



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

**ENGAGEMENT EN EL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL
DE EDUCACIÓN DEL CUSCO – 2023**

Línea de investigación: **Comportamiento y desarrollo organizacional**

Presentado Por:

Bach. Mayhumy Evelyn Alata Sapillado

<https://orcid.org/0009-0004-2339-8477>

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Administración

Asesor:

Dr. Waldo Alex Pando Diaz

<https://orcid.org/0000-0002-9142-0953>

CUSCO – PERÚ

2023

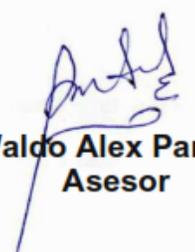


Datos del autor	
Nombres y apellidos	Mayhumy Evelyn Alata Sapillado
Número de documento de identidad	75625181
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0004-2339-8477
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Waldo Alex Pando Diaz
Número de documento de identidad	23998983
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0002-9142-0953
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	José Humberto Vega Centeno Villena
Número de documento de identidad	23819117
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Susi Alviz Pazos
Número de documento de identidad	23893951
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Hernando Gonzales Abrill
Número de documento de identidad	24002873
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Edward Aníbal Morante Ríos
Número de documento de identidad	23930443
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Comportamiento y desarrollo organizacional



ENGAGEMENT EN EL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CUSCO – 2023

por Mayhumy Evelyn Alata Sapillado


Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor

Fecha de entrega: 22-ago-2023 01:03p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2149543560

Nombre del archivo: PERSONAL_DE_LA_GERENCIA_REGIONAL_DE_EDUCACION_DEL_CUSCO_2023.pdf
(704.86K)

Total de palabras: 17148

Total de caracteres: 98570



³
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS

Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

**ENGAGEMENT EN EL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL
DE EDUCACIÓN DEL CUSCO – 2023**

Presentado Por:

Bach. Mayhumy Evelyn Alata Sapillado

²

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Administración

Asesor:

Dr. Waldo Alex Pando Diaz

CUSCO – PERÚ

2023



**Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor**



DE EDUCACION DEL CUSCO - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor

8%

2

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

5%

3

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

3%

4

www.adecoinstitute.es

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

1library.co

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

cienciasdelasalud.udd.cl

Fuente de Internet

<1%

9

repositorio.usmp.edu.pe



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Mayhumy Evelyn Alata Sapillado
Título del ejercicio: TESIS PREGRADO 2023-I
Título de la entrega: ENGAGEMENT EN EL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL ...
Nombre del archivo: PERSONAL_DE_LA_GERENCIA_REGIONAL_DE_EDUCACI_N_DEL...
Tamaño del archivo: 704.86K
Total páginas: 76
Total de palabras: 17,148
Total de caracteres: 98,570
Fecha de entrega: 22-ago.-2023 01:03p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2149543560

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

ENGAGEMENT EN EL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL
DE EDUCACIÓN DEL CUSCO – 2023

Presentado Por:
Bach. Mayhumy Evelyn Alata Sapillado
Para optar el Título Profesional de:
Licenciada en Administración
Asesor:
Dr. Waldo Alex Pando Diaz
CUSCO – PERÚ
2023


Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor



PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

En ejecución con el Régimen de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, dispongo a vuestra apreciación el presente estudio de investigación intitulado: **“Engagement en el personal de la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023”**, con el objetivo de optar al título de licenciada en Administración.

La formulación del actual estudio de investigación se ha efectuado de acuerdo con el modelo y normas académicas de la Escuela Profesional de Administración, mediante la modalidad de sustentación de tesis.

Bach. Mayhumy Evelyn Alata Sapillado



AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por cuidarme y guiarme en todo momento, permitiéndome cumplir cada uno de mis propósitos a lo largo de mi vida universitaria.

Siempre agradecida con mis docentes por impartirme sus conocimientos, consejos y experiencias. De la misma forma agradecer a mi asesor y a los dictaminantes por el apoyo en cada paso de mi proyecto de investigación.

Finalmente agradezco a las personas que me concedieron su apoyo, creyendo y confiando en mi desde el inicio del proceso de mi formación universitaria logrando concluir satisfactoriamente.



DEDICATORIA

Dedicado con mucho cariño a la memoria de mis abuelitos Pedro Alejandro y Epifanía, que desde el cielo me cuidan y guían siempre.

