



Universidad Andina del Cusco
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Psicología



“Engagement en el personal administrativo de una entidad prestadora de servicios de saneamiento, Cusco 2019”

Tesis presentada por:

Bach. Malú Katherine de la Torre Vargas

Para optar el título profesional de

Psicóloga

Asesor:

Dr. Gareth Del Castillo Estrada

Cusco – 2019



Resumen

La presente investigación fue realizada con el objetivo de conocer el nivel de engagement en el personal administrativo de una entidad prestadora de servicios de saneamiento en la ciudad de Cusco, dicha investigación es de tipo descriptivo, no experimental y de corte transversal. Se usó el instrumento UWES-17 cuyo nombre cambia a encuesta de bienestar y trabajo para su adecuada aplicación; este instrumento fue desarrollado por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker quienes al mismo tiempo participaron en el desarrollo de la teoría de este constructo. Fue aplicado a un total de 104 colaboradores, teniendo como conclusión general que la mayoría de la población está ubicada en un nivel alto. En cuanto a los resultados sobre el nivel de las dimensiones vigor, dedicación y absorción, la mayoría se encuentra ubicada en un nivel alto, siendo la dimensión de dedicación la que sobresale con mejores valoraciones entre alta y muy alta. Se evidenció que no existe diferencia estadísticamente significativa en los niveles de engagement según sexo o puesto de trabajo.

Palabras clave: Engagement, colaboradores, personal administrativo, servicios de saneamiento.

Abstract

This research was carried out with the aim of knowing the level of engagement in the administrative staff of a sanitation service provider in the city of Cusco, such research is descriptive, non-experimental and cross-sectional. The UWES-17 instrument was used, renamed to welfare and work survey for proper application; this instrument was developed by William Schaufeli and Arnold Bakker who at the same time participated in the development of the theory of this construct. This instrument was applied to a total of 104 employees; with the general conclusion that the majority of the population is located at a high level; in terms of the result on the level of the dimensions vigor, dedication, and absorption, most are located at a high level, being dedication the dimension that stands out with better valuations between high and very high; on the other hand, it was shown that there are no statistically significant differences in the engagement levels according to sex or job.

Key words: Engagement, employees, administrative staff, sanitation services.