTA:** A las autoridades universitarias de la Universidad Andina del Cusco, se recomienda otorgar incentivos laborales al personal administrativo, sin excepción,



reconociendo la dedicación y la entrega que cada colaborador brinda en su día a día, ya que dichos incentivos servirán como motivación para los colaboradores.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.).

© *Fundación Endesa.* (2019). Obtenido de  
<https://www.fundacionendesa.org/es/recursos/a201908-que-es-la-energia>

Allport, G. (1970). *La personalidad.* Barcelona: Herder.

ASUME. (1990). *La formación de la personalidad.* México: Editora Talleres Galos.

Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica.* Lima: San Marcos.

Coco Solution, C. ©. (s.f.). *Recursos y Habilidades.* Obtenido de  
<https://www.recursosyhabilidades.com/apartados/adaptabilidad.html>

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow. The Psychology of Optimal Experience.* New York:  
(Harper&Row.

Delgado , S., & Velasquez, K. (2016). "*Influencia del engagement en la satisfacción  
laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma -  
Arequipa, 2018*". Arequipa: Universidad Católica de San Pablo.

Dorsch, F. (1996). *Diccionario de psicología .* Barcelona: Herder S. A.

Endesa, ©. F. (2019). *FUNDACIÓN ENDESA: ILUMINAMOS TALENTO.* Obtenido de  
<https://www.fundacionendesa.org/es/recursos/a201908-que-es-la-energia>

Gemania, M. (1998). *Educación en valores.* Santo Domingo: Editora Centenario S. A.

Genao, Pérez y Castro. (2014). *Relaciones Humanas.* República Dominicana: UNAPEC-  
Universidad APEC.

Giraldo, K. (2020). *Mentalidad sin limite.* Obtenido de limite. Obtenido de  
<https://www.kathegiraldo.com/satisfaccion/>

Google. (s.f.). *Diccionario Google.*

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).  
*Metodología de la Investigación (6ta ed.).* México: interamericana editores s.a.



- Hilares Letona, D. (2018). *Resiliencia y engagement en los colegiados del colegio de licenciados en turismo del Consejo Regional Cusco, 2018*. Cusco - Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco.
- Juantá, R. (2018). *Relaciones Interpersonales y Atención al Usuario*. QUETZALTENANGO: Universidad Rafael Landívar.
- Kinicki, A. (2003). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Marcantonio, C. (2017). Concepto y alcance del término Engagement. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*.
- Martínez & Nosnik, A. (1998). *A. Comunicación Organizacional Práctica. Manual Gerencial*. México: Editorial Trillas.
- Merino Sanchez, A. (2018). *El compromiso en el trabajo (engagement) estudio empírico en empleados de congregaciones religiosas educativas*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Messarina, A. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. Lima: TESIS -UPC.
- Morris, C. (2010). *Psicología, 7ma ed*. México: rentice-Hall Hispanoamericana.
- Murillo, V. (2004). *Relaciones Humanas*. México: Limusa Noriega Editores.
- Pena, M., & Extremera, N. (2012). *Inteligencia emocional percibida en el profesorado de Primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement)*. *Revista de Educación*.
- RAE. (s.f.).
- Recursos & Habilidades*. (4 de junio de 2019). Obtenido de Habilidades del futuro: <https://www.recursoshabilidades.com/apartados/adaptabilidad.html>
- Robbins, S., & Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educacion de Mexico S.A.



Salanova Soria y Schaufeli. (2004). *El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de recursos humanos.*

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., & Peiro, J. M. (2000). *Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? XVI, 2, 117-134.* Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

Warren, H. C. (1996). *Diccionario de psicología.* España: Oceano.

Weisinger. (1998). *La Inteligencia Emocional en el Trabajo.* Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara.



