

ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

CINISMO ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
COMERCIALIZACIÓN EN CHICLAYO.

Tesis para optar el grado **MAESTRO** en:

Dirección y Gestión del Talento Humano

Autor:

Bachiller Jhonatan Fray Oyola Crisanta

Asesora:

Doctora. Romy Angélica Díaz Fernández

<https://orcid.org/0000-0001-7241-8666>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y Gestión empresarial

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comunicación en la empresa. Audiencias y opinión pública.

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MG. CESAR AUGUSTO MONTOYA RAMIREZ	09534411
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. PATRICIA NELLY KAMISATO GUSHI	08214386
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. RAUL ALBERTO FLORES CASAFRANCA	07937771
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

Cinismo

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	www.fundamentosclinicos.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Resumen

La investigación determinó la relación entre el cinismo organizacional y el *engagement* en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo. Correspondió a una investigación de diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 143 colaboradores, del cual se tomó una muestra de 105 trabajadores a los cuales se les aplicó 2 escalas: la Escala de Cinismo organizacional de Salessi y Omar la cual contó con una confiabilidad de 0.87 y la Escala Utrech de Engagement en el trabajo (UWES) de Schaufeli y Bakker que tiene un índice de confiabilidad de 0.97. Asimismo, los instrumentos fueron sometidos a una evaluación por juicio de expertos resultando una V de Aiken de 0.98 para ambas escalas. Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación de tamaño efecto pequeño entre cinismo organizacional y *engagement*. Se concluye que si existe una relación entre el cinismo organizacional y el *engagement*. De acuerdo con los objetivos, se determinó que no existe relación entre la dimensión ideas cénicas y el engagement; sin embargo, si se encontró relación entre la dimensión conductas y emociones cénicas con el *engagement*.

Palabras clave: cinismo organizacional, *engagement*, empresa de comercialización

Abstract

The research determined the relationship between organizational cynicism and employee engagement in a marketing company in Chiclayo. It corresponded to a non-experimental, cross-sectional and correlational research design. The population consisted of 143 employees, from which a sample of 105 workers was taken and two scales were applied: the Organizational Cynicism Scale of Salessi and Omar which had a reliability of 0.87 and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) of Schaufeli and Bakker which has a reliability index of 0.97. Likewise, the instruments were subjected to an evaluation by expert judgment resulting in an Aiken V of 0.98 for both scales. The results obtained indicated that there is a small effect size relationship between organizational cynicism and engagement. It is concluded that there is a relationship between organizational cynicism and engagement. In accordance with the objectives, it was determined that there is no relationship between the cynical ideas dimension and engagement; however, a relationship was found between the cynical behaviors and emotions dimension and engagement.

Keywords: organizational cynicism, engagement, Commercialization Company.

Dedicatoria y Agradecimientos

Dedico el presente estudio de investigación, a los apasionados por los temas de recursos humanos y a la constante búsqueda de identificar oportunidades de mejora en la organización, aplicando propuestas creativas y enfocadas a generar impacto positivo en la gestión que podamos liderar; aprovecho en dedicar siempre mi esfuerzo a Dios, mi familia y el bienestar social.

Hoy en día, agradezco mi espíritu de superación y la motivación de crecer profesionalmente; el retarme a mí mismo y tener el impulso de seguir escalando en un camino de mucha exigencia, marcando el paso de que las metas se pueden lograr, cuando se plantean objetivos claros, y que mi familia pueda ver en mí un referente a la pasión por alcanzar lo que realmente se desea.

Oyola Crisanta, Jhonatan Fray

Tabla de contenidos

Línea y sublínea de investigación	ii
Sub línea de investigación	ii
Jurado evaluador.....	iii
Informe similitud.....	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Dedicatoria y Agradecimientos	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas y figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación	2
I.2.1. Pregunta general	2
I.2.2. Preguntas específicas	2
I.3. Objetivos de la investigación	2
I.3.1. Objetivo general	2
I.3.2. Objetivos específicos	2
I.4. Justificación de la investigación.....	3
I.5. Alcance de la investigación	3
II. MARCO TEÓRICO.....	3
II.1. Antecedentes.....	3
II.1.2. Antecedentes internacionales	3
II.1.3. Antecedentes nacionales.....	4
II.3. Bases teóricas	7
II.4. Marco conceptual (terminología)	13
III. HIPÓTESIS.....	14
III.1. Declaración de hipótesis.....	14
III.1.1. Hipótesis general	14
III.1.2. Hipótesis específicas.....	14
III.2. Operacionalización de variables	15

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	16
IV.1. Tipo de investigación.....	16
IV.2. Nivel de investigación.....	16
IV.3. Diseño de investigación.....	16
IV.4. Método de investigación.....	16
IV.5. Población.....	17
IV.6. Muestra.....	17
IV.8. Técnicas de recolección de datos.....	18
IV.8.1. Técnicas.....	18
IV.8.2. Instrumentos.....	18
IV.9. Presentación de resultados.....	19
V. RESULTADOS.....	20
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	24
VI.1. Discusión.....	24
VI.2. Conclusiones.....	29
VI.3. Recomendaciones.....	30
Lista de referencias.....	31
Apéndice.....	35

Índice de tablas

Tabla n°. 1. Relación entre el cinismo organizacional: dimensión ideas cónicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.....	20
Tabla n°. 2. Relación entre el cinismo organizacional: dimensión conductas cónicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.....	21
Tabla n°. 3. Relación entre el cinismo organizacional: dimensión emociones cónicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo	22
Tabla n°. 4. Relación entre cinismo organizacional y engagement en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo	23
Tabla n°. 5. Correlaciones de las dimensiones del engagement con el Cinismo organizacional	40
Tabla n°.6. Niveles de las dimensiones del cinismo organizacional y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.....	41
Tabla n°. 7. Niveles de engagement y cinismo organizacional en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.	43

Índice de figuras

Figura n°. 1. Niveles de las dimensiones del cinismo organizacional y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.....	41
Figura n°. 2. Niveles de engagement y cinismo organizacional en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo	43

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente las organizaciones buscan adaptarse a las nuevas demandas del entorno, lo que impulsa a los líderes a aplicar cambios a nivel externo e interno dentro de las empresas. Estos cambios son fácilmente percibidos por los colaboradores y pueden ser asumidos favorablemente o ser tomados como perjudiciales, un ejemplo de ello es la percepción de que la organización no toma en cuenta los intereses del empleado y que esta persigue metas organizacionales que carecen de integridad y de principios como la justicia y la honestidad, esta percepción se hace presente en los trabajadores y se pone en evidencia a través de ideas, afectos y comportamientos negativos lo cual es denominado como cinismo organizacional (Salessi y Omar, 2014), este puede influir negativamente en el comportamiento del colaborador y en la visión que tiene de la empresa para la cual trabaja originando poca dedicación a sus funciones (Scott y Zweig, 2016), un bajo desempeño (Saltik, 2019); resistencia al cambio (Zerda, 2018) y bajos niveles de compromiso así como de bienestar (Salessi y Omar, 2014). Manifestaciones de este problema a nivel mundial son visibles, en un estudio europeo realizado por Enderep-Ipsos (2015) en 14 países, el 40% de los colaboradores europeos indicó querer renunciar a su trabajo, el 62% de ellos manifestó no sentirse feliz en su actual centro laboral y el 55% de ellos no percibe confianza en que su futuro profesional dentro de la empresa en la cual trabaja tenga éxito. En nuestro país según Radio Programas Perú (RPP, 2016) el Índice de Felicidad Organizacional (IFO) indicó que el 65% de los trabajadores a nivel nacional no se muestra feliz con su trabajo, asimismo la percepción de desconfianza se evidenció en el estudio, ya que solo el 36% manifestó confiar en la empresa en la cual trabaja y el 64,1% refirió que si tuviera la oportunidad de cambiarse de trabajo lo haría. Estos hallazgos reflejan que el hecho de que un colaborador mantenga su puesto de trabajo no necesariamente evidencia que tenga una percepción favorable del mismo y de la organización, lo que desvela la presencia de cinismo organizacional.

Este problema debe ser identificado por los líderes oportunamente, el no hacerlo conlleva a duras consecuencias en tanto afecta el *engagement* del colaborador, entendido como un estado de proactividad en el cual los trabajadores se sienten dedicados al trabajo, involucrados y satisfechos con el mismo; elementos necesarios para lograr un desempeño favorable y un compromiso con las funciones encomendadas (Wilmar Schaufeli, como se citó en Juárez, 2015). Al respecto, en los últimos análisis mundiales también se ha observado niveles bajos de *engagement*, según la consultora internacional Gallup (2017) el 85% de empleados a nivel mundial no manifiestan *engagement* por su trabajo lo que pone en evidencia trabajadores activamente desconectados de sus funciones. Estos datos explicarían el porqué de la insatisfacción en el trabajo y los altos niveles de estrés que se han venido observando en los últimos años.

En nuestro país existen factores de riesgo para que se manifieste cinismo organizacional y un bajo nivel *engagement* en los colaboradores, según La República (2020) el 76% de los peruanos no están felices con su trabajo; sin embargo, permanecen en su puesto laboral por

razones no relacionadas con un compromiso hacia la organización, sino por motivos relacionados a la falta de oportunidades laborales, necesidad de mantener un sueldo, seguro, entre otros. Este problema se ve explicado a su vez en los datos que ofrece la empresa especialista en recursos humanos en Latinoamérica GO Integro (2017) que indica que solo el 35% de las empresas en Perú cuenta con una estrategia formal para fortalecer el *engagement* en sus trabajadores, lo preocupante es que las justificaciones están asociadas en un 48% con la falta de compromiso por parte de los gerentes.

1.2. Pregunta de investigación

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre cinismo organizacional y engagement en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación que existe entre el cinismo organizacional: dimensión ideas cínicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo ?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el cinismo organizacional: dimensión conductas cínicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo ?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el cinismo organizacional: dimensión emociones cínicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo ?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre cinismo organizacional y engagement en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el cinismo organizacional: dimensión ideas cínicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.
- Determinar la relación que existe entre el cinismo organizacional: dimensión conductas cínicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.
- Determinar la relación que existe entre el cinismo organizacional: dimensión emociones cínicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica:

El estudio es realizado bajo los modelos de Salessi y Omar y el Modelo de los recursos y demandas laborales, se justifica de manera teórica porque buscó determinar el impacto del cinismo organizacional en el engagement de los colaboradores para que exista conocimientos sobre las variables, especialmente a nivel local, ya que hasta la fecha no se han realizado estudios que impliquen las mismas variables abordadas.

1.4.2. Justificación metodológica:

Se justifica de manera metodológica, por qué se realizó la adaptación de una escala para medir la variable Cinismo organizacional, para que pueda ser utilizada en otras investigaciones con poblaciones similares.

1.5. Alcance de la investigación

El estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación del cinismo organizacional con el *engagement* en los colaboradores de una empresa de comercialización de Chiclayo, por lo que el estudio no pretende solo describir la problemática observada sino también conocer si ambas variables se relacionan.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.2. Antecedentes internacionales

En Colombia, Viveros y Fierro (2019) denominaron a su investigación “Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones”. En este estudio de carácter descriptivo y correlacional se buscó también analizar la relación entre el cinismo y las dimensiones del *engagement*. Para ello se empleó el *Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)* y *Maslach Burnout Inventory* a una muestra de 42 colaboradores. Se encontró que el vigor se relaciona de manera inversa y significativa con el cinismo ($Rho=-0,842$), de igual manera absorción y cinismo ($Rho=-0,334$) y finalmente dedicación y cinismo ($Rho=-0,787$).

Marsollier (2019) en Argentina realizó un estudio denominado “Análisis del modelo burnout-*engagement* en empleados públicos”. En este estudio se determinó también la relación entre la dimensión cinismo y el *engagement* laboral. Para ello se empleó el *Maslach Burnout Inventory General Survey* y *Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)*. Se evaluó a una muestra de 147 colaboradores que trabajaban en una empresa pública ejerciendo tareas administrativas. Los hallazgos demostraron que el cinismo y el *engagement* se relacionan de manera inversa y significativa ($r=-0,560$; $p\leq 0,01$). De igual manera, las dimensiones vigor, dedicación y absorción se relacionaron de manera inversa y significativa con el cinismo.

En Pakistán, Arslan y Roudaki (2018) realizaron un estudio denominado “Examinar el papel del *engagement* de los empleados en la relación entre el cinismo organizacional y el desempeño de los empleados” con el objetivo de analizar el impacto del *engagement* sobre el cinismo organizacional y el desempeño de los trabajadores. Se evaluó a una muestra de 200 colaboradores de distintas organizaciones del sector salud de Pakistán. Los instrumentos aplicados fueron *The Scale OC of Brandes and collaborators*, *The Scale of Schaufeli* y *The scale of Kopmans and collaborators*. Los resultados indicaron que el cinismo organizacional tiene resultados negativos en el desempeño laboral y a su vez el *engagement* cumple un papel moderador sobre el cinismo organizacional y el desempeño laboral. Asimismo, se encontró una correlación negativa significativa ($p < 0,001$; $r = -0,62$) entre el *engagement* y el cinismo organizacional. Estos resultados indican que a mayor dedicación, compromiso y energía hacia el trabajo existe un mejor desempeño y menor presencia de cinismo organizacional.

En Australia, Nguyen y Teo (2018) en su investigación “Cinismo sobre el cambio, el *engagement* laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras del sector público” se plantearon como uno de los objetivos encontrar la asociación entre el cinismo sobre el cambio (entendido como actitudes cínicas ante la empresa y directivos) y el *engagement* laboral. La muestra fue integrada por 220 enfermeras australianas. Se empleó la *Wanous Scale* y *Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)* de *Shcaufell* y *Bakker* para evaluar las variables que se analizan en el presente estudio. Se encontró que el cinismo y el *engagement* se asocian de manera negativa ($\beta = -0,19$, $p < 0,01$).

En la India, Mahal (2018) en su estudio “Factores organizativos que afectan los resultados laborales” indagó la relación de los factores independientes (cinismo organizacional, apoyo percibido, satisfacción laboral y contrato psicológico) sobre los factores dependientes (*engagement* y compromiso laboral). Evaluó la variable *engagement* con *Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)*, en cuanto a cinismo con la *Scale by Dean et al., (1998)*, Brandes, et al., (1999) y Kalağan (2009), además empleó para las otras variables los siguientes instrumentos: *The scale by Eisenberger et al.'s (1986)*, *Brayfield and Rothe (1951) Scale* y *Scale developed by Mowday et al. (1982)*. La muestra la conformó 284 trabajadores de una empresa. Los hallazgos indicaron que el cinismo organizacional y el *engagement* se relacionan de forma negativa ($p < 0,05$).

2.1.3. Antecedentes nacionales

Guerra (2020) en su estudio “Cinismo organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2019” buscó determinar la relación entre ambas variables, para lo cual la investigación fue de tipo correlacional. Se emplearon como instrumentos el Cuestionario Compromiso con la Organización y el Cuestionario de Cinismo organizacional en una muestra de 82 trabajadores. Los resultados encontrados evidenciaron que existe una correlación significativa y negativa entre ambas variables. Con respecto a estas, se encontró que los trabajadores presentaron un nivel promedio de cinismo organizacional y de igual forma para el compromiso organizacional.

Pérez (2020) realizó un estudio descriptivo comparativo titulado “Cinismo organizacional según vínculo laboral - estatal y sexo, en el personal administrativo de un organismo público descentralizado de Trujillo”. Se evaluaron a 64 trabajadores con la escala de cinismo organizacional de Salessi y Omar. Los resultados obtenidos indicaron que en trabajadores bajo D.L 728 mostraron un nivel bajo de cinismo y quienes estaban bajo D.L 1057 mostraron un nivel medio. Asimismo el primer grupo presentó niveles bajos en cinismo cognitivo, afectivo y comportamental, por otro lado el nivel medio predominó en los colaboradores del segundo grupo. Con respecto al sexo fueron las mujeres quienes en un nivel general presentaron mayor cinismo a diferencia de los varones.

Alvarez y Reyes (2019) en su estudio “Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en los colaboradores de empresas de cine”, evaluó el cinismo como dimensión del síndrome de burnout, analizando su relación con el compromiso laboral. La muestra estuvo constituida por 193 trabajadores a quienes se les evaluó con el *Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)* y *Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)*. Los resultados evidenciaron que existe una relación inversa entre la dimensión cinismo con el engagement ($r=-0,14$).

Mantilla (2018) estudió el “Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de instituciones públicas del distrito La Esperanza”, dentro de la variable síndrome de burnout el investigador consideró la dimensión cinismo, la cual correlacionó con el compromiso laboral, encontrando una relación significativa e inversa ($r=-,298$). Los instrumentos aplicados fueron: *Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)* y el Cuestionario de Compromiso Organizacional. La muestra estuvo compuesta por 275 trabajadores. Una de las conclusiones fue que a mayor compromiso existe menor cinismo en el colaborador.

Salazar (2018) en su investigación “Desgaste profesional, *engagement* y motivaciones para la investigación en docentes de una Universidad Privada de Chiclayo” determinó las correlaciones entre la dimensión cinismo y las dimensiones del *engagement*. Para ello se aplicó *Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)* y la Escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES) obteniéndose correlaciones inversas y significativas con el vigor ($r=-0,303$), dedicación ($r=-0,399$) y absorción ($r=-0,97$). Estos resultados indican que a mayor cinismo existe menor presencia de vigor, dedicación y absorción.

2.2. Conceptos

2.2.1. Cinismo organizacional

Dean et al. (1998) refiere que el cinismo organizacional es una actitud que comprende un sistema de creencia, comportamientos y sentimientos que perjudican la imagen de la organización, ya que son en su esencia negativos y se sustentan bajo la idea de que la empresa carece de integridad.

Eaton (2000) refiere que el cinismo se relaciona con actitudes escépticas, incrédulas, negativas y pesimistas de los colaboradores lo que genera individuos críticos y desconfiados de la organización para la cual trabajan.

Wilkerson et al. (2008) manifiestan que el cinismo organizacional es la creencia de los trabajadores que existen problemas en el ambiente laboral y de una excesiva autosuficiencia de los supervisores sin tomar en cuenta los intereses de sus empleados por lo que se considera que hay una gestión inadecuada en la empresa, según los autores refieren que no solo afecta la percepción actual sino también las expectativas futuras de la empresa.

Salessi y Omar (2014) indica que el cinismo organizacional es una creencia por parte de los colaboradores en la cual se piensa que la empresa antepone sus propios intereses y necesidades frente a los de sus colaboradores, esta creencia se manifestaría en conductas cínicas, afectivas e ideas negativas.

2.2.2. Engagement

El término surge en respuesta a los estudios de la Psicología Positiva la cual define como el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos que contribuyen en este caso al buen desempeño del colaborado (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

La traducción del concepto ha sido controversial, ya que según muchos teóricos la traducción al español no define con exactitud el constructo (Lorente y Vera, 2010). Para Mendoza y Gutiérrez (2017) existen términos que se acercan a lo que hace referencia el *engagement* como la vinculación laboral, felicidad, satisfacción o compromiso laboral sin embargo no engloba todo el significado. En esta misma línea Schaufeli en el año 2006 junto a Halberg realizaron un estudio en tres variables: compromiso laboral, *engagement* laboral e implicación con el trabajo en la cual concluyeron con éxito que los tres son constructos diferentes pero estrechamente interrelacionados (citado en Lasso, 2015). Años más tarde Schaufeli, reconocido ahora por sus investigaciones acerca del *engagement* fue entrevistado por Juárez (2015) en donde reafirmó que el término indica un patrón opuesto al Síndrome de Burnout, a un estado que va más allá de un estado pasivo y fidelidad hacia el trabajo, establece diferencias entre la satisfacción como un estado de sedación y de disfrute, pero que no indica un estado de entusiasmo hacia el trabajo como lo es el *engagement* laboral, de igual manera etiqueta a los demás términos como estados pasivos que no energizan al colaborador a actuar proactivamente en sus funciones. Teniendo en cuenta lo mencionado, se describen las definiciones que se le ha atribuido al *engagement* a través de los años:

El *engagement* fue definido en los primeros años de introducción del término por autores como Kahn (1990) como una manifestación de energía a nivel físico, cognitivo y emocional que contribuía a tener un buen desempeño del colaborador.

Salgado y Peiró (2008) definen al *engagement* como un elemento que genera un vínculo positivo del colaborador hacia la organización y que es obtenido a través de experiencias enriquecedoras dentro de la empresa.

Para Salanova y Schaufeli (2009) definen al *engagement* como un estado mental afectivo-cognitivo el cual se manifiesta en niveles altos de vigor, dedicación y absorción que no es

momentáneo y de fin positivo, ya que impulsa al colaborador o colaboradora a tener una actitud de entusiasmo por el trabajo.

Por su parte Zhang y Bartol (2010) indican que el *engagement* es un compromiso creativo en la cual genera un desempeño favorable para la organización porque se origina una proactividad que contribuye la generación de cambios organizacionales.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Modelos del Cinismo Organizacional

Para entender el cinismo hay que tomar en cuenta los dos enfoques que existen, según Salessi (2014) en el mundo de las organizaciones se pueden presentar dos tipos de cinismo; el primero denominado cinismo ocupacional el cual hace referencia a actitudes cínicas presentes por parte de los profesionales hacia los clientes o personas a quienes brindan su servicio, es decir está orientado a un cinismo hacia la profesión u ocupación en sí. Por otro lado, el cinismo organizacional hace referencia a los cambios que vienen asociados a los procesos organizacionales, es decir existe una actitud negativa del empleado hacia la propia empresa para la cual trabaja, los gerentes, jefes o supervisores y políticas y normas establecidas en la organización. Teniendo en cuenta ello se expone a continuación los modelos teóricos que abordan el cinismo organizacional:

2.3.1.1. Modelo de Salessi y Omar

Basados en la teoría multidimensional de Dean quien conceptualiza el cinismo como un constructo que comprende tres dimensiones: cognitiva, afectiva y conductual. Esto conforma según Morris y Maisto (2005) a una actitud estable frente a una situación particular. Salessi y Omar (2014) elaboran un modelo en el cual clasifican el cinismo en tres factores interdependientes que originan diez manifestaciones en los colaboradores hacia la organización. A continuación, se describe cada factor propuesto por los autores:

Ideas Cínicas: Para los autores este factor se manifiesta en las creencias de que los superiores o jefes de la empresa planifican y ponen en marcha planes que son ocultados y no comunicados a los colaboradores, pero que a la vez se ponen en evidencia tras las acciones incoherentes que realizan los líderes. Saltik (2019) indica que los colaboradores que manifiestan ideas cínicas las prácticas organizacionales son percibidas como normas que carecen de honestidad, justicia y equidad por lo que perciben a la empresa como inmoral.

Conductas cínicas: Para Salessi y Omar (2014) comprende las reacciones conductuales tanto verbales como no verbales en la cual el colaborador manifiesta disgusto, decepción y complicidad con otros colaboradores por ejemplo mediante sonrisas sarcásticas, miradas sutiles y comentarios o declaraciones en la cual expresen desacuerdo, desesperanza e irritación con las políticas de la organización en la cual trabaja.

Emociones cínicas: Según los autores los colaboradores suelen sentirse moralmente superiores, frustrados, molestos y traicionados por parte de la empresa y de sus jefes,

generalmente estas emociones son experimentadas posteriormente cuando ha surgido algún incumplimiento de las expectativas del empleado por lo que ya no cree en las palabras de cambio de sus supervisores.

2.3.1.2. Modelo de Actitudes ante el cambio

En su modelo Rabelo et al. (2004) plantearon un modelo de actitudes ante el cambio en el cual distinguieron tres tipos de actitudes: actitudes de aceptación, actitudes de temores y actitudes de cinismo. Para los autores el cinismo es una actitud pesimista que manifiestan los colaboradores sobre algún cambio experimentado dentro de la organización, evidenciando desconfianza hacia las competencias de los líderes para enfrentar las nuevas demandas del entorno. De esta manera clasifican tres subdimensiones del cinismo, descritas a continuación:

Resistencia: entendida como actitudes resistentes ante el cambio o nuevas metodologías de trabajo implementadas, los empleados manifiestan desacuerdos ante estas modificaciones realizadas por la alta dirección, gerentes o jefes. Los colaboradores no se incorporan a los nuevos métodos implementados, se niegan a cambiar comportamientos o aceptar nuevos roles dentro de la empresa e incluso llegan a negar que no se han realizado nuevas formas de gestión para mantener a la organización.

Credibilidad: está referido acciones incoherentes en los colaboradores, ya que lo que dicen no concuerda con lo que hacen; pueden mostrarse conformes con las nuevas decisiones tomadas por sus jefes o supervisores; sin embargo, no aplican o incorporan lo acordado en el desempeño de sus funciones.

Proceso: los colaboradores suelen retrasar los procesos o nuevas funciones asignadas, muestran una pseudoaceptación de los cambios implementados en la organización sin embargo en el proceso de adaptabilidad evidencian rechazo a través del retraso en sus funciones y responsabilidades asignadas.

2.3.1.3. Modelo estructural

Maslach y Leiter (1997) explican el cinismo y a su vez el *engagement*. Para los autores existen tres dimensiones: ineficiencia- eficiencia, cinismo- involucramiento y agotamiento- energía. Para ellos el *engagement* es resultante de la intervención frente a la presencia del Síndrome de Burnout en una organización, en este caso representa un objetivo deseado frente a la problemática asociada a los niveles altos de estrés. En cuanto al cinismo indican que es una característica resultante de altos niveles de agotamiento emocional denominado por los autores como despersonalización o falta de involucramiento. A continuación, se describen las tres dimensiones interrelacionadas:

Agotamiento emocional vs. energía: la cual indica una deficiencia en los recursos emocionales para enfrentar situaciones que requieren un alto nivel de exigencia lo cual podrían generar estrés o tensión. Se le conoce también como falta de energía o recursos emocionales agotados. Maslach y Leiter (1997) indican que las personas con esta característica ya no disponen

de energía (característica de un colaborador *engaged*). Los autores no solo hacen hincapié en el agotamiento físico sino también en el agotamiento emocional, ya que para ellos la salud mental se pone en evidencia al momento de que el individuo se desempeñe.

Cinismo vs. Involucramiento: esta dimensión, explica Cox y Didier (2010) que el cinismo ocupacional y el organizacional se ponen de manifiesto a la par. Según estos autores esta característica refiere al desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad y de insatisfacción con el trabajo y sus funciones; sin embargo, se desarrolla una actitud negativa hacia la propia organización de igual forma, cuestionando los procesos que se desarrollan en la empresa. El trabajador se deshumaniza y se torna cínico (a) en cuanto a las necesidades de los clientes, compañeros(as) de trabajo y de la organización. Para los autores el cinismo interfiere con el funcionamiento del trabajador. Maslach y Leiter (1997) indican que esto sucede debido a que los niveles de compromiso e involucramiento del colaborador o colaboradora son bajos.

Eficiencia vs. ineficiencia: refiere a la evaluación negativa del trabajo por lo que el trabajador se percibe como alguien poco profesional y con una baja autoestima por lo que se percibe como alguien que no es capaz de desempeñar sus funciones.

2.3.2. Causas del cinismo organizacional

Según Salessi (2014) clasifica las causas en dos categorías:

Variables situacionales: Entre ellas se pueden distinguir falta de consideración por parte de la organización hacia el colaborador, percepción de que las expectativas no han sido satisfechas, confusiones en las funciones, conflictos constantes en la empresa, deficiencias en la comunicación, experiencias de fracaso de las gestiones y experiencias de injusticia asociadas a la falta de integridad en las empresas. Según Saltik (2019) las crisis económicas que afectan a las empresas y escándalos corporativos también son situaciones que generan cinismo organizacional en los trabajadores. Por otro lado, Guerra (2020) añaden dos situaciones que impulsan el desarrollo del cinismo como falta de flexibilidad en el trabajo, pagos injustos y gerentes que no toman en cuenta la opinión de sus trabajadores.

Variables disposicionales: hace referencia a características personales de los colaboradores como falta de adaptabilidad a nuevas situaciones o cambios generados en la empresa por lo que no se encuentra conforme, el pesimismo, la afectividad negativa y la desconfianza en el entorno. El autor señala que el género es una variable que también marca diferencias en cuanto al nivel de cinismo, ya que algunas investigaciones como se menciona en el estudio de Guerra (2020) los varones tienden a una mayor presencia de cinismo organizacional.

2.3.3. Consecuencias del cinismo organizacional

Las consecuencias del cinismo organizacional según Salessi (2014) tienen un impacto en la organización y también a nivel individual. A continuación se exponen tomando en cuenta estos aspectos:

En la organización: conlleva a efectos negativos para la empresa tales como menores índices de satisfacción laboral, baja productividad, menores niveles de compromiso con las funciones, conflictos organizacionales que originan un clima laboral negativo y bajos niveles de *engagement*, enmarcado en emociones como frustración y disgusto.

En los colaboradores: puede llegar a ocasionar estrés laboral, fatiga por el trabajo, pérdida del sentido de vida, ya que el trabajo es percibido como algo negativo que; sin embargo, tiene que mantener y seguir asistiendo, asimismo puede conllevar al trabajador a tener elevados niveles de agotamiento emocional por lo que es un factor riesgo para que presente el conocido Síndrome de Burnout. Por otro lado, también se evidencia una pérdida del autoestima, relaciones interpersonales porque el trabajador desplaza sus emociones de frustración, enojo y disgusto a sus compañeros con los que interactúa.

2.3.4. Bases teóricas del *Engagement*

2.3.4.1. Modelo de los recursos y demandas laborales

Bakker et al. (2011) plantearon la existencia de dos factores independientes asociados al desempeño de los empleados en el trabajo, los cuales denominaron los procesos de deterioro de la salud y el segundo como los procesos motivacionales. En estos factores interactúan dos sistemas neurofisiológicos: el sistema de placer- displacer y el sistema de activación de la vigilia (Bakker et al., 2011).

Asimismo, estos factores se generan de dos elementos que son descritos a continuación:

Recursos: compuesto por elementos motivacionales que generan respuestas positivas en los colaboradores que ayudan a lograr los objetivos de la empresa, así como incentivar el desarrollo personal y profesional del personal (Bakker y Demerouti, 2013). Estos elementos para los autores predicen la satisfacción en el trabajo, motivación y el *engagement*. Según Salanova y Schaufeli (2004) son los recursos laborales (apoyo social, retroalimentación, comunicación, variedad de tareas y el nivel de autonomía laboral), y personales (autoeficacia) los que originan el *engagement*. A mayor recursos existiría mayor probabilidad de trabajadores *engaged*.

Demandas: hace referencia a elementos físicos, organizacionales y psicológicos en los cuales se requiere un esfuerzo constante que generan agotamiento a nivel físico y psíquico como el estrés, síndrome de Burnout y la fatiga laboral (Bakker y Demerouti 2013).

En este sentido el *engagement* según Salanova y Schaufeli (2009) conlleva a activación de los niveles de placer (dedicación y absorción) y activación de la vigilia (Vigor). Por lo tanto, el *engagement* integra estas tres dimensiones, que son las opuestas al síndrome de Burnout descritas por Schaufeli et al. (2002):

Vigor: se refiere a los altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el colaborador se percibe como alguien proactivo, persistente en cumplir con sus funciones laborales que permanecen incluso aun cuando se experimenta dificultades en el trabajo. Los trabajadores

que manifiestan niveles bajos en vigor invierten poca energía en su trabajo, pueden manifestar cansancio extremo e incluso falta de actividad en sus tareas o funciones.

Dedicación: indica al nivel de entusiasmo y significado que se le atribuye al trabajo, que tan orgulloso se siente el colaborador de ocupar su puesto laboral y de qué manera lo inspira a que se implique laboralmente. Para los autores los colaboradores que manifiestan niveles bajos evidenciarían no sentirse orgullosos de lo que realizan y una falta de compromiso con sus funciones.

Absorción: estado de focalización en el trabajo, y de sentirse a gusto con el mismo. El colaborador experimenta sensaciones de que el tiempo pasa demasiado rápido mientras está trabajando por lo involucrado(a) que se siente con las funciones que realiza. Los trabajadores que manifiestan niveles bajos de absorción son aquellos que no se sienten a gusto cuando van a laborar, e incluso no tienen dificultad en dejar de ir a trabajar o buscar cualquier excusa para no asistir.

2.3.4.2. Teoría de rol

Khan (1990) plantea que las respuestas positivas del colaborador como los niveles de motivación o involucramiento en el trabajo están mediados por el contexto interpersonal, organizacional y grupal que influyen en el individuo y por las características del individuo como de las tareas que se le asigne. Esta teoría sostiene que los individuos ocupan puestos y están en continua interacción con las funciones que se requiere. Estas actividades conforman el rol del individuo y este a su vez es interdependiente de otros roles dentro de la organización. En este sentido, el concepto mismo de interdependencia quiere decir que el desempeño del colaborador depende de otros miembros así como los niveles de dedicación al trabajo, compromiso, motivación e involucramiento, para el autor el grado de influencia se da en un grado importante por lo que refiere que los comportamientos dados al ocupante del rol pasan a constituir presiones de rol sin embargo estas presiones de rol no son transmitidas con exactitud al ocupante del rol central (citado en Bobadilla et al. 2015).

Cada rol para estos autores emite exigencias, así como reciben exigencias de otros roles; sin embargo, las presiones de rol que puedan existir como por ejemplo sanciones o coerciones influyen en los comportamientos de los ocupantes de roles. Bajo esta teoría los comportamientos ante el trabajo no serían modificados si se modifica el comportamiento del ocupante del rol central, ya que sería influenciado por los demás roles de los cuales tiene constante interacción e interdependencia.

2.3.4.3. Modelo del intercambio social

Saks (2006) plantea el modelo del intercambio social en la cual refiere que los trabajadores presentan *engagement* como resultado de los beneficios que recibe de la empresa en la cual trabaja ya sean económicos o socioemocionales como por ejemplo buenas relaciones interpersonales, un buen salario, seguro de vida, capacitaciones, entre otros; de esta manera los

trabajadores se sienten en la obligación de recompensar a la empresa con altos niveles de *engagement* lo que involucra a su vez un desempeño eficaz. Esta teoría plantea que existe un proceso de evaluación costo- beneficio por parte del trabajador por lo cual analizará si es que es oportuno brindarle a la organización una dedicación a sus funciones.

2.3.4.4. Modelo del impacto de los recursos personales en el *engagement*

Ouweneel et al. (2010), siguiendo la teoría de los eventos afectivos, plantearon un modelo en el cual hicieron hincapié en como las emociones positivas influyen en las habilidades con el trabajo a estas emociones le denominaron recursos personales. Observaron en su estudio que cuando se genera emociones positivas en distintas experiencias que se dan a diario en el trabajo los estados del *engagement* son aumentadas, en este sentido el vigor, la dedicación y la absorción se ven reforzados. Los autores concluyen que se debe hacer necesario promover a diario experiencias que generen emociones positivas para trabajar el *engagement* de los trabajadores.

2.3.4.5. Modelo AREA del *engagement*

Este modelo propuesto por Cárdenas y Jaik (2014) plantean que el *engagement* está compuesto por cuatro dimensiones interrelacionadas, descritas a continuación:

Autoconcepto laboral: hace referencia a la percepción positiva que tiene el trabajador sobre su propio empleo, por lo que al asistir al trabajo le genera emociones positivas y sensaciones de bienestar, que hace que el trabajador manifieste orgullo, alegría, energía y entusiasmo. Debido a esta percepción los autores manifiestan que se pasa a una segunda etapa denominada emociones positivas.

Emociones positivas: como se describió anteriormente los trabajadores debido a un autoconcepto laboral positivo, se generan emociones que contribuyen a llevar al trabajador a un estado de proactividad, en este sentido la alegría y el entusiasmo permite al trabajador tener un mejor desenvolvimiento. En el caso del *engagement* surgen emociones “positivas” consideradas por los autores del modelo, las cuales son las que generan bienestar en el ser humano.

Resiliencia: los autores del modelo señalan que la presencia de emociones positivas, autoconcepto laboral favorable no solo conllevan a un mejor desempeño del trabajador sino también a un estado de resiliencia ante los cambios o dificultades relacionadas con el trabajo, por lo que cuando se le presente una circunstancia nueva, el trabajador buscará las maneras para enfrentar las demandas del entorno.

Apoyo social percibido: de las dimensiones anteriormente mencionadas manifiesta que el gerente, o la alta dirección empieza a confiar en el trabajador por lo que surge un estado de confianza y compromiso hacia la organización.

2.3.4. Causas del *engagement*

Cárdenas y Jaik (2014) describen las causas del *engagement* divididas en dos grupos expuestos a continuación:

Recursos laborales: hacen referencia al nivel de autonomía que brinden los superiores a los colaboradores, el grado de apoyo social percibido, el feedback que se le brinde a los trabajadores y las emociones que se puedan contagiar entre colaboradores como el entusiasmo y alegría, emociones que se evidencian a su vez cuando existe un clima laboral saludable.

Recursos personales: referido a aspectos individuales como la autoeficacia, entendida como el nivel de convencimiento de creer en las propias capacidades y de lograr los objetivos planteados por la organización, la autopercepción y generalización de emociones positivas.

2.3.5. Impacto del engagement en las organizaciones

El impacto del *engagement* según Cárdenas y Jaik (2014) puede darse a nivel individual y organizacional:

Individuales: referido a conductas proactivas, los colaboradores suelen mostrarse con más confianza en sí mismo y motivados para cumplir sus funciones; iniciativa personal, nivel de desempeño laboral, mayor iniciativa para aprender nuevas cosas y adaptarse al cambio. Con respecto a trabajadores que se dedican a la atención al cliente, manifestarían mayores niveles de fidelización con sus clientes.

Organizacionales: según los autores mencionan que el *engagement* en los colaboradores aumenta en la organización los niveles de compromiso y satisfacción laboral. Por otro lado también disminuye los niveles de abandono y de reclamos o quejas.

2.4. Marco conceptual (terminología)

Actitud: según Morris y Maisto (2005), refieren que es una estructura que se muestra parcialmente estable que contiene creencias, sentimientos y conducta frente a un determinado objeto.

Cinismo organizacional: actitud negativa por parte del colaborador hacia la empresa, políticas y prácticas de la organización (Salessi, 2014).

Engagement: conexión enérgica y efectiva por parte de los colaboradores hacia su trabajo, capaces de afrontar las demandas nuevas del entorno, esta conexión se caracteriza por un estado de vigor, absorción y dedicación hacia el propio trabajo (Salanova y Schaufeli, 2004).

Compromiso laboral: Llapa et al. (2008) conceptualiza al compromiso laboral como la identificación del individuo con las metas de la empresa lo que conlleva a una manifestación de esfuerzo y cumplimiento de los objetivos.

Satisfacción laboral: Davis y Newstrom (2003), definen como una actitud favorable del trabajador que se evidencia en sentimientos y emociones agradables frente al trabajo.

Felicidad laboral: estado de bienestar en el cual se experimenta emociones positivas y una sensación de placer que impulsan resultados positivos en el trabajo (Sanín, 2017).

Absorción: sentimiento de felicidad cuando el trabajador se muestra atento en el trabajo por lo que no suele distraerse fácilmente mientras realiza sus funciones (Salanova y Schaufeli, 2004).

III. HIPÓTESIS

3.1. Declaración de hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación inversa entre cinismo organizacional y engagement en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación inversa entre el cinismo organizacional: dimensión ideas cínicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.
- Existe relación inversa entre el cinismo organizacional: dimensión conductas cínicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.
- Existe relación inversa entre el cinismo organizacional: dimensión emociones cínicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.

3.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Cinismo organizacional	Salessi y Omar (2014) indica que el cinismo organizacional es una creencia por parte de los colaboradores en la cual se piensa que la empresa antepone sus propios intereses y necesidades frente a los de sus colaboradores, esta creencia se manifestaría en conductas cínicas, afectivas e ideas negativas.	Percepción negativa acerca de los intereses y fines de la organización, lo cual genera un estado de desconfianza por parte de los colaboradores hacia la empresa para la cual trabajan; sin embargo, este desacuerdo con la empresa no es puesta en evidencia explícita ante los supervisores o jefes la cual se mide en una escala Likert de 5 en donde 1 indica nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.	Ideas cínicas	Incoherencia (Ítem 1, 3) Encubrimiento (Ítem 2)
			Conductas cínicas	Insatisfacción (ítem 4, 6) Complicidad (Ítem 5, 7)
			Emociones cínicas	Disgusto (Ítem 8, 10) Tensión (ítem 9)
Engagement	Para Salanova y Shaufeli (2009) definen al <i>engagement</i> como un estado mental afectivo- cognitivo el cual se manifiesta en niveles altos de vigor, dedicación y absorción que no es momentáneo y de fin positivo, ya que impulsa al colaborador o colaboradora a tener una actitud de entusiasmo por el trabajo.	Nivel de proactividad y compromiso por el trabajo el cual se manifiesta es una energía constante al realizar las funciones laborales. Esta variable se mide en una escala Likert de 7, en la cual 0 indica nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre y 6 siempre.	Vigor	Energía (Ítem 8,1, 4, 12) Persistencia (Ítem 15, 17)
			Dedicación	Entusiasmo (Ítem 5, 7) Sentimiento de significación (Ítem 2, 10, 13)
			Absorción	Concentración (Ítem 3, 14) Involucramiento (Ítem 6, 9, 11, 16)

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

4.1. Tipo de investigación

Hernández et al. (2013) realizan la siguiente clasificación según el tipo de investigación:

Según su finalidad es aplicada porque trata de brindar aportes frente a una problemática identificada con el objetivo de ser intervenida oportunamente.

Según su diseño es no experimental debido a que no se manipula de manera deliberada las variables en la investigación.

Según las fuentes de datos es de campo, ya que los datos obtenidos se obtendrán de la observación así como la recolección de distintas pautas de conducta mediante la evaluación.

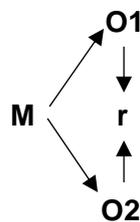
Según su enfoque es cuantitativo, ya que se aplicará una metodología cuantitativa.

4.2. Nivel de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018) el nivel de investigación es correlacional.

4.3. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, transversal al no manipular las variables de estudio y al ejecutarse la aplicación en un tiempo único; y de tipo correlacional al buscar la relación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018). El esquema se muestra a continuación:



Donde

M = denota la observación de la muestra: colaboradores de un empresa de comercialización de Chiclayo.

O1 = Medición del cinismo organizacional.

O2 = Medición del *engagement*.

r = denota la relación entre el cinismo organizacional y el *engagement*.

4.4. Método de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018) el método aplicado en la investigación es Inductivo, ya que a partir de las respuestas obtenidas de los individuos sujetos a investigación se llega a conclusiones generales de igual manera se aplicó el método deductivo, ya que las conclusiones que se tomaron en cuenta para la formulación del problema fueron puestos a prueba. Según Hernández y Mendoza (2018) las investigaciones obedecen a la complementariedad de ambos

métodos aplicados debido a que las conclusiones finales se derivan aplicando el primer método y pueden corroborarse aplicando el segundo.

4.5. Población

La población la conforman 143 colaboradores de una empresa de comercialización de Chiclayo.

4.6. Muestra

Para la aplicación de las encuestas se realizó un muestreo probabilístico estratificado que consiste según Hernández y Mendoza (2018) en tomar segmentos o grupos de la población de cada categoría. En primer lugar, se calculó el tamaño de la muestra con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sum_h^L = 1 W_h P_h (1 - P_h)}{e^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra.

Z= Es una constante que depende del nivel de confianza deseado.

L= Número de subgrupos en que se subdivide la muestra.

h= Índice que se refiere a un estrato concreto.

p = Es el valor de la proporción (%) que esperamos encontrar luego de realizar el estudio

ph= Es la misma proporción buscada pero dentro de cada uno de los estratos.

e= Margen de error aceptado.

Wh= Peso que el estrato tiene en la muestra

Una vez calculada la muestra, el número de participantes de la muestra (105) se dividió entre la población (143), quedando una proporción que fue multiplicada a cada estrato, en este caso las áreas de la empresa, con lo cual la muestra por área fue la siguiente:

Áreas	N	n
Damas	8	6
Infanti	6	4
Jovencitas	6	4
Deco	7	5
Calzados	13	10
Deportes	6	4
Electro	15	11
Hombres	9	7
Cajas	36	26
Prevención	12	9
Almacén	9	7
Despacho a domicilio	16	12
Total	143	105

Se consideran los siguientes criterios de excusión e inclusión:

Criterios de exclusión: trabajadores contratados por campaña navideña.

Criterios de inclusión: trabajadores con al menos 2 meses en la empresa.

4.7. Unidad de estudio

Colaboradores que pertenecen a una empresa de comercialización en Chiclayo.

4.8. Técnicas de recolección de datos

4.8.1. Técnicas

Se recolectó la información cuantitativa a través de la técnica de la encuesta y la información cualitativa a través de la técnica de la entrevista en el año 2021.

4.8.1.1. Encuesta

Según Hernández et al. (2018) consiste en una técnica para la elaboración de los datos la cual integra un conjunto de preguntas relacionadas con las variables que se pretenden investigar.

4.8.2. Instrumentos

4.8.2.1. Escala

La escala según Hernández et al. (2018) consiste en un grupo de proposiciones presentadas al sujeto al cual se pretende aplicar con la finalidad de analizar su reacción. Para esta investigación se realizó la aplicación de dos escalas adaptadas a la realidad peruana, conformadas por preguntas con opciones de respuesta en escala Likert.

Variable Cinismo organizacional: será medida a través de la Escala de Cinismo organizacional comprende tres dimensiones, con opciones de respuesta en una escala de 8 Likert de 5 opciones. Cuenta con los criterios estadísticos de validez y confiabilidad. Según Pérez (2020) la escala obtuvo una validez mediante un análisis de coeficientes de correlación ítems test corregidos, obteniéndose valores que oscilan entre 0,331 y 0,665 superando al valor mínimo establecido de 0,20; en cuanto a la confiabilidad total arrojó un alfa de Cronbach de 0,93, y 0,93 para la dimensión ideas cónicas, 0,96 para la dimensión conducta cónicas y 0,89 para emociones cónicas. En el presente estudio se determinaron un año anterior de aplicarse el instrumento los criterios de confiabilidad y validez de la escala en el año anterior resultando un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,871 y una validez de 0,98 producto del juicio de tres expertos.

Variable Engagement: será medida a través de la Escala Utrech de Engagement en el trabajo (UWES) que comprende tres dimensiones, con opciones de respuesta en una escala Likert de 7 opciones. En cuanto a la validez del instrumento según Hernández (2017) se obtuvo a través de la prueba de KMO con un resultado de 0,72 y la esfericidad de Bartlett de significación de ,000 ($p < ,05$); por otro lado, el mismo autor analizó la confiabilidad del instrumento obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,87. En el presente estudio se determinaron los criterios de confiabilidad y validez de la escala en el año anterior resultando un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,971 y una validez de 0,98 producto del juicio de tres expertos.

4.9. Presentación de resultados

Los métodos que se emplearán para obtener los resultados abarcan técnicas de procesamiento y análisis de datos.

4.9.1. Técnica de procesamiento de datos

Se usó el programa SPSS y Microsoft Excel para registrar las respuestas obtenidas de las escalas, elaborar las tablas, gráficos y realizar el análisis estadístico inferencial para el análisis de correlación de las variables.

4.9.2. Técnica de análisis de datos

Estadística descriptiva: Se empleará para la interpretación de las tablas y gráficos, de tal forma que se describan los datos, los valores y las puntuaciones obtenidas.

Estadística inferencial: Se empleará con la finalidad de corroborar o rechazar la hipótesis planteada. Esta técnica es importante, ya que no solo permite probar la hipótesis, sino también generalizar los resultados a toda la población (Hernández et al., 2018). Se hace uso de una prueba no paramétrica, siendo elegida la Tau-C de Kendall, debido a que es una prueba de correlación apropiada para relacionar variables ordinales que no tienen empates en el número de niveles o rangos.

V. RESULTADOS

Tabla n°. 1. Relación entre el cinismo organizacional: dimensión ideas cínicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	.076	.084	.902	.367
N de casos válidos		105			

Nota. a. No se presupone la hipótesis nula. b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

En la tabla n. °1 donde se evidencia que no existe una correlación significativa entre la dimensión ideas cínicas y el *engagement* (Sig. > .05). Esto indica que a mayor nivel de engagement de los colaboradores no necesariamente indica que existirá menos o mayor presencia de creencias de disconformidad con la organización.

Tabla n°. 2. Relación entre el cinismo organizacional: dimensión conductas cínicas y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	-.204	.053	-3.862	.000
	N de casos válidos	105			

Nota. a. No se presupone la hipótesis nula. b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

De igual forma, en la tabla n. °2 se evidencia que existe una correlación altamente significativa (Sig. = 0.000) e inversa (Tau-c = -0.204) entre las conductas cínicas y el *engagement*. Esto indica que a menor presencia de conductas cínicas o reacciones conductuales negativas hacia el trabajo existe mayor conexión y predisposición activa por parte de los colaboradores hacia sus funciones.

Tabla n°. 3. Relación entre el cinismo organizacional: dimensión emociones cínicas y *engagement* en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	-.096	.046	-2.089	.037
N de casos válidos		105			

Nota: a. No se presupone la hipótesis nula. b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

En la tabla n. °3 se evidencia que existe una correlación significativa (Sig. < .05) e inversa (Tau-c = -0.096) entre las emociones cínicas y el *engagement*. Esto indica que a menor presencia de frustración, enojo o disconformidad existe mayor *engagement* y viceversa.

Tabla n°. 4. Relación entre cinismo organizacional y engagement en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	-.155	.048	-3.195	.001
	N de casos válidos	105			

Nota: a. No se presupone la hipótesis nula. b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

En la tabla n. ° 4 se observa que existe una correlación significativa (Sig. < .05) e inversa (Tau-c = -0.161) entre el cinismo organizacional y engagement, lo que quiere decir que a mayores actitudes negativas con respecto a la empresa en la que labora un colaborador existe menor entrega a nivel cognitivo, afectivo y conductual hacia el trabajo y de igual forma a menor cinismo existe mayor vínculo y entrega por parte del colaborador hacia sus funciones designadas.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión

Los hallazgos del estudio han permitido generar un aporte fundamental para futuras investigaciones y de igual manera para la organización, debido a que son producto de una evaluación realizada mediante la Escala de Cinismo Organizacional y la Escala Utrech de *engagement* en el trabajo (UWES), dos instrumentos que cuentan con sustento teórico y que a su vez fueron sometidos a una evaluación de 3 expertos, donde se obtuvo un Coeficiente V de Aken de 0.98 para ambas escalas y a un análisis de confiabilidad el cual dio como resultado un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.871 para el primer instrumento y 0.974 para el segundo, determinándose de esta manera que ambos cuentan con la validez y confiabilidad necesaria para ser aplicados y que a su vez se adaptan al contexto donde se desarrolló el estudio. Con respecto a las limitaciones presentadas en el estudio estuvieron relacionadas con los pocos estudios encontrados en el contexto nacional; sin embargo, se logró establecer las hipótesis del estudio en función a antecedentes internacionales y la base teórica encontrada.

En relación al objetivo general se encontró una relación significativa e inversa entre el cinismo organizacional y el *engagement*. Esta relación inversa se da porque según Salanova y Schaufeli (2009) a mayor *engagement* existen altos niveles de dedicación, vigor y absorción que motivan al colaborador a tener una actitud de predisposición, estar entusiasmado y comprometido creativamente con el trabajo generando según Zhang y Bartol (2010) un desempeño favorable para la organización, ya que se origina una proactividad que contribuye la generación de cambios organizacionales por lo que hay menos posibilidad de que el cinismo se haga presente puesto que según Eaton (2000) este se relaciona más con actitudes contrarias al *engagement* como pesimismo, incredulidad, escepticismo sobre las intenciones de los directores, desconfianza en la organización y disconformidad con el trabajo. Resultados similares se han observado en investigaciones del contexto internacional de Arslan y Roudaki (2018) y Mahal (2018) quienes encontraron correlaciones significativas e inversas entre ambas variables analizadas. Asimismo, Nguyen y Teo (2018) quienes realizaron un estudio en una muestra de 220 enfermeras australianas encontraron una asociación inversa entre el cinismo organizacional y las dimensiones del *engagement*, y finalmente Viveros y Fierro (2019) halló una relación inversa entre la variable cinismo y *engagement*.

A pesar de que en el contexto nacional y local no se han encontrado antecedentes que relacionen ambas variables si se hallaron resultados similares en estudios en donde se abordó la relación entre el cinismo organizacional y el compromiso laboral, constructo que según Schaufeli y Halberg (2006) está estrechamente relacionado con el *engagement* (citado en Lasso, 2015). En ese caso, de igual manera se evidenció correlaciones inversas y significativas en la investigación de Guerra (2020); y es que el cinismo según Salessi (2014) conlleva a efectos negativos como menores índices de compromiso, bajos niveles de *engagement* a su vez y una percepción negativa del trabajo. De igual manera similares hallazgos se encuentran en estudios donde se aborda la relación

entre la dimensión del cinismo del Síndrome de Burnout con el *engagement* de colaboradores, cabe denotar que cuando se toma la dimensión cinismo como parte del Síndrome de Burnout hace referencia a una dimensión y está focalizado hacia los clientes; sin embargo según Salessi y Omar (2014) en el mundo de las organizaciones el cinismo dirigido a los clientes y organizaciones se suelen presentar juntos, ya que cuando el profesional manifiesta cinismo con su organización desplaza el cinismo hacia los clientes o usuarios que están bajo su responsabilidad. Es decir, el cinismo ocupacional el cual hace referencia a actitudes cínicas presentes por parte de los profesionales hacia los clientes o personas a quienes brindan su servicio y está orientado a un cinismo hacia la profesión u ocupación en sí, repercute también en la organización dando lugar al cinismo organizacional el cual hace referencia a los cambios que vienen asociados a los procesos organizacionales, es decir a la actitud negativa del empleado hacia la propia empresa para la cual trabaja, los gerentes, jefes o supervisores y políticas y normas establecidas en la organización. En esta misma línea Cox y Didier (2010) señalan que el cinismo ocupacional y el organizacional se ponen de manifiesto juntos. Según estos autores esta característica refiere al desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad y de insatisfacción con el trabajo y sus funciones; sin embargo, se desarrolla una actitud negativa hacia la propia organización de igual forma, cuestionando los procesos que se desarrollan en la empresa. El trabajador se deshumaniza y se torna cínico (a) en cuanto a las necesidades de los clientes, compañeros(as) de trabajo y de la organización. En este sentido el cinismo ocupacional constituye una posible manifestación de la presencia de un cinismo a nivel organizacional, estudios que correlacionen la dimensión del cinismo con el *engagement* se identifican en las investigaciones de Mantilla (2018), Salazar (2018) y Sánchez (2018) quienes encontraron correlaciones inversas y significativas entre la dimensión cinismo y el *engagement*, lo que indica que un colaborador que se sienta a gusto con su empresa, va a evidenciarlo en el trato con el cliente.

Por lo tanto, a mayor proactividad y persistencia por cumplir con las funciones laborales encomendadas incluso cuando se presenta dificultades existirá menor cinismo en la organización, ya que según Schaufeli et al. (2002) cuando existen altos niveles de cinismo los trabajadores pueden manifestar cansancio extremo e incluso falta de actividad en sus tareas o funciones, llegando incluso a presentarse baja productividad, menores niveles de compromiso con las funciones, conflictos organizacionales que originan un clima laboral negativo, enmarcado en emociones de frustración que pueden llegar a evidenciar una pérdida de la autoestima que conlleva a un estado de desmotivación por el trabajo. Una acotación importante es que debido a los pocos estudios encontrados a nivel nacional que evalúen la variable cinismo como tal y el *engagement* se exhorta y se motiva a futuros investigadores locales y de otros departamentos que analicen la relación tomando como base los instrumentos tomados en la presente investigación, ya que los resultados de los estudios actuales son variados en cuanto al grado, encontrándose de bajas a moderadas correlaciones tomando en cuenta al cinismo como dimensión, por lo que hace falta ampliar el estudio de ambas variables.

Con respecto al primer objetivo específico, no se encontró una relación entre las ideas cínicas entendida por Salessi y Omar (2014) como creencias negativas de los colaboradores acerca de su organización y de sus supervisores o jefes y el *engagement*. En este sentido, el colaborador podría mostrar actitudes positivas hacia su trabajo y a su vez podría creer que la organización no tiene los mejores fines para su personal. Según Salessi (2014) esto podría ocasionar fatiga laboral, riesgo para adquirir el Síndrome de Burnout, estrés e incluso una pérdida del sentido hacia el trabajo, ya que el trabajador presenta una incoherencia entre lo que hace y lo que piensa y que puede ser explicado por diversos motivos mencionados por Salessi (2014): una personalidad desconfiada, variables situacionales como experiencias vistas de otras personas de injusticias o conflictos y la que más resalta la necesidad de seguir manteniendo el trabajo; más en condiciones a las que se le suma la coyuntura que hoy se suscita a nivel mundial. En el Perú, por ejemplo, según La República (2020) el 76% de los peruanos permanecen en su puesto laboral por razones no relacionadas con un vínculo positivo, fidelidad o apasionamiento hacia la organización y trabajo sino por motivos relacionados con la falta de oportunidades laborales, necesidad de mantener un sueldo, un seguro, entre otros. Este hallazgo también se explica y se observa desde un panorama general en el contexto peruano, debido a que según Radio Programas Perú (RPP, 2016) el Índice de Felicidad Organizacional (IFO) indicó que más de la mayoría de trabajadores peruanos no se siente feliz con su trabajo, no confía en la empresa; desearía cambiar de trabajo si tuviera la oportunidad; sin embargo, se esfuerza por mantenerse en la organización. Por lo tanto, tomando en cuenta la realidad y problemática social del contexto peruano se puede inferir también que existen otras motivaciones que conllevan al colaborador a mantenerse vinculado con su puesto laboral que pesan más que las creencias que puedan tener de la empresa por lo que motiva a los colaboradores a mantener un desempeño dentro los estándares solicitados con el fin de no perder su trabajo. De esta manera, se explicaría la permanencia del trabajador en su puesto de trabajo a pesar de que no tenga una concepción positiva de su organización y estas creencias estarían asociadas según Saltik (2019) con ideas negativas acerca de las prácticas organizacionales las cuales pueden ser vistas como normas que carecen de honestidad, justicia y equidad por lo que percibiendo a la empresa como una organización que no toma en cuenta los intereses de los colaboradores. No se ignoran también posibles causas individuales como menciona Salessi (2014) que pueden conllevar a tener una percepción negativa de la organización, ya que según Rabelo et al. (2004) las ideas cínicas se manifiesta también en los colaboradores con una personalidad desconfiada más cuando han presenciado algún cambio experimentado u opiniones desfavorables dentro o fuera de la organización que originan mayor desconfianza no solo hacia las competencias de los líderes para enfrentar las nuevas demandas del entorno sino hacia los intereses, visión y misión que persigue la empresa.

En relación al segundo objetivo específico, se encontró una relación altamente significativa e inversa entre las conductas cínicas y el *engagement*, lo que indica que a menores reacciones conductuales tanto verbales como no verbales de disgusto, miradas de complicidad, comentarios de disconformidad, irritación con las políticas de trabajo, entendida por Salessi y Omar (2014) como conductas cínicas existirá mayores manifestaciones de energía a nivel físico, que contribuía a tener

un buen desempeño del colaborador (Kahn 1990). Y es que precisamente la esencia del *engagement* según Schaufeli (2006) se encuentra en la conducta activa de energía, entusiasmo con la empresa, dedicación y compromiso por parte del trabajador (citado en Lasso, 2015); por lo tanto, el comportamiento de los trabajadores que manifiesten *engagement* estará focalizado en su desempeño y en su trabajo, por este motivo las posibilidades de que un trabajador muestre ambas conductas a la par quedan reducidas, al ser dos conductas contrarias. Viveros y Fierro (2019) por ejemplo encontró que a menores conductas cínicas existe mayor energía, entusiasmo e involucramiento con el trabajo. Esta relación también es explicada por Scott y Zewig (2016) quienes señalan que el cinismo puede influir negativamente en el comportamiento del colaborador y en la visión que tiene de la empresa para la cual trabaja originando poca entrega en sus funciones. Esto indica según Schaufeli et al. (2002) que a mayor nivel de entusiasmo y significado que se le atribuye al trabajo y orgullo del colaborador de ocupar su puesto laboral existe mayor posibilidad de que manifieste *engagement*, ya que un trabajador que no se siente identificado con su organización y desconfía de la misma el nivel de dedicación y proactividad puede disminuir. Precisamente una de las consecuencias del cinismo según Salessi (2014) es el bajo desempeño y baja productividad de los colaboradores con las funciones que se le han atribuido.

En cuanto con el tercer objetivo específico, se encontró una relación significativa e inversa entre las emociones cínicas y el *engagement*, esto quiere decir que, a mayores sensaciones de frustración y molestia hacia la empresa y jefes, entendido por Salessi y Omar (2014) como emociones cínicas existirán menores niveles de *engagement* y viceversa. Esta relación es explicada por Cárdenas y Jaik (2014) quienes señalan que el *engagement* impacta a nivel individual del colaborador generando mayor iniciativa para aprender nuevas cosas, sensaciones de bienestar, alegría y orgullo que no se originan solas, sino que provienen del nivel de autonomía que brinden los superiores a los colaboradores, el grado de apoyo social percibido, el feedback que se le brinde a los trabajadores y las emociones que se puedan contagiar entre colaboradores como el entusiasmo y alegría, emociones que se evidencian a su vez cuando existe un clima laboral saludable, de recursos personales como la autoeficacia y la autopercepción positiva; por el contrario, cuando no existe ninguno de estos factores para generar emociones positivas el *engagement*, involucramiento y compromiso queda disminuido. Estudios en donde se refuerza esta perspectiva se encuentra el de Viveros y Fierro (2019), quien encontró que, a mayor entusiasmo por parte de los colaboradores, existe menor probabilidad que se desarrolle el cinismo y sus dimensiones. Schaufeli et al. (2002) de igual manera señala que los trabajadores que manifiestan niveles bajos de absorción, una dimensión que pertenece al *engagement*, manifiestan rechazo, emociones de disgusto que los motiva a no tener dificultad en dejar de ir a trabajar o buscar alguna excusa para no asistir por lo que no hay un vínculo o responsabilidad con las funciones.

Por lo expuesto, se ha podido observar que ambas variables se relacionan de manera negativa. Asimismo, se corrobora lo importante que es que las organizaciones fomenten la confianza en sus colaboradores y den a conocer la visión de las mismas para evitar percepciones equivocadas o negativas de la empresa. Asimismo, se hizo evidente que se hace necesario promover los recursos

motivacionales, que según Bakker y Demerouti (2013) son elementos motivacionales que incentivan al trabajador generar respuestas positivas en los colaboradores que ayudan a lograr los objetivos de la empresa, así como incentivar el desarrollo personal y profesional del personal dando origen al *engagement*, los cuales deben ser equilibrados con las demandas que se le plantean al colaborador. Por ello, se hace necesario que se amplíen los estudios que tomen en cuenta el cinismo organizacional y el *engagement* de los colaboradores en el sector privado y público, debido a la falta de investigaciones realizadas y asimismo al ser el *engagement* una competencia actualmente necesaria para las organizaciones por sus múltiples beneficios tanto para el clima de la empresa y para los resultados organizacionales y que a pesar de ello no existe un porcentaje considerable en las empresas peruanas que cuenten con una estrategia formal para fortalecer el *engagement* en sus trabajadores, ya que solo el 35% de ellas manifiesta tenerlo (GO Integro, 2017).

6.2. Conclusiones

El cinismo organizacional se relaciona de manera significativa e inversa con el engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo. En tal sentido, cuanto más negativa es la percepción del trabajador acerca de los fines e intereses de la organización, la cual es ocultada de los jefes o supervisores, se presenta una menor proactividad e involucramiento del trabajador hacia sus funciones o viceversa.

No existe relación significativa entre la dimensión ideas cínicas y el engagement en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo. De este modo, las creencias que el trabajador tenga acerca de la empresa, ya sean negativas o positivas, no se asocian a la conexión estrecha y efectiva que el trabajador pueda tener con la organización.

La dimensión conductas cínicas se relaciona de manera significativa e inversa con el *engagement* en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo. Esto quiere decir que, a mayor presencia de conductas hostiles hacia la empresa, mismas que pueden darse en complicidad con otros compañeros de trabajo, es indicador de que el trabajador tiene poca dedicación y se siente poco involucrado con sus funciones.

La dimensión emociones cínicas se relaciona de manera significativa e inversa con el *engagement* en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo. De manera que, los colaboradores que se sienten disgustados e insatisfechos con la organización, presentan una menor implicación y conexión con sus funciones.

6.3. Recomendaciones

Al Área de Recursos Humanos de la empresa, diseñar un programa de integración laboral dirigida a los supervisores y trabajadores de cada área de trabajo que contribuyan a promover actitudes y conductas positivas en el trabajo. Asimismo, esclarecer los objetivos organizacionales, funciones asumidas por cada trabajador y fomentar la cercanía de los mandos de la empresa, ya que son las creencias cónicas las que se encuentran más presentes en la organización.

Al Área de Recursos Humanos, implementar un programa de incentivos laborales acorde las necesidades de los trabajadores, aumentar el grado apoyo social percibido y el *feedback* debido a la relación que se presenta entre *engagement* y las emociones y conductas cónicas.

A los trabajadores y supervisores de cada área de trabajo, fortalecer comunicación mediante el establecimiento de canales informativos que permitan compartir ideas, valores y objetivos de la organización.

A otros investigadores interesados en la gestión del talento se recomienda analizar la relación entre ambas variables abordadas en el estudio, dado que no se cuenta con estudios considerables en el contexto nacional para que se empiecen a tomar en cuenta estos aspectos necesarios en toda organización.

Lista de referencias

- Álvarez, M. y Reyes, L. (2019). *Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en los colaboradores de empresas de cine de la ciudad de Trujillo, 2019* [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37435>
- Arslan, M. y Roudaki, J. (2018). Examining the role of employee engagement in the relationship between organisational cynicism and employee performance. *IJSSP*, 39(1). https://www.researchgate.net/publication/329043064_Examining_the_role_of_employee_engagement_in_the_relationship_between_organisational_cynicism_and_employee_performance
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de la demandas y los recursos laborales. *Journal of work and organizational psychology*, 107-115. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000300003
- Bakker, B., Demerouti, E. y Xanthopoulou, D. (2011). Como los empleados mantienen su engagement en el trabajo. *Ciencia y salud*, 2013(29), 131-145. https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf
- Bobadilla, M., Callata, C. y Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global* [tesis de pregrado, Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/Magali_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Cárdenas, T. y Jaik, A. (2014). *Engagement: Ilusión por el trabajo- Un modelo teórico conceptual*. Redie.
- Cox, J. y Didier, N. (2010). Ciinismo y comportamiento organizacional: Una relación dialéctica. *Revista iberoamericana de Psicología*, 2(3), 7-15. <https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.3201>
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11° ed.). McGraw Hill.
- Dean, J., Brandes, P. y Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *En Revista Academy of Management Review*, 23, 341-352. <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amr.1998.533230>
- Díaz, K. (2016). *Engagement entre dos Instituciones Financieras de Chiclayo 2016* [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3090>.
- Eaton, J. (2000). *A Social Motivation Approach To Organizational Cynicism, Unpublished Doctoral Dissertation*. York University.
- Edenred-Ipsos. (2015). *Barometro 2015 bienestar y motivación de los empleados*. <https://es.slideshare.net/ximosalas/barometro-clima-laboralpresentacion9junio2015-50469224>.
- Faria, F. (1995). *Desarrollo organizacional*. Noruega.

- Gallup. (2017). *State of the Global Workplace*.
file:///C:/Users/computer/Downloads/State%20of%20the%20Global%20Workplace_Gallup%20Report.pdf.
- GO Integro. (2017). *Resultados del 2do estudio Latinoamericano de Employee Engagement*.
<https://mktg.gointegro.com/ct-2do-estudio-latinoamericano-employee-engagement-es?hsCtaTracking=37527bd4-a1ec-4d00-aae7-8c8c07961333%7C3a363d5d-b208-4c6f-8860-f6d836436e71#>.
- Guerra, A. (2020). *Cinismo organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2019* [tesis de maestría, Universidad Peruana la Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/7>
- Hernández, R. (2017). *El compromiso por el trabajo en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro* [tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1677>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana de España.
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 2(21), 187-194. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272015000200002&script=sci_abstract
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(1), 692-724. <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/256287>
- La República. (2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La República*.
- Lasso, L. (2015). *Estudio comparativo del engagement y compromiso laboral de las generaciones x e y*. Universidad Abierta Interamericana. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC118172.pdf>.
- Llapa, E., Trevizan, M. y Tadeu, G. (2008). Reflexión conceptual sobre compromiso organizacional y profesional en. *Artigo teorico*, 3(16), 2-7. https://www.scielo.br/pdf/rlae/v16n3/es_24.pdf
- Lorente, L. y Vera, M. (2010). "Las organizaciones saludables: el engagement en el trabajo". *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (73), 16-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3276867>
- Mahal, P. (2018). Organizational factors affecting job outcomes: an empirical study of hotel industry. *Ibmr Journal*, 1-37. <https://ibmrjournal.com/index.php/Jidnyasa/article/viewFile/128242/88897>
- Mantila, R. (2018). *Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en trabajadores de instituciones públicas del distrito de La Esperanza* [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24434>

- Marsollier, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 41(22), 1-18. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372019000100272
- Maslach, C. y Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do about It*. Jossey- Bass.
- Mendoza, B. y Gutiérrez, M. (2017). "Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado". [tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios]. <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/317>.
- Morris, G. y Maisto, A. (2005). *Introducción a la psicología*. Prentice Hall.
- Nguyen, D, y Teo, S. (2018). Cynicism about Change, Work Engagement, and Job Satisfaction of Public Sector Nurses. *Australian Journal of Public Administration*, 2(77), 172–186. https://www.researchgate.net/publication/325607310_Cynicism_about_Change_Work_Engagement_and_Job_Satisfaction_of_Public_Sector_Nurses
- Ouweneel, E., Le Blanc, P., Schaufeli, W. y Wjhe, C. (2010). "Good Morning, Good Day: A Diary Study on Positive Emotions, Hope, and Work Engagement. *Human Relations*, 65, 1129-1154. https://www.researchgate.net/publication/258139701_Good_morning_good_day_A_diary_study_on_positive_emotions_hope_and_work_engagement
- Pérez, A. (2020). *Cinismo organizacional según vínculo laboral- estatal y sexo , en el personal administrativo de un organismo público descentralizado de Trujillo* [tesis de maestría, Universidad Privada del Norte] . <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24087/TESIS%20PDF%20TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Rabelo, E., Ros, M. y Torres da Paz, M. (2004). Validación de una escala de actitudes ante el cambio organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1(20), 9-30. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317996002.pdf>
- Radio Programas Perú. (05 de abril de 2016). Solo el 35% de los peruanos está feliz con su trabajo. *RPP*.
- Saks, A. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 1(7), 600–619. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02683940610690169/full/html>
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*(62), 109-139. http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf
- Salanova, M. y Shaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial S.A.
- Salazar, A. (2018). Desgaste profesional, engagement y motivaciones para la investigación en docentes de una universidad privada de Chiclayo [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/PAIAN/article/view/945>

- Salessi, S. (2014). Cinismo Organizacional: Una revisión de la literatura y algunas consideraciones conceptuales. *En Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(1), 88-105. <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/download/115/pdf>
- Salessi, S. y Omar, A. (2014). Cinismo organizacional: Consecuencias sobre la salud mental de los trabajadores. *Psicología y Salud*, 4(2), 269-277. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/30186>
- Salessi, S. y Omar, A. (2014). Validación de la escala de cinismo organizacional: un estudio con trabajadores argentinos. *Revista de Psicología*, 3(2), 358-386. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472014000200007
- Salgado, J. y Peiro, J. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España. *Papeles del psicólogo*, 29, 2-5. <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1532.pdf>
- Saltik, I. (2019). El efecto del cinismo organizacional en la satisfacción laboral en la organización pública de turismo: Evidencia empírica de Turquía. *Rev. Anais Bras*, 9, 1-19. https://www.researchgate.net/publication/337719836_EL_EFECTO_DEL_CINISMO_ORGANIZACIONAL_EN_LA_SATISFACCION_LABORAL_EN_LA_ORGANIZACION_PUBLICA_DE_TURISMO_EVIDENCIA_EMPIRICA_DE_TURQUIA
- Sanín, A. (2017). *Felicidad y optimismo en el trabajo*. Univesitat Jaume.
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55 (1), 5-14.
- Scott, K. y Zweig, D. (2016). Understanding and mitigating cynicism in the work place. *Journal of Managerial Psychologist*, 2(31), 1-31. https://www.researchgate.net/publication/297677995_Understanding_and_mitigating_cynicism_in_the_workplace
- Shaufeli, W., Salanova, M., Gonzáles, V. y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 71-92. <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1015630930326>
- Viveros, O. y Fierro, C. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Espacios*, 41 (31), 238-251. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>
- Wilkerson, J., Evans, W. y Davis, W. (2008). A test of coworkers' influence on organizational cynicism, badmouthing, and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 2273-2292.
- Zerda, E. (2018). *Cinismo organizacional: un estudio con empleados de una institución pública de la ciudad de Guayaquil* [tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9764/1/T-UCSG-POS-MAE-155.pdf>.
- Zhang, X. y Bartol, K. (2010). The influence of creative process engagement on employee creative performance and overall job performance. *Journal of applied psychology*, 95, 862-873. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20718512/>

Apéndice

Anexo n °.1. Consentimiento informado

Reciba un cordial saludo, Usted ha sido invitada(o) para participar del estudio de investigación “Cinismo organizacional y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo, 2020”. El objetivo de este estudio es determinar la relación del cinismo organizacional con el engagement en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo, 2020. Para dicho estudio se evaluará con dos escalas de preguntas. Recordarle que no existen respuestas malas ni buenas por lo que se le solicita sinceridad. Es importante que sepa también que sus respuestas se mantendrán en confidencialidad y que no lo perjudicarán en ningún modo. Si en caso tenga dudas con respecto a la investigación puedes consultarlo con Jhonatan Fray Oyola Crisanta con número de celular 955218486, quien conduce la investigación.

Por lo expuesto:

Comprendo en qué consistirá la investigación y acepto participar voluntariamente en este estudio. También entiendo que los resultados se manejarán con estricta confidencialidad.

SÍ ()

NO ()

Firma

Anexo n °. 2. Ficha técnica del instrumento: Escala de cinismo organizacional

Nombre: Escala de cinismo organizacional.

Autor: Salessi y Omar

Adaptación peruana: Pérez (2020)

Objetivo: Evaluar el nivel de cinismo organizacional.

Edad: Adultos a partir de 18 años.

Administración: Colectiva e individual.

Tiempo: 10 minutos aproximadamente.

Descripción: Conformado por 10 ítems en una escala de Likert de 5, en la cual 1 indica nunca, 2 indica casi nunca, 3 a veces, 4 indica casi siempre y 5 indica siempre. Se miden tres dimensiones: ideas cínicas (1, 2, 3); conductas cínicas (4, 5, 6, 7) y emociones cínicas (8, 9, 10). No existen ítems negativos.

Validez: Pérez (2020) obtuvo la validez de la escala mediante un juicio de expertos y así mismo, mediante el análisis de coeficientes de correlación Ítem test corregidos, evidenciando que los diez ítems presentan índices de correlación ítem-test corregidos con valores que oscilan entre .331 a .665, superando al valor mínimo establecido de .20. En la investigación resultó una V de Aken por tres expertos de 0.98.

Confiabilidad: El coeficiente de Alpha de Cronbach arrojó una puntuación de 0.93. Así como las respectivas dimensiones se obtuvo un coeficiente de 0.93 para la dimensión ideas cínicas 0.96 para la dimensión conductas cínicas y 0.89 para la dimensión emociones cínicas. En la investigación resultó 0.871.

Calificación:

Nivel	General	Ideas cínicas	Conductas cínicas	Emociones cínicas
Bajo	0-20	0-6	0-8	0-6
Medio	21-30	7-9	9-12	7-9
Alto	31-50	10-15	13-20	11-15

Escala de cinismo organizacional

Sexo: F / M **Edad:** ____ **Nivel de estudios:** Primaria () Secundaria () Estudios superiores ()

Área de trabajo: Damas () Infanti () Jovencitas () Deco () Calzados () Deportes ()
Electro () Hombres () Cajas () Prevención () Almacén () Despacho a domicilio ()

INSTRUCCIONES: A continuación, lea determinadamente con atención y marque con un aspa (x) según usted considere. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea honesto(a) en todo momento, utilizando la siguiente escala:

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

	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Creo que mi jefe dice una cosa y hace otra.					
2	Cuando mi jefe dice que va hacer algo, dudo si realmente lo hará.					
3	Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace.					
4	Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa.					
5	Puedo intercambiar miradas de complicidad con mis compañeros de trabajo.					
6	Comento con otras personas como se desarrollan las cosas en mi empresa.					
7	Me expreso sarcásticamente con mis compañeros cuando hablamos sobre las decisiones y acuerdos que toma mi empresa.					
8	Cuando pienso en mi empresa me siento enojado.					
9	Cuando pienso en mi empresa me siento tenso.					
10	Cuando pienso en mi empresa me siento molesto.					

Anexo n °.3. Ficha técnica del instrumento: Escala Utrech de Engagement en el trabajo (UWES)

Nombre: Escala Utrech de Engagement en el trabajo (UWES)

Autor: Schaufeli y Bakker

Adaptación peruana: Hernández (2017)

Objetivo: Identificar el nivel de engagement en el trabajo.

Edad: Adultos a partir de 18 años

Administración: Colectiva e individual

Tiempo: 5 a 10 minutos

Descripción: Conformado por 17 ítems en una escala de Likert de 7 puntos, donde 0 es nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre y 6 que indica siempre. Se miden tres dimensiones: Dedicación (2, 5, 7, 10, 13); Vigor (1, 4, 8, 12, 15,17) y Absorción (3, 6, 9, 11, 14, 16). No existen ítems negativos.

Validez: Hernández (2017) realizó mediante la prueba de KMO siendo adecuada en un ,72 y la esfericidad de Bartlett es de significación de ,000 ($p < ,05$) lo cual muestra validez de la escala. En la investigación resultó una V de Aken de 0.98 tras el análisis de tres expertos.

Confiabilidad: Hernández (2017) encontró que el coeficiente de Alpha de Cronbach arrojó una puntuación de 0.87 por lo que demuestra contar con la confiabilidad necesaria para realizar el estudio. En la investigación resultó 0.974.

Calificación:

Nivel	General	Dedicación	Vigor	Absorción
Muy bajo	0-69	0-21	0-26	0-23
Bajo	70-79	22-24	27-29	24-27
Promedio	80-89	26-27	30-32	28-29
Alto	90-96	28-29	33-35	30-33
Muy alto	97-110	30-33	36-49	34-38

Escala Utrech de Engagement en el trabajo (UWES)

Sexo: F / M **Edad:** ____ **Nivel de estudios:** Primaria () Secundaria () Estudios superiores ()

Área de trabajo: Damas () Infanti () Jovencitas () Deco () Calzados () Deportes ()
) Electro () Hombres () Cajas () Prevención () Almacén () Despacho a domicilio ()
)

INTRUCCIONES: Se le presentará algunas afirmaciones respecto a las emociones y sentimientos que le genera su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación:

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

	ÍTEM	PUNTUACIÓN
1	En mi trabajo me siento lleno(a) de energía	
2	Mi trabajo en mi vida tiene un significado y propósito	
3	Siento que el tiempo se pasa rápido cuando estoy trabajando.	
4	Soy fuerte y vigoroso(a) en mi trabajo.	
5	Estoy entusiasmado(a) con mi trabajo.	
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	
7	Mi trabajo me inspira.	
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	
9	Soy feliz cuando estoy concentrado(a) en mi trabajo.	
10	Estoy orgulloso(a) del trabajo que hago.	
11	Estoy inmerso(a) en mi trabajo.	
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	
13	Mi trabajo es retador.	
14	Me "dejo llevar" por mi trabajo.	
15	Soy muy persistente en mi trabajo.	
16	Me es difícil „desconectarme" de mi trabajo.	
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	

Anexo n.º 4. Correlaciones de las dimensiones del engagement con el Cinismo organizacional

Tabla n.º 5. Correlaciones de las dimensiones del engagement con el Cinismo organizacional

		Cinismo organizacional				
		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
Vigor	Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	-.163	.047	-3.447	.001
	N de casos válidos		105			
Dedicación	Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	-.204	.053	-3.862	.000
	N de casos válidos		105			
Absorción	Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	-.161	.048	-3.340	.001
	N de casos válidos		105			

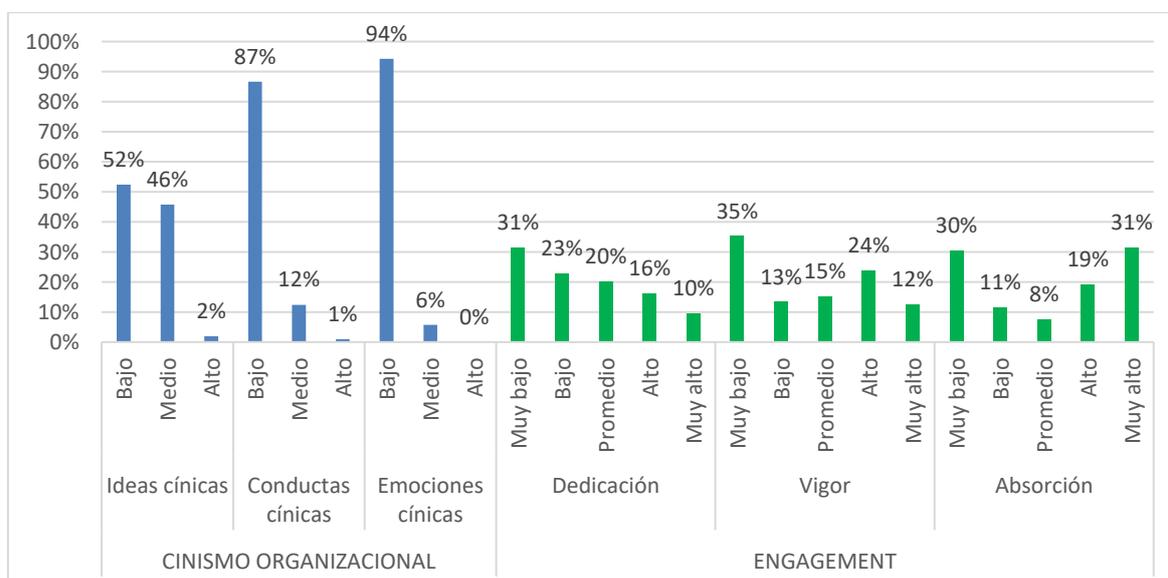
En la tabla n.º.5. se observa que la dimensión vigor y el cinismo se correlacionan significativamente (Sig. < .05) y de manera inversa (Tau-c = -0.163), lo que quiere decir que a mayores niveles de energía y proactividad existe menor presencia de cinismo en la organización y viceversa. De igual forma, la dedicación y el cinismo mantienen una correlación significativa (Sig. < .05) e inversa (Tau-c = -0.155), lo que quiere decir que a mayores niveles de compromiso y entrega por cumplir con las funciones existe menor cinismo en la organización y viceversa. Finalmente, la dimensión absorción tiene una relación significativa (Sig. < .05) e inversa (Tau-c = -0.161) con el cinismo organizacional. Estos resultados indican que a mayor concentración por parte del trabajador en su trabajo existe menor presencia de cinismo en la organización y viceversa.

Anexo n °. 5. Niveles de las dimensiones del cinismo organizacional y engagement

Tabla n°.6. Niveles de las dimensiones del cinismo organizacional y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo

Variables	Dimensiones	Niveles	f	%
CINISMO ORGANIZACIONAL	IDEAS CÍNICAS	Bajo	55	52%
		Medio	48	46%
		Alto	2	2%
	CONDUCTAS CÍNICAS	Bajo	91	87%
		Medio	13	12%
		Alto	1	1%
	EMOCIONES CÍNICAS	Bajo	99	94%
		Medio	6	6%
		Alto	0	0%
ENGAGEMENT	DEDICACIÓN	Muy bajo	33	31%
		Bajo	24	23%
		Promedio	21	20%
		Alto	17	16%
		Muy alto	10	10%
	VIGOR	Muy bajo	37	35%
		Bajo	14	13%
		Promedio	16	15%
		Alto	25	24%
		Muy alto	13	12%
	ABSORCIÓN	Muy bajo	32	30%
		Bajo	12	11%
Promedio		8	8%	
Alto		20	19%	
Muy alto		33	31%	

Figura n°. 1. Niveles de las dimensiones del cinismo organizacional y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo



En la tabla n. ° 6 y figura n.°1 se muestran los niveles de las dimensiones de cada variable. Con respecto a la dimensión ideas cínicas del cinismo organizacional, el 52% de ellos presentó un nivel bajo, seguido de un nivel medio en 46% de ellos y solo el 2% se encontró en un nivel alto. Con respecto a las conductas cínicas, el 87% de ellos presentó un nivel bajo, seguido de un nivel medio en el 12% y solo el 1% presento un nivel alto. En cuanto a las emociones cínicas, el nivel que destaca es el bajo en el 94% de los colaboradores, y el porcentaje restante que representa el 6% se categorizó en un nivel medio. Por otro lado, con respecto al engagement, en la dimensión dedicación, 31% de los colaboradores se encontró en un nivel muy bajo, seguido de un 23% en un nivel bajo, 20% de ellos en un nivel promedio, 16% en un nivel alto y solo el 10% en un nivel muy alto. En la dimensión vigor, 35% de los colaboradores se encontraron en un nivel muy bajo, 24% de ellos en un nivel alto, 15% en un nivel promedio, 13% en un nivel bajo y solo 12% en un nivel muy alto. Finalmente, en la dimensión absorción destaca el nivel muy alto en el 31% de los colaboradores, seguido del 30% en un nivel muy bajo, 19% en un nivel alto, 11% en un nivel bajo y solo el 8% en un nivel promedio.

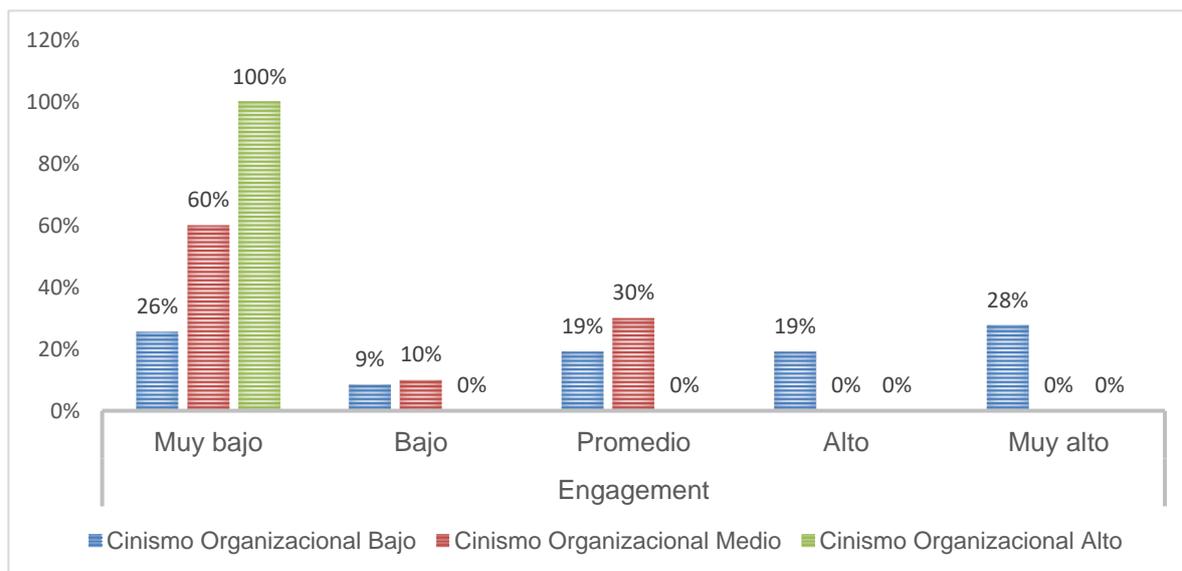
Anexo n °. 6. Niveles del cinismo organizacional y engagement

Tabla n°. 7. Niveles de engagement y cinismo organizacional en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo.

		ENGAGEMENT									
		Muy bajo		Bajo		Promedio		Alto		Muy alto	
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
CINISMO ORGANIZACIONAL	Bajo	24	26%	8	9%	18	19%	18	19%	26	28%
	Medio	6	60%	1	10%	3	30%	0	0%	0	0%
	Alto	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: elaboración propia.

Figura n°. 2. Niveles de engagement y cinismo organizacional en los colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo



Fuente: elaboración propia.

En la tabla n. ° 7. y figura n°.2 Se muestra que de los 94 colaboradores que obtuvieron un nivel bajo de cinismo, el 28% presentó un nivel muy alto, el 26% un nivel muy bajo y 19% un nivel alto; mientras que el 9% obtuvo un nivel bajo y 26% muy bajo. De los 10 trabajadores que obtuvieron un nivel medio en cinismo organizacional, 30% obtuvieron un nivel promedio, 20% bajo y 60% muy bajo. Finalmente, el único trabajador con alto cinismo organizacional obtuvo a su vez un nivel muy bajo de *engagement*.

Anexo n °. 7. Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de la Escala de Cinismo organizacional

Estadísticas de fiabilidad Cinismo organizacional

Variable / Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cinismo organizacional	.871	10
Dimensión Ideas cínicas	.917	3
Dimensión Conductas cínicas	.873	4
Dimensión Emociones cínicas	.975	3

Confiabilidad de la Escala Utrech de Engagement en el trabajo (UWES)

Estadísticas de fiabilidad Engagement

Variable / Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Engagement	.974	17
Dimensión Dedicación	.897	5
Dimensión Vigor	.942	6
Dimensión Absorción	.921	6

Anexo n °. 8. Validez de la Escala del Cinismo organizacional

	V de Aken
Dimensión 1: Ideas cínicas	0.98
Dimensión 2: Conductas cínicas	0.98
Dimensión 3: Emociones cínicas	0.99
Total	0.98

Validez por ítem	
Ítem	V de Aken
1	0.96
2	1.00
3	0.96
4	1.00
5	1.00
6	0.93
7	1.00
8	1.00
9	1.00
10	0.96

Anexo n °. 9. Validez de la Escala Utrech de Engagement en el trabajo (UWES)

	V de Aken
Dimensión 1: Vigor	0.98
Dimensión 2: Dedicación	0.99
Dimensión 3: Absorción	0.99
Total	0.98

Validez por ítem	
Ítem	V de Aken
1	0.96
2	1.00
3	0.96
4	0.96
5	0.96
6	0.96
7	0.96
8	1.00
9	1.00
10	1.00
11	1.00
12	1.00
13	0.96
14	1.00
15	1.00
16	1.00
17	0.96

Anexo n °.10: Validación por expertos de la escala de cinismo

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado(a) Juez(a): Usted ha sido elegido(a) para evaluar la **Escala de Cinismo organizacional** que será utilizado en la investigación **CINISMO ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN EN CHICLAYO, 2020**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea validado y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente aportando al área investigativa **de la Maestría Internacional en Dirección y Gestión del Talento Humano** como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

I. DATOS DEL JUEZ

Nombre del Juez	Arnold Santiago Prado
Grado Profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación Académica	Psicólogo
Institución donde labora	Universidad Tecnológica del Perú
Tiempo de experiencia en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación	Menos de 2 años () 2 a 4 años () Más de 5 años (x)

II. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

- ✓ Validar lingüísticamente el cuestionario: **Escala de cinismo organizacional**
- ✓ Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.

III. DATOS DEL CUESTIONARIO DE LA ESCALA DE CINISMO ORGANIZACIONAL

Nombre de la Prueba	Escala de cinismo organizacional
Autores	Salessi y Omar
Procedencia	Argentina
Adaptación peruana	Pérez (2020)
Administración	Individual o Colectiva
Tiempo de Aplicación	10 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación	Trabajadores a partir de 18 años
Significación	<p>Conformado por 10 ítems en una escala de Likert de 5, en la cual 1 indica nunca, 2 indica casi nunca, 3 a veces, 4 indica casi siempre y 5 indica siempre. No existen ítems negativos. Se miden tres dimensiones:</p> <p><i>Ideas cínicas</i> Incoherencia (Ítem 1, 3) Encubrimiento (Ítem 2)</p> <p><i>Conductas cínicas</i> Insatisfacción (ítem 4, 6) Complicidad (Ítem 5, 7)</p> <p><i>Emociones cínicas</i> Disgusto (Ítem 8, 10) Tensión (ítem 9)</p>

IV. SOPORTE TEÓRICO

- ✓ Dimensiones del cuestionario: **Escala de cinismo organizacional**

DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;"><i>Ideas cínicas</i></p>	<p>Se manifiesta en las creencias de que los superiores o jefes de la empresa planifican y ponen en marcha planes que son ocultados y no comunicados a los colaboradores pero que a la vez se ponen en evidencia tras las acciones incoherentes que realizan los líderes. Los indicadores son:</p> <p><i>Incoherencia:</i> Los trabajadores piensan que los jefes actúan de una manera sospechosa y que no guarda coherencia con lo que se les comunica.</p> <p><i>Encubrimiento:</i> Los trabajadores piensan que los jefes no comunican los cambios o decisiones que se toman.</p>
<p style="text-align: center;"><i>Conductas cínicas</i></p>	<p>Comprende las reacciones conductuales tanto verbales como no verbales en la cual el colaborador manifiesta disgusto, decepción y complicidad con otros colaboradores. Los indicadores son:</p> <p><i>Insatisfacción:</i> Los colaboradores comentan acerca de la inconformidad con las decisiones de los supervisores, así como de su propia empresa.</p> <p><i>Complicidad:</i> Refiere a conductas no verbales como gestos, sonrisas, miradas que manifiestan inconformidad y que se dan entre colaboradores.</p>
<p style="text-align: center;">Emociones cínicas</p>	<p>Los colaboradores suelen sentirse moralmente superiores, frustrados, molestos y traicionados por parte de la empresa y de sus jefes. Abarca:</p> <p><i>Disgusto:</i> El colaborador al pensar en la organización le genera emociones de malestar, molestia o enojo.</p> <p><i>Tensión:</i> El colaborador asocia su trabajo como un lugar tenso y estresante.</p>

V. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

Respetado(a) Juez(a): A continuación, se le presenta el cuestionario: **Escala de cinismo organizacional**, por lo que solicitamos tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores.

CATEGORÍAS	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado Nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide.
	3. Moderado Nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones	Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / recomendación
Ideas cínicas	Incoherencia	Creo que mi jefe dice una cosa y hace otra.	4	4	4	
		Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace.	4	4	4	
	Encubrimiento	Cuando mi jefe dice que va hacer algo, dudo si realmente lo hará.	4	4	4	
Conductas cínicas	Insatisfacción	Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa.	4	4	4	
		Comento con otras personas cómo se desarrollan las cosas en mi empresa.	4	4	4	
	Complicidad	Puedo intercambiar miradas de complicidad con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	
		Me expreso sarcásticamente con mis compañeros cuando hablamos sobre las decisiones y acuerdos que toma mi empresa.	4	4	4	
Emociones cínicas	Disgusto	Cuando pienso en mi empresa me siento enojado.	4	4	4	
		Cuando pienso en mi empresa me siento molesto.	4	4	4	
	Tensión	Cuando pienso en mi empresa me siento tenso.	4	4	4	

VI. ESCALA DE VALORACIÓN:

NIVEL	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE VALIDACIÓN (X)
ALTA	El instrumento evaluado está apto para su aplicación	X
MEDIA	El instrumento evaluado requiere reajuste antes de su aplicación	
BAJA	Rehacer el instrumento	

VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:

VIII. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO:

El que suscribe **ARNOLD SANTIAGO PRADO** identificado(a) con DNI N° **45201792**, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento adaptado por el tesista Jhonatan Fray Oyola Crisanta para la investigación “Cinismo organizacional y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo, 2020”.



FIRMA DEL EXPERTO

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado(a) Juez(a): Usted ha sido elegido(a) para evaluar la **Escala de cinismo organizacional** que será utilizado en la investigación **CINISMO ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN EN CHICLAYO, 2020**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea validado y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente aportando al área investigativa **de la Maestría Internacional en Dirección y Gestión del Talento Humano** como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

I. DATOS DEL JUEZ

Nombre del Juez	Lindon Vela Meléndez
Grado Profesional	Maestría () Doctor (x)
Área de Formación Académica	Economista
Institución donde labora	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación	Menor a 2 años () 2 a 4 años () Más de 5 años (x)

IV. SOPORTE TEÓRICO

- ✓ Dimensiones del cuestionario: **Escala de cinismo organizacional**

DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;"><i>Ideas cínicas</i></p>	<p>Se manifiesta en las creencias de que los superiores o jefes de la empresa planifican y ponen en marcha planes que son ocultados y no comunicados a los colaboradores pero que a la vez se ponen en evidencia tras las acciones incoherentes que realizan los líderes. Los indicadores son:</p> <p><i>Incoherencia:</i> Los trabajadores piensan que los jefes actúan de una manera sospechosa y que no guarda coherencia con lo que se les comunica.</p> <p><i>Encubrimiento:</i> Los trabajadores piensan que los jefes no comunican los cambios o decisiones que se toman.</p>
<p style="text-align: center;"><i>Conductas cínicas</i></p>	<p>Comprende las reacciones conductuales tanto verbales como no verbales en la cual el colaborador manifiesta disgusto, decepción y complicidad con otros colaboradores. Los indicadores son:</p> <p><i>Insatisfacción:</i> Los colaboradores comentan acerca de la inconformidad con las decisiones de los supervisores, así como de su propia empresa.</p> <p><i>Complicidad:</i> Refiere a conductas no verbales como gestos, sonrisas, miradas que manifiestan inconformidad y que se dan entre colaboradores.</p>
<p style="text-align: center;">Emociones cínicas</p>	<p>Los colaboradores suelen sentirse moralmente superiores, frustrados, molestos y traicionados por parte de la empresa y de sus jefes. Abarca:</p> <p><i>Disgusto:</i> El colaborador al pensar en la organización le genera emociones de malestar, molestia o enojo.</p> <p><i>Tensión:</i> El colaborador asocia su trabajo como un lugar tenso y estresante.</p>

III. DATOS DEL CUESTIONARIO DE LA ESCALA DE CINISMO ORGANIZACIONAL

Nombre de la Prueba	Escala de cinismo organizacional
Autores	Salessi y Omar
Procedencia	Argentina
Adaptación peruana	Pérez (2020)
Administración	Individual o Colectiva
Tiempo de Aplicación	10 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación	Trabajadores a partir de 18 años
Significación	<p>Conformado por 10 ítems en una escala de Likert de 5, en la cual 1 indica nunca, 2 indica casi nunca, 3 a veces, 4 indica casi siempre y 5 indica siempre. No existen ítems negativos. Se miden tres dimensiones:</p> <p><i>Ideas cínicas</i> Incoherencia (Ítem 1, 3) Encubrimiento (Ítem 2)</p> <p><i>Conductas cínicas</i> Insatisfacción (ítem 4, 6) Complicidad (Ítem 5, 7)</p> <p><i>Emociones cínicas</i> Disgusto (Ítem 8, 10) Tensión (ítem 9)</p>

V. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

Respetado(a) Juez(a): A continuación, se le presenta el cuestionario: **Escala de cinismo organizacional**, por lo que solicitamos tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores.

CATEGORÍAS	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado Nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide.
	3. Moderado Nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones	Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / recomendación
Ideas cínicas	Incoherencia	Creo que mi jefe dice una cosa y hace otra.	4	4	3	
		Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace.	3	4	4	
	Encubrimiento	Cuando mi jefe dice que va hacer algo, dudo si realmente lo hará.	4	4	4	
Conductas cínicas	Insatisfacción	Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa.	4	4		
		Comento con otras personas cómo se desarrollan las cosas en mi empresa.	4	4	3	
	Complicidad	Puedo intercambiar miradas de complicidad con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	
		Me expreso sarcásticamente con mis compañeros cuando hablamos sobre las decisiones y acuerdos que toma mi empresa.	4	4	4	
Emociones cínicas	Disgusto	Cuando pienso en mi empresa me siento enojado.	4	4	4	
		Cuando pienso en mi empresa me siento molesto.	4	4	4	
	Tensión	Cuando pienso en mi empresa me siento tenso.	4	4	4	

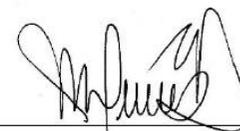
VI. ESCALA DE VALORACIÓN:

NIVEL	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE VALIDACIÓN (X)
ALTA	El instrumento evaluado está apto para su aplicación	X
MEDIA	El instrumento evaluado requiere reajuste antes de su aplicación	
BAJA	Rehacer el instrumento	

VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:

VIII. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO:

El que suscribe **LINDON VELA MELENDEZ** identificado(a) con DNI N° **33812802**, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento adaptado por el tesista Jhonatan Fray Oyola Crisanta para la investigación “Cinismo organizacional y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo, 2020”.



FIRMA DEL EXPERTO

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado(a) Juez(a): Usted ha sido elegido(a) para evaluar la **Escala de cinismo organizacional** que será utilizado en la investigación **CINISMO ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN EN CHICLAYO, 2020**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea validado y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente aportando al área investigativa **de la Maestría Internacional en Dirección y Gestión del Talento Humano** como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

I. DATOS DEL JUEZ

Nombre del Juez	Edwin Abel Tarrillo Vásquez
Grado Profesional	Maestría (x) Doctor ()
Profesión	Psicólogo
Institución donde labora	Gerente de Insight Vens S.R.L
Tiempo de experiencia en investigación	Menos de 2 años () 2 a 4 años (x) Más de 5 años ()

II. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

- ✓ Validar lingüísticamente el cuestionario: **Escala de cinismo organizacional**
- ✓ Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.

III. DATOS DEL CUESTIONARIO DE LA ESCALA DE CINISMO ORGANIZACIONAL

Nombre de la Prueba	Escala de cinismo organizacional
Autores	Salessi y Omar
Procedencia	Argentina
Adaptación peruana	Pérez (2020)
Administración	Individual o Colectiva
Tiempo de Aplicación	10 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación	Trabajadores a partir de 18 años
Significación	<p>Conformado por 10 ítems en una escala de Likert de 5, en la cual 1 indica nunca, 2 indica casi nunca, 3 a veces, 4 indica casi siempre y 5 indica siempre. No existen ítems negativos. Se miden tres dimensiones:</p> <p><i>Ideas cínicas</i> Incoherencia (Ítem 1, 3) Encubrimiento (Ítem 2)</p> <p><i>Conductas cínicas</i> Insatisfacción (ítem 4, 6) Complicidad (Ítem 5, 7)</p> <p><i>Emociones cínicas</i> Disgusto (Ítem 8, 10) Tensión (ítem 9)</p>

IV. SOPORTE TEÓRICO

- ✓ Dimensiones del cuestionario: **Escala de cinismo organizacional**

DIMENSIONES	INDICADORES
<i>Ideas cínicas</i>	<p>Se manifiesta en las creencias de que los superiores o jefes de la empresa planifican y ponen en marcha planes que son ocultados y no comunicados a los colaboradores pero que a la vez se ponen en evidencia tras las acciones incoherentes que realizan los líderes. Los indicadores son:</p> <p><i>Incoherencia:</i> Los trabajadores piensan que los jefes actúan de una manera sospechosa y que no guarda coherencia con lo que se les comunica.</p> <p><i>Encubrimiento:</i> Los trabajadores piensan que los jefes no comunican los cambios o decisiones que se toman.</p>
<i>Conductas cínicas</i>	<p>Comprende las reacciones conductuales tanto verbales como no verbales en la cual el colaborador manifiesta disgusto, decepción y complicidad con otros colaboradores. Los indicadores son:</p> <p><i>Insatisfacción:</i> Los colaboradores comentan acerca de la inconformidad con las decisiones de los supervisores, así como de su propia empresa.</p> <p><i>Complicidad:</i> Refiere a conductas no verbales como gestos, sonrisas, miradas que manifiestan inconformidad y que se dan entre colaboradores.</p>
<i>Emociones cínicas</i>	<p>Los colaboradores suelen sentirse moralmente superiores, frustrados, molestos y traicionados por parte de la empresa y de sus jefes. Abarca:</p> <p><i>Disgusto:</i> El colaborador al pensar en la organización le genera emociones de malestar, molestia o enojo.</p> <p><i>Tensión:</i> El colaborador asocia su trabajo como un lugar tenso y estresante.</p>

V. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

Respetado(a) Juez(a): A continuación, se le presenta el cuestionario: **Escala de cinismo organizacional**, por lo que solicitamos tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores.

CATEGORÍAS	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado Nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide.
	3. Moderado Nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

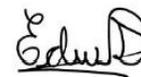
Dimensiones	Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / recomendación
Ideas cínicas	Incoherencia	Creo que mi jefe dice una cosa y hace otra.	4	4	4	
		Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace.	4	4	4	
	Encubrimiento	Cuando mi jefe dice que va hacer algo, dudo si realmente lo hará.	4	4	4	
Conductas cínicas	Insatisfacción	Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa.	4	4	4	
		Comento con otras personas cómo se desarrollan las cosas en mi empresa.	4	4	3	
	Complicidad	Puedo intercambiar miradas de complicidad con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	
		Me expreso sarcásticamente con mis compañeros cuando hablamos sobre las decisiones y acuerdos que toma mi empresa.	4	4	4	
Emociones cínicas	Disgusto	Cuando pienso en mi empresa me siento enojado.	4	4	4	
		Cuando pienso en mi empresa me siento molesto.	4	3	4	
	Tensión	Cuando pienso en mi empresa me siento tenso.	4	4	4	

III. ESCALA DE VALORACIÓN:

NIVEL	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE VALIDACIÓN (X)
ALTA	El instrumento evaluado está apto para su aplicación	X
MEDIA	El instrumento evaluado requiere reajuste antes de su aplicación	
BAJA	Rehacer el instrumento	

IV. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:
I. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO:

El que suscribe **EDWIN ABEL TARRILLO VÁSQUEZ** identificado con **DNI N°48014706**, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento adaptado por el tesista Jhonatan Fray Oyola Crisanta para la investigación “Cinismo organizacional y engagement de una empresa de comercialización en Chiclayo, 2020”.



 FIRMA DEL EXPERTO

Anexo n °.11. Validación de Escala Utrech de Engagement en el trabajo (UWES)

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado(a) Juez(a): Usted ha sido elegido(a) para evaluar la **Escala Utrech de Engagement en el trabajo (UWES)** que será utilizado en la investigación **CINISMO ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN EN CHICLAYO, 2020**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea validado y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente aportando al área investigativa **de la Maestría Internacional en Dirección y Gestión del Talento Humano** como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

I. DATOS DEL JUEZ

Nombre del Juez	Arnold Santiago Prado
Grado Profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación Académica	Psicólogo
Institución donde labora	Universidad Tecnológica del Perú
Tiempo de experiencia en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación	Menos de 2 años () 2 a 4 años () Más de 5 años (x)

II. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

- ✓ Validar lingüísticamente el cuestionario: **Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)**
- ✓ Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.

III. DATOS DEL CUESTIONARIO UTRECH WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES-17)

Nombre de la Prueba	Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)
Autores	Shaufeli y Bakker
Procedencia	Estados Unidos
Adaptación Peruana	Hernández (2017)
Administración	Individual o Colectiva
Tiempo de Aplicación	10 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación	Trabajadores a partir de 18 años
Significación	<p>Medir los niveles de engagement de los trabajadores. Conformado por 17 ítems en una escala de Likert de 7 puntos, donde 0 es nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre y 6 que indica siempre. No existen ítems negativos. Se miden tres dimensiones:</p> <p>Vigor Energía (Ítem 8, 1, 4, 12) Persistencia (Ítem 15, 17)</p> <p>Dedicación Entusiasmo (Ítem 5, 7) Sentimiento de significación (Ítem 2, 10, 13)</p> <p>Absorción Concentración (Ítem 3, 14) Involucramiento (Ítem 6, 9, 11, 16)</p>

IV. SOPORTE TEÓRICO

✓ Dimensiones del cuestionario: **Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)**

DIMENSIONES	INDICADORES
<i>Vigor</i>	<p>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. Los indicadores son:</p> <p><i>Energía:</i> Refiere a un estado de proactividad que impulsa a realizar el trabajo.</p> <p><i>Persistencia:</i> Refiere a la constancia de permanecer en las actividades laborales.</p>
<i>Dedicación</i>	<p>Es el esfuerzo o empeño en un objetivo. Denota la alta implicación laboral junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Los indicadores son:</p> <p><i>Entusiasmo:</i> Refiere a un estado de vehemencia y apasionamiento por el trabajo.</p> <p><i>Sentimiento de significación:</i> Refiere a un sentimiento de orgullo y de finalidad acerca del trabajo.</p>
<i>Absorción</i>	<p>Refiere cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo “pasa volando”, y se tienen dificultades de desconectar de lo que se está haciendo debido a la fuerte dosis de disfrute y concentración experimentados.</p> <p><i>Concentración:</i> Refiere a los niveles de atención dedicada al trabajo.</p> <p><i>Involucramiento:</i> Refiere al compromiso que se tiene con el trabajo.</p>

V. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

Respetado(a) Juez(a): A continuación, se le presenta el cuestionario: **Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)**, por lo que solicitamos tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores.

CATEGORÍAS	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado Nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide.
	3. Moderado Nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones	Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / recomendación
Vigor	Energía	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	4	4	4	
		En mi trabajo me siento lleno(a) de energía.	4	4	4	
		Soy fuerte y vigoroso(a) en mi trabajo.	4	4	4	
		Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	4	4	4	
	Persistencia	Soy muy persistente en mi trabajo.	4	4	4	
		Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	4	4	4	
Dedicación	Entusiasmo	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	4	4	4	
		Mi trabajo me inspira.	4	4	4	
	Sentimiento de significación	Mi trabajo en mi vida tiene un significado y propósito.	4	4	4	
		Estoy orgulloso del trabajo que hago.	4	4	4	
		Mi trabajo es retador.	4	4	4	
Absorción	Concentración	Siento que el tiempo se pasa rápido cuando estoy trabajando.	4	4	4	
		Me “dejo llevar” por mi trabajo.	4	4	4	

	Involucramiento	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor mío.	4	4	3	
		Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.	4	4	4	
		Estoy inmerso en mi trabajo.	4	4	4	
		Me es difícil desconectarme de mi trabajo.	4	4	4	

VI. ESCALA DE VALORACIÓN:

NIVEL	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE VALIDACIÓN (X)
ALTA	El instrumento evaluado está apto para su aplicación	x
MEDIA	El instrumento evaluado requiere reajuste antes de su aplicación	
BAJA	Rehacer el instrumento	

VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:

VIII. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO:

El que suscribe **ARNOLD SANTIAGO PRADO** identificado(a) con DNI N°45201792, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento adaptado por el tesisista Jhonatan Fray Oyola Crisanta para la investigación “Cinismo organizacional y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo, 2020”.



FIRMA DEL EXPERTO

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado(a) Juez(a): Usted ha sido elegido(a) para evaluar la **Escala Utrech de Engagement en el trabajo (UWES)** que será utilizado en la investigación **CINISMO ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN EN CHICLAYO, 2020**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea validado y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente aportando al área investigativa **de la Maestría Internacional en Dirección y Gestión del Talento Humano** como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

I. DATOS DEL JUEZ

Nombre del Juez	Lindon Vela Meléndez
Grado Profesional	Maestría () Doctor (x)
Área de Formación Académica	Economista
Institución donde labora	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación	Menor a 2 años () 2 a 4 años () Más de 5 años (x)

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado(a) Juez(a): Usted ha sido elegido(a) para evaluar la **Escala Utrech de Engagement en el trabajo (UWES)** que será utilizado en la investigación **CINISMO ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN EN CHICLAYO, 2020**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea validado y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente aportando al área investigativa **de la Maestría Internacional en Dirección y Gestión del Talento Humano** como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

I. DATOS DEL JUEZ

Nombre del Juez	Lindon Vela Meléndez
Grado Profesional	Maestría () Doctor (x)
Área de Formación Académica	Economista
Institución donde labora	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación	Menor a 2 años () 2 a 4 años () Más de 5 años (x)

II. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

- ✓ Validar lingüísticamente el cuestionario: **Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)**
- ✓ Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.

III. DATOS DEL CUESTIONARIO UTRECH WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES-17)

Nombre de la Prueba	Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)
Autores	Shaufeli y Bakker
Procedencia	Estados Unidos
Adaptación Peruana	Hernández (2017)
Administración	Individual o Colectiva
Tiempo de Aplicación	10 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación	Trabajadores a partir de 18 años
Significación	<p>Medir los niveles de engagement de los trabajadores. Conformado por 17 ítems en una escala de Likert de 7 puntos, donde 0 es nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre y 6 que indica siempre. No existen ítems negativos. Se miden tres dimensiones:</p> <p><i>Vigor</i> Energía (Ítem 8, 1, 4, 12) Persistencia (Ítem 15, 17)</p> <p><i>Dedicación</i> Entusiasmo (Ítem 5, 7) Sentimiento de significación (Ítem 2, 10, 13)</p> <p><i>Absorción</i> Concentración (Ítem 3, 14) Involucramiento (Ítem 6, 9, 11, 16)</p>

IV. SOPORTE TEÓRICO

- ✓ Dimensiones del cuestionario: **Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)**

DIMENSIONES	INDICADORES
<i>Vigor</i>	<p>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. Los indicadores son:</p> <p><i>Energía:</i> Refiere a un estado de proactividad que impulsa a realizar el trabajo.</p> <p><i>Persistencia:</i> Refiere a la constancia de permanecer en las actividades laborales.</p>
<i>Dedicación</i>	<p>Es el esfuerzo o empeño en un objetivo. Denota la alta implicación laboral junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Los indicadores son:</p> <p><i>Entusiasmo:</i> Refiere a un estado de vehemencia y apasionamiento por el trabajo.</p> <p><i>Sentimiento de significación:</i> Refiere a un sentimiento de orgullo y de finalidad acerca del trabajo.</p>
<i>Absorción</i>	<p>Refiere cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo “pasa volando”, y se tienen dificultades de desconectar de lo que se está haciendo debido a la fuerte dosis de disfrute y concentración experimentados.</p> <p><i>Concentración:</i> Refiere a los niveles de atención dedicada al trabajo.</p> <p><i>Involucramiento:</i> Refiere al compromiso que se tiene con el trabajo.</p>

V. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

Respetado(a) Juez(a): A continuación, se le presenta el cuestionario: **Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)**, por lo que solicitamos tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores.

CATEGORÍAS	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado Nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide.
	3. Moderado Nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones	Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / recomendación
Vigor	Energía	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	4	4	4	
		En mi trabajo me siento lleno(a) de energía.	4	3	4	
		Soy fuerte y vigoroso(a) en mi trabajo.	4	3	4	
		Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	4	4	4	
	Persistencia	Soy muy persistente en mi trabajo.	4	4	4	
		Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	4	4	4	
Dedicación	Entusiasmo	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	4	4	4	
		Mi trabajo me inspira.	4	3	4	
	Sentimiento de significación	Mi trabajo en mi vida tiene un significado y propósito.	4	4	4	
		Estoy orgulloso del trabajo que hago.	4	4	4	
		Mi trabajo es retador.	3	4	4	
Absorción	Concentración	Siento que el tiempo se pasa rápido cuando estoy trabajando.	4	4	4	
		Me “dejo llevar” por mi trabajo.	4	4	4	

	Involucramiento	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor mío.	4	4	3	
		Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.	4	4	4	
		Estoy inmerso en mi trabajo.	4	4	4	
		Me es difícil desconectarme de mi trabajo.	4	4	4	

VI. ESCALA DE VALORACIÓN:

NIVEL	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE VALIDACIÓN (X)
ALTA	El instrumento evaluado está apto para su aplicación	x
MEDIA	El instrumento evaluado requiere reajuste antes de su aplicación	
BAJA	Rehacer el instrumento	

VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:

VIII. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO:

El que suscribe **LINDON VELA MELENDEZ** identificado(a) con DNI N° **33812802**, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento adaptado por el tesista Jhonatan Fray Oyola Crisanta para la investigación “Cinismo organizacional y engagement en colaboradores de una empresa de comercialización en Chiclayo, 2020”.



FIRMA DEL EXPERTO

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado(a) Juez(a): Usted ha sido elegido(a) para evaluar la **Escala Utrech de Engagement en el trabajo (UWES)** que será utilizado en la investigación **CINISMO ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN EN CHICLAYO, 2020**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea validado y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente aportando al área investigativa **de la Maestría Internacional en Dirección y Gestión del Talento Humano** como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

I. DATOS DEL JUEZ

Nombre del Juez	Edwin Abel Tarrillo Vásquez
Grado Profesional	Maestría (x) Doctor ()
Profesión	Psicólogo
Institución donde labora	Gerente de Insight Vens S.R.L
Tiempo de experiencia en investigación	Menos de 2 años () 2 a 4 años (x) Más de 5 años ()

II. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

- ✓ Validar lingüísticamente el cuestionario: **Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)**
- ✓ Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.

III. DATOS DEL CUESTIONARIO UTRECH WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES-17)

Nombre de la Prueba	Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)
Autores	Shaufeli y Bakker
Procedencia	Estados Unidos
Adaptación Peruana	Hernández (2017)
Administración	Individual o Colectiva
Tiempo de Aplicación	10 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación	Trabajadores a partir de 18 años
Significación	<p>Medir los niveles de engagement de los trabajadores. Conformado por 17 ítems en una escala de Likert de 7 puntos, donde 0 es nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre y 6 que indica siempre. No existen ítems negativos. Se miden tres dimensiones:</p> <p>Vigor Energía (Ítem 8, 1, 4, 12) Persistencia (Ítem 15, 17)</p> <p>Dedicación Entusiasmo (Ítem 5, 7) Sentimiento de significación (Ítem 2, 10, 13)</p> <p>Absorción Concentración (Ítem 3, 14) Involucramiento (Ítem 6, 9, 11, 16)</p>

IV. SOPORTE TEÓRICO

- ✓ Dimensiones del cuestionario: **Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)**

DIMENSIONES	INDICADORES
<i>Vigor</i>	<p>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. Los indicadores son:</p> <p><i>Energía:</i> Refiere a un estado de proactividad que impulsa a realizar el trabajo.</p> <p><i>Persistencia:</i> Refiere a la constancia de permanecer en las actividades laborales.</p>
<i>Dedicación</i>	<p>Es el esfuerzo o empeño en un objetivo. Denota la alta implicación laboral junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Los indicadores son:</p> <p><i>Entusiasmo:</i> Refiere a un estado de vehemencia y apasionamiento por el trabajo.</p> <p><i>Sentimiento de significación:</i> Refiere a un sentimiento de orgullo y de finalidad acerca del trabajo.</p>
<i>Absorción</i>	<p>Refiere cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo “pasa volando”, y se tienen dificultades de desconectar de lo que se está haciendo debido a la fuerte dosis de disfrute y concentración experimentados.</p> <p><i>Concentración:</i> Refiere a los niveles de atención dedicada al trabajo.</p> <p><i>Involucramiento:</i> Refiere al compromiso que se tiene con el trabajo.</p>

V. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

Respetado(a) Juez(a): A continuación, se le presenta el cuestionario: **Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)**, por lo que solicitamos tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores.

CATEGORÍAS	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado Nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide.
	3. Moderado Nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones	Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / recomendación
Vigor	Energía	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	4	4	4	
		En mi trabajo me siento lleno(a) de energía.	4	4	4	
		Soy fuerte y vigoroso(a) en mi trabajo.	4		4	
		Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	4	4	4	
	Persistencia	Soy muy persistente en mi trabajo.	4	4	4	
		Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	3	4	4	
Dedicación	Entusiasmo	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	4	4	4	
		Mi trabajo me inspira.	4	4	4	
	Sentimiento de significación	Mi trabajo en mi vida tiene un significado y propósito.	4	4	4	
		Estoy orgulloso del trabajo que hago.	4	4	4	
		Mi trabajo es retador.	4	4	4	
Absorción	Concentración	Siento que el tiempo se pasa rápido cuando estoy trabajando.	4	4	3	

	Involucramiento	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor mío.	4	4	4	
		Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.	4	4	4	
		Estoy inmerso en mi trabajo.	4	4	4	
		Me es difícil desconectarme de mi trabajo.	4	4	4	

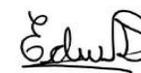
VI. ESCALA DE VALORACIÓN:

NIVEL	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE VALIDACIÓN (X)
ALTA	El instrumento evaluado está apto para su aplicación	x
MEDIA	El instrumento evaluado requiere reajuste antes de su aplicación	
BAJA	Rehacer el instrumento	

VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:

VIII. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO:

El que suscribe **EDWIN ABEL TARRILLO VÁSQUEZ** identificado con **DNI N°48014706**, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento adaptado por el tesista Jhonatan Fray Oyola Crisanta para la investigación “Cinismo organizacional y engagement de una empresa de comercialización en Chiclayo, 2020”.



FIRMA DEL EXPERTO