A mi madre Avelina, que día a día se esfuerza para darme lo mejor y me apoya incondicionalmente en todo. A mi hermano Elisvan, por ser mi inspiración desde siempre y acompañarme en esta travesía llamada vida.



INDICE

PRESENTACIÓN.....	1
AGRADECIMIENTO	2
DEDICATORIA	3
INDICE.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 Justificación de la investigación	14
1.4.1 Relevancia social	14
1.4.2 Implicancias prácticas.....	14
1.4.3 Valor teórico	15
1.4.4 Utilidad metodológica.....	15
1.5 Delimitación de la investigación.....	15
1.5.1 Delimitación temporal	15
1.5.2 Delimitación espacial.....	15
1.5.3 Delimitación conceptual	15

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	16



2.1.2 Antecedentes nacionales	19
2.1.3 Antecedentes locales	21
2.2 Bases Teóricas	24
2.2.1 Origen del engagement	24
2.2.2 Definición de engagement	25
2.2.3 Características básicas del engagement	25
2.2.4 Evolución y modelos del engagement	29
2.2.5 Burnout y engagement	31
2.2.6 Importancia del engagement	32
2.2.7 Causas del engagement	32
2.2.8 Consecuencias del engagement.....	32
2.2.9 Beneficios del employee engagement.....	33
2.2.10 Factores asociados al engagement	35
2.2.11 Ciclos del engagement	35
2.2.12 Correlaciones del engagement	36
2.3 Marco conceptual.....	36
2.3.1 Aprendizaje	36
2.3.2 Autoconciencia	37
2.3.5 Emociones.....	37
2.3.6 Empleados engaged	37
2.3.7 Motivación	37
2.3.8 Necesidades.....	37
2.3.9 Personalidad.....	38
2.3.10 Sentimientos.....	38
2.3.11 Síndrome de burnout.....	38
2.3.12 Trabajo	38
2.3.13 Virtud	38
2.5 Variable (s) de estudio	38
2.5.1 Variable (s).....	38
2.5.2 Conceptualización de la variable	39
2.5.3 Operacionalización de la variable	40

CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de investigación.....	41
-----------------------------------	----



3.2 Diseño de la investigación	41
3.3 Alcance de la investigación	41
3.4 Población y muestra de la investigación	41
3.4.1 Población.....	41
3.4.2 Muestra	41
3.5 Técnica (s) e instrumento (s) de la recolección de datos	42
3.5.1 Técnica (s).....	42
3.5.2 Instrumento (s).....	42
3.6 Procesamiento de datos.....	42

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	43
4.1.1 Presentación del instrumento	43
4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado.....	44
4.2 Resultados respecto de los objetivos específicos.....	45
4.2.1 Dimensión Vigor.....	45
4.2.2 Dimensión Dedicación.....	49
4.2.3 Dimensión Absorción	53
4.3 Resultados respecto al objetivo general	57

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	60
5.2 Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación.....	61
5.3 Implicancias del estudio.....	62
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS	70



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	43
Tabla 2 <i>Descripción de la baremación y escala de interpretación</i>	44
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	44
Tabla 4 <i>Indicadores de la dimensión Vigor</i>	45
Tabla 5 <i>Dimensión Vigor</i>	47
Tabla 6 <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Vigor</i>	48
Tabla 7 <i>Indicadores de la dimensión Dedicación</i>	49
Tabla 8 <i>Dimensión Dedicación</i>	51
Tabla 9 <i>Comparación promedio de los indicadores de la Dimensión Dedicación</i>	52
Tabla 10 <i>Indicadores de la Dimensión Absorción</i>	53
Tabla 11 <i>Dimensión Absorción</i>	55
Tabla 12 <i>Comparación promedio de los indicadores de la Dimensión Absorción</i>	56
Tabla 13 <i>Engagement</i>	57
Tabla 14 <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable Engagement</i>	58



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Las hipotéticas relaciones entre el burnout y el engagement</i>	31
Figura 2 <i>Indicadores de la dimensión Vigor</i>	45
Figura 3 <i>Dimensión Vigor</i>	47
Figura 4 <i>Comparación promedio de los indicadores de la Dimensión Vigor</i>	48
Figura 5 <i>Indicadores de la Dimensión Dedicación</i>	49
Figura 6 <i>Dimensión Dedicación</i>	51
Figura 7 <i>Comparación promedio de los indicadores de la Dimensión Dedicación</i>	52
Figura 8 <i>Indicadores de la Dimensión Absorción</i>	54
Figura 9 <i>Dimensión Absorción</i>	55
Figura 10 <i>Comparación promedio de los indicadores de la Dimensión Absorción</i>	56
Figura 11 <i>Engagement</i>	57
Figura 12 <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable Engagement</i>	58



RESUMEN

El presente estudio de investigación fue realizado en la Gerencia Regional de Educación Cusco 2023, teniendo como objetivo describir el engagement del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023, para lo cual se contemplan las subsiguientes dimensiones: vigor, dedicación y absorción. El estudio de investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptiva; contando con una población de estudio de 51 trabajadores quienes apoyaron a la recolección de datos mediante la técnica de la encuesta cuyo instrumento viene a ser el cuestionario. La investigación nos muestra que el engagement en la Gerencia Regional de Educación Cusco es bajo con un promedio de 2.60 según la apreciación del personal, así mismo para la dimensión vigor se alcanzó un promedio de 2.66 determinándolo regular, para dimensión dedicación un promedio de 2.58 señalándolo bajo y finalmente para la dimensión absorción que tuvo un promedio de 2.56 calificándolo como bajo.

Palabras claves: Engagement, vigor, dedicación y absorción



ABSTRACT

The present research study was conducted in the Regional Management of Education Cusco 2023, considering as objective to describe the engagement of the personnel in the Regional Management of Education of Cusco - 2023, the following dimensions are contemplated: vigor, dedication, and absorption. The research study has a quantitative approach, non-experimental design, and descriptive scope; with a study population of 51 workers who supported the collection of data through the survey technique and the instrument is the questionnaire. The research shows that the engagement in the Regional Management of Education in Cusco is low with an average of 2.60 according to the appreciation of the personnel, likewise for the resignation vigor an average of 2.66 was reached determining it as regular, for the dimension dedication an average of 2.58 indicating it as low and finally for the dimension absorption which had an average of 2.56 qualifying it as low.

Key words: Engagement, vigor, dedication and absorption.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

El concepto del engagement ha ido creciendo al pasar de los años, cada vez explicando mejor su estructura concibiendo un concepto más social, basado un estado mental positivo en el trabajo mostrando pasión y compromiso en el aspecto laboral en un grado saludable, aun cuando el promedio global del engagement no está en la cúspide tenemos un panorama inspirador ya que al considerar el análisis comparativo entre países/regiones realizado por Gallup (2020) aplicado a más de 100.000 unidades de negocio, América Latina y El Caribe se encuentra ubicado en los primeros lugares con un 24% de engagement, por otro lado tenemos el caso de los países orientales en los cuales no se ve el interés hacia la salud mental del personal, ya que se observa hasta casos extremos de muerte por exceso de trabajo.

Aunque en Latinoamérica se tiene una perspectiva un tanto distinta ya que durante los últimos años las personas han estado tomando más conciencia sobre la salud mental en el aspecto laboral y de cierta forma ayudo prevenir enfermedades ocupacionales y mejorar en general la actitud frente al trabajo, aunque aún hay mucho por hacer para que las personas tengan un nivel de engagement adecuado. Tenemos el caso de Chile que según la medición de engagement que se realizó la revista Circular HR de fundacion Chile, (2018) a las empresas chilenas en la cual la estimación En una escala de 4,28 (de 0 a 6), los encontrados en World Engagement mostraron energía, empuje y capacidad para iniciar el trabajo, es decir, ligeramente superior a lo que muestra una encuesta similar de 2017.

En el Perú en los últimos años empezó a surgir la cavilación en los directivos y/o gerentes y han estado tomando en cuenta las emociones del personal en consecuencia implementando algunas estrategias para entender mejor las emociones del personal respecto al trabajo y elevando el grado de engagement de los mismos en las empresas o instituciones, además tenemos la presencia de las redes sociales que de alguna manera proporciona información sobre las condiciones laborales adecuadas así generando un poco más de conciencia, sobre todo al personal joven ya que el grado de engagement en los jóvenes nacidos a partir del año dos mil y que son económicamente activos en Perú el año 2020 se ubicó entre las mejores en todas las categorías, trabajan duro, se enorgullecen de



lo que hacen y están comprometidas con su trabajo, estudio realizado con herramientas de UWES-17 con la encuesta de estudiantes de la PUCP. Asimismo, una encuesta realizada con la misma herramienta para medir el engagement de los miembros del servicio militar y cómo se sienten acerca de sus trabajos mostró que el 79 por ciento de los miembros muestran un grado alto de engagement.

En la región del Cusco las instituciones requieren trabajadores con determinadas aptitudes, dentro de ellas está la empatía, trabajo en equipo, dinamismo, resiliencia, liderazgo, etc. En el contexto de las instituciones públicas los trabajadores no poseen las aptitudes y habilidades adecuadas por ello se presentan dificultades para entablar una conversación cordial, expresar y percibir las necesidades dentro del ambiente laboral, ser empático con los usuarios, paciencia, tolerancia, presentando un nivel bajo respecto a la asertividad, siendo imprescindible un estado mental positivo, más aún en este sector deberá ser inminente.

La GEREDU en el Cusco es una institución que propone, ratifica, efectúa, estima y administra el régimen de la educación, cultura, ciencia y tecnología de la región, se evidencia que el nivel de engagement es bajo, debido a la falta de empatía por parte de los colaboradores ya que generalmente no son capaces de percibir los sentimientos o emociones entre los mismos compañeros además de no cuestionarse de cómo se sienten los colaboradores con las actitudes o comentarios que puedan tener, también está la falta del sentido de pertenencia por parte de los colaboradores puesto que están mucho tiempo en un mismo lugar sintiéndose estresados, cansados y desmotivados.

En lo referido al vigor se observa que el personal frente a algún problema en el camino les cuesta poner un poco más de su esfuerzo y comprometerse a la búsqueda de soluciones para problema, también es evidente que los ánimos de cada uno de los integrantes de la empresa varían según la productividad y el desempeño que tuvieron en el día, en consecuencia, generando un nivel inestable de energía y resistencia mental por parte de la mayoría del personal. siendo este un aspecto importante que debería trabajarse más ya que esto es evidente ante los usuarios y si no muestran un buen talante genera insatisfacción, y descontento así brindando una mala imagen de servicio, de la misma forma afecta la relación entre el personal de la institución generando conflictos y dificultades para el fetén desarrollo de las actividades, frente a este contexto es ineludible incrementar los niveles de resiliencia para mejorar el empeño y la capacidad de trabajo.



Con respecto a la dedicación se contempla al personal con un moderado entusiasmo e inspiración por el trabajo que realizan ya que algunos de los colaboradores se encuentran laborando más de 8 horas diarias entre el trabajo presencial y remoto por motivos de la pandemia, cabe indicar también que hay personal que es nombrado y de alguna manera influye en el sentimiento de reto y entusiasmo, de modo que hay poca o regular implicancia laboral teniendo la falta de dedicación debido al estrés siendo esta una enfermedad que está presente en la mayor parte de las personas, influyendo en el aspecto emocional y esto genera un desgaste físico y mental afectando directamente el entusiasmo laboral, o el síndrome de burnout que podría presentarse, para contrarrestar este contexto es importante las estrategias de motivación generando sentido de pertenencia y adhesión hacia la institución.

Finalmente en la absorción se evidencia que el personal de la institución generalmente no pasan el tiempo concentrados en el trabajo y hay momentos en el que pueden encontrar una distracción en otra actividad diferente a la que le corresponde, puesto que se presenta un determinado horario en los que si es necesario un mayor porcentaje de concentración para realizar las actividades, debido a lo cual no se percibe el disfrute y realización en el trabajo siendo importante la inteligencia emocional ya que esta nos permite relacionarnos de forma positiva con los otros, para laborar en grupo eficientemente, sobrellevar situaciones difíciles y de conflicto con buena actitud, esto se ve reflejado al momento de atender al usuario o cumplir con responder documentación siendo necesario mantener y transmitir felicidad en el trabajo, son pocos los trabajadores que poseen este estado de ánimo y lo mantienen durante el trabajo así creando un ambiente más agradable.

Se tienen los problemas expuestos, consecuentemente evidenciamos un mal estado emocional y una mala actitud por parte del personal de la institución, estando desmotivados y descontentos, con un bajo nivel de compromiso y sintiéndose ajenos a la realización de los objetivos propuestos, esto se reflejará en el rendimiento de cada uno de los miembros, teniendo una baja productividad viendo esto reflejado como imagen de la institución.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es el engagement del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023?



1.2.2 Problemas específicos

P.E.1 ¿Cómo es el vigor del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023?

P.E.2 ¿Cómo es la dedicación del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023?

P.E.3 ¿Cómo es la absorción del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Describir el engagement del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

O.E.1 Describir el vigor del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023.

O.E.2 Describir la dedicación del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023.

O.E.3 Describir la absorción del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Relevancia social

El actual estudio muestra resultados trascendentales para la colectividad ya que está orientado a ocuparse de la problemática del engagement existente dentro de la GERREDU Cusco, lo cual será beneficioso para todo el personal y por consecuencia la institución. El estudio busca ayudar a medrar el nivel de engagement de cada uno de los integrantes de la institución que consiste en el estado mental positivo que tienen con la institución para que se vea reflejado en la realización del trabajo e imagen de la institución.

1.4.2 Implicancias prácticas

El actual estudio posee implicancias prácticas puesto que da a conocer la problemática del engagement de la GERREDU Cusco brindando data del nivel de



engagement de esa manera sugiriendo recomendaciones para un nivel óptimo de engagement. De tal forma se podrá ayudar a quien corresponda para el momento de tomar decisiones para el provecho de toda la institución.

1.4.3 Valor teórico

El actual estudio brinda información teórica que permite reforzar las teorías planteadas sobre el engagement y los hallazgos servirán para ampliar y profundizar su comprensión, así también nos servirá como antecedente y referencia para profundizar el estudio en función de la variable engagement en próximas indagaciones.

1.4.4 Utilidad metodológica

Este estudio posee un enfoque metodológico útil debido a que en su desarrollo se utilizaron métodos e instrumentos para recoger datos los cuales son válidos y confiables permitiéndonos obtener información verídica partiendo de la variable engagement y sus correspondientes dimensiones, el siguiente estudio hizo que estas herramientas se tomen como referencia, sugiriendo un instrumento para estudiar adecuadamente una población.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación temporal

El estudio se efectuó desde el mes de enero hasta junio del 2023, tiempo en el que se ejecutó el estudio del problema.

1.5.2 Delimitación espacial

El estudio se realizó en las instalaciones de la Gerencia Regional de Educación ubicada en la plazoleta Santa Catalina N° 235 de la ciudad del Cusco.

1.5.3 Delimitación conceptual

El estudio de investigación señala como delimitación conceptual tomando como variable de estudio al engagement, con sus respectivas dimensiones conformadas por vigor, dedicación y absorción en el personal de la institución.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

2.1.1.1 Antecedente internacional 1:

Según Granados (2015) en la tesis intitulada “Engagement laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la Republica”, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Bogotá; el objetivo general de investigación fue establecer el nivel de engagement en los funcionarios de la dirección de Gestión del Talento Humano en la entidad y este llega a la conclusión que:

- Como desenlace del estudio se muestra un nivel alto de engagement que al desagregarlo por subvariables se obtuvieron los siguientes promedios, vigor con un 5.07, dedicación con un 5.01 y absorción con un 4.57, siendo propicio para la entidad, aunque lo utópico sería encontrar niveles de muy alto en la mayor parte de los funcionarios. Por lo tanto, un mayor grado de engagement se ve reflejado en mayor productividad y bienestar de los funcionarios. El interés en el concepto de engagement se debe principalmente a que este es un buen predictor del rendimiento laboral. Esto muestra que los empleados con un alto grado de engagement tienen recursos individuales que benefician el desempeño de su trabajo. A la vez, mantienen su bienestar personal, compromiso, satisfacción, y actitudes positivas tanto hacia sus tareas como hacia la organización.
- La dimensión de vigor mostró los puntajes más elevados, mientras que la absorción obtuvo los resultados más bajos. Sin embargo, todas las dimensiones se clasificaron dentro de un rango alto. Es factible aumentar el engagement general de los empleados a través de estrategias individuales de intervención conductual, cognitiva y volitiva. También se pueden realizar intervenciones a nivel



organizacional, involucrando actividades que generen asociaciones positivas.

- Las tácticas de la entidad para aumentar el engagement cuentan con aptitud para enriquecer el bienestar psicológico de los funcionarios, generando beneficios compartidos. Es valioso medir periódicamente los niveles de engagement para que la gerencia pueda buscar soluciones a tiempo. Las sugerencias de los trabajadores son clave, ya que ellos conocen su propio bienestar psicológico y social. Se puede usufructuar la disposición individual para crear obligaciones que los hagan parte del proceso.

2.1.1.2 Antecedente internacional 2:

Según Frías (2016) en la tesis intitulada “Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana”, de Xalapa; cuyo objetivo general de investigación fue definir la relación que tiene la motivación en los niveles de engagement que prevalecen en los colaboradores del Museo de Antropología, quien concluye que;

- Los temas tratados en este estudio no cubrieron los aspectos negativos de las organizaciones, como el llamado burnout, que es uno de los puntos más estudiados en la psicología del trabajo. Lo anterior representa solo una cara de la moneda, por lo que decidió enfocarse en la psicología positiva, no para reducir el lado "oscuro", sino para agregarle, porque se necesita más investigación sobre estos temas optimistas para poder adoptar un enfoque que no solo se centre en los problemas negativos, sino que también aborde las fortalezas de los socios de colaboración y el desarrollo organizacional óptimo para aumentar la investigación en aspectos positivos.
- En cuanto a la otra variable de investigación, el engagement, es claro que existe un alto nivel de involucramiento en el Museo de Antropología de Xalapa. Los asociados son apasionados y comprometidos con sus actividades, sin embargo, las actividades a realizar no solo se basan en un compromiso, más bien los trabajadores



tienen una conexión emocional muy fuerte con la institución, ya que la mayoría tiene muchos años allí.

- Una dimensión del engagement es el vigor, el cual tiene una característica importante que es la energía y el deseo de mantenerse activo. Esta vitalidad es muy evidente en el museo. En dirección de higiene, armonía, rigor y organización dan a conocer el ánimo de los empleados, muy aparte de su cargo, por promover un ambiente intangible pero genuino en la institución.
- La dedicación es otra dimensión del engagement y se refiere a poner pasión y entusiasmo en el trabajo. Un gran número de colaboradores de las instituciones valoran la importancia de su labor y se sienten orgullosos de los resultados que obtienen. Hacen todo lo posible por preservar el museo como una de las instituciones más relevantes del país, no solo por los materiales expuestos, sino también por el trabajo realizado por los empleados.
- La absorción es la última dimensión del engagement. Se refiere a una intensa concentración en las tareas laborales, donde el tiempo pasa a un segundo plano, independiente del trabajo que se realice. Esto fue evidente entre expresiones del personal curatorial como "dejo de trabajar hasta que se va la luz" o "hasta que me saquen", indicando el enfoque que desarrollan en su labor. Ilustran claramente esta focalización total en sus actividades diarias.
- En resumen, esta investigación resulta aleccionadora porque permite conocer de primera mano las vivencias y perspectivas de los entrevistados. De esta forma, se pueden identificar posibles problemas internos de la institución y ofrecer alternativas para resolverlos. Es de interés mutuo, tanto de la institución como de la Universidad Veracruzana, no tomar medidas severas de represión o sanción. Más bien, se debe apoyar a quienes lo requieran para que desempeñen mejor sus funciones laborales en la Universidad de Veracruz.
- En resumen, esta investigación resulta aleccionadora porque permite conocer de primera mano las vivencias y perspectivas de los



entrevistados. De esta forma, se pueden identificar posibles problemas internos de la institución y ofrecer alternativas para resolverlos. Es de interés mutuo, tanto de la institución como de la Universidad Veracruzana, no tomar medidas severas de represión o sanción. Más bien, se debe apoyar a quienes lo requieran para que desempeñen mejor sus funciones laborales en la Universidad de Veracruz.

2.1.2 Antecedentes nacionales

2.1.2.1 Antecedente nacional 1:

Según Guerrero (2019) en la tesis intitulada “Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019” de la Universidad Señor de Sipán, en el cual su objetivo general de investigación fue determinar el nivel de engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, quien llega a la conclusión de que:

- Se precisó que el grado de engagement laboral es alto, dando un 81%. Esto es favorable para la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, ya que el personal se identifica con la organización y poseen una relación fuerte. Esto les permite contribuir con mucha pasión, suficiencia, etc., demostrando interés y felicidad al realizar sus labores. En otras palabras, se encuentran engaged con la organización.
- En cuanto a, la dimensión de vigor, el 78% de los sondeados cree que el nivel es alto y el 22% lo considera medio. Esto indica que el nivel de vigor es predominantemente alto, lo cual es beneficioso para la empresa. Significa que los empleados tienen la capacidad de apoyarse al momento de realizar sus actividades de esa manera siendo óptimos; sobrellevando así cualquier inconveniente.
- Respecto a la dimensión de dedicación, los valores nos indican que el 67% de las personas considera que el nivel es alto, mientras que el 33% lo estima como medio. Aunque el porcentaje alto es positivo, se debe mejorar para que todos crean que su trabajo es necesario.



- Finalmente, en la dimensión absorción se alcanzó como resultado que un 70% de las personas creían que la dimensión nivel de absorción era alto y el 30% creía que la dimensión nivel de absorción era medio, lo que significa que a los compañeros de trabajo les gusta lo que hacen, sienten que el tiempo va rápido, se emocionan con su trabajo y se concentran en todo lo que hacen.

2.1.2.2 Antecedente nacional 2:

Según Garay (2021) en la tesis intitulada “Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institución educativa particular: caso I.E.P. San Carlos, distrito Ayacucho, 2021”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; el cual tiene como objetivo general “describir el engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institución educativa particular: caso I.E.P. San Carlos, distrito Ayacucho, 2021”, quien concluye que:

- Se concluye que, del 100% de la I.E.P. del personal de la I.E.P. San Carlos del 2021, el 8% a veces muestra engagement, el 35% casi siempre y el 57% todo el tiempo. En base a los resultados obtenidos se concluye que la mayoría de los empleados tienen un nivel de engagement laboral moderado que les permite comprometerse con sus empleados, y el 43% de los empleados necesitan mejorar.
- También se concluye que, el 100% del personal de la I.E.P. San Carlos del 2021, el 8% es a veces muestra vigor en el trabajo, seguido del 42% casi siempre muestra vigor en el trabajo y el 50% siempre muestra vigor en el trabajo. Con base en este resultado, describiría al vigor como moderadamente alta, lo que se refleja en los niveles de energía, resiliencia mental, esfuerzo y persistencia de los trabajadores.
- Así mismo el 100% del personal de la I.E.P. San Carlos del 2021, el 8% muestra dedicación en su trabajo, seguido del 35% que casi siempre muestra dedicación en su trabajo y el 58% siempre muestra dedicación en su trabajo. Y se describe el retorno como medio-



alto, y esto se refleja en el sentido de proyección, pasión, inspiración y reto de la mayor parte de los empleados.

- Finalmente, en el total del personal de la I.E.P. San Carlos en el 2021, el 8% indica que a veces está absorto al realizar su trabajo. El 31% afirma que casi siempre lo está y el 62% dice que siempre se encuentra absorto en sus tareas. Esto describe que la absorción es moderadamente alta y se refleja en el sentimiento de felicidad, entrega, compromiso y relación por parte de la mayoría de los trabajadores.

2.1.3 Antecedentes locales

2.1.3.1 Antecedente local 1:

Según Paucar (2020) en la tesis intitulada “El engagement de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2020”, de la Universidad Andina del Cusco; el cual tuvo como objetivo “describir el engagement de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2020”, quien concluye:

Primera: Respecto a los resultados del personal de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, indicaron que el 27,5% de los colaboradores tuvo bajo grado de engagement y el 26,6% de los colaboradores indicó muy bajo grado de engagement, como se muestra en la Tabla 13. Por lo tanto, se puede concluir que más empleados son subóptimos en términos de entusiasmo, optimismo y orgullo en el trabajo. Sin embargo, las actividades laborales y el entusiasmo expresado no fueron los esperados como parte de la entidad, ya que los empleados no sentían ningún apego a la empresa y aportaban poco a su jornada laboral. Además, no hay suficiente inspiración y esfuerzo en el lugar de trabajo, lo que puede estar relacionado con una falta de motivación en la organización, lo que puede derivar en ausentismo o fuga de talento humano.

Segunda: Observando en la Tabla 5, la primera dimensión de engagement físico mostró un nivel normal de 30,8%, lo que nos permitió concluir que los empleados realizan actividades solo para cumplir con las condiciones mínimas necesarias, lo que muestra claramente que la energía y la



disposición al esfuerzo no son importante haciendo solo lo que la organización quiera y así los empleados no desarrollan una relación adecuada con su entorno, realizando su trabajo, servicios o tareas asignadas con poca intensidad y se lleva a cabo sin un "más" diferenciador; así no destacan e involucran plenamente en su actividad; por otro lado, la organización no estimula a