## ANEXOS





**Matriz de Consistencia:**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	Relaciones Interpersonales	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Tipo Básico DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Diseño no experimental ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativa ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN: Correlacional
¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el engagement del personal administrativo de la UAC?	Determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el engagement del personal administrativo de la UAC.	Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el engagement del personal administrativo de la UAC.		
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	Engagement	
¿ En qué medida la personalidad se relaciona con el engagement del personal administrativo de la UAC?	Determinar el grado relación entre la personalidad y el engagement del personal administrativo de la UAC.	La personalidad se relaciona significativamente con el engagement del personal administrativo de la UAC.		
¿En qué medida los valores se relacionan con el engagement del personal administrativo de la UAC?	Determinar el grado de relación entre los valores y el engagement del personal administrativo de la UAC.	Los valores se relacionan significativamente con el engagement del personal administrativo de la UAC.		
¿En qué medida la comunicación se relaciona con el engagement del personal administrativo de la UAC?	Determinar el grado de relación entre la comunicación y el engagement del personal administrativo de la UAC.	La comunicación se relaciona significativamente con el engagement del personal administrativo de la UAC.		



**Matriz de Instrumentación:**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de valoración
Relaciones interpersonales	Personalidad	Carácter	1. ¿Se mantiene un trato cordial entre compañeros en mi centro de trabajo?	Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
			2. ¿Es común el trato amable entre compañeros en mi centro de trabajo?	
			3. ¿Son positivas las actitudes entre compañeros en i centro de trabajo?	
		Temperamento	4. ¿Reaccionan mis compañeros de manera positiva ante las adversidades?	
			5. ¿Si reaccionan mal frente a un evento, suelen disculparme?	
	Valores	Ética y moral	6. 6. ¿En el trabajo actúan anteponiendo los valores éticos y morales?	
	Comunicación	Lenguaje corporal	7. ¿Utilizo gestos adecuados que van en armonía con mi lenguaje?	
			8. ¿Utilizo expresiones y movimiento de manos al hablar?	
		Empatía	9. ¿Demuestro a mis compañeros que pueden contar conmigo en cualquier momento?	
			10. ¿Escucho a mis compañeros de trabajo y trato de entenderlos?	
			11. ¿Respeto las ideas de mis compañeros de trabajo?	
12. ¿En el trabajo me siento lleno de energía?				
Engagement	Vigor	Energía	13. ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?	
			Adaptabilidad	14. ¿Me adapto con facilidad a los cambios?
		Esfuerzo	15. ¿Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando?	
			Absorción	Concentración
	Inmersión	17. ¿Estoy inmerso en mi trabajo?		
		18. ¿Cuándo estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí?		



	Dedicación	Entusiasmo	19. ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?	
			20. ¿Mi trabajo está lleno de significado y propósito?	
			21. ¿Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo?	
		Inspiración	22. ¿Me siento inspirado por mi trabajo?	



### CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus actitudes en el trabajo.

Lea atentamente cada frase y luego indique con una X (equis) la respuesta que se aproxime a sus preferencias.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
23. ¿Se mantiene un trato cordial entre compañeros en mi centro de trabajo?					
24. ¿Es común el trato amable entre compañeros en mi centro de trabajo?					
25. ¿Son positivas las actitudes entre compañeros en i centro de trabajo?					
26. ¿Reaccionan mis compañeros de manera positiva ante las adversidades?					
27. ¿Si reaccionan mal, frente a un evento, suelen disculparse?					
28. ¿En el trabajo actúan anteponiendo los valores éticos y morales?					
29. ¿Utilizo gestos adecuados que van en armonía con mi lenguaje?					
30. ¿Utilizo expresiones y movimiento de manos al hablar?					
31. ¿Demuestro a mis compañeros que pueden contar conmigo en cualquier momento?					
32. ¿Escucho a mis compañeros de trabajo y trato de entenderlos?					
33. ¿Respeto las ideas de mis compañeros de trabajo?					



### INSTRUMENTO PARA MEDIR EL ENGAGEMENT

El Instrumento mide las siguientes dimensiones: Vigor, Absorción y Dedicación.

Instrucciones: Estimado, por favor debe marcar una de las alternativas de la escala con una X (equis), con la veracidad que caracteriza su persona.

La escala es la siguiente:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
34. ¿En el trabajo me siento lleno de energía?					
35. ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?					
36. ¿Me adapto con facilidad a los cambios?					
37. ¿Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando?					
38. ¿El tiempo vuela cuando estoy trabajando?					
39. ¿Estoy inmerso en mi trabajo?					
40. ¿Cuándo estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí?					
41. ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?					
42. ¿Mi trabajo está lleno de significado y propósito?					
43. ¿Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo?					
44. ¿Me siento inspirado por mi trabajo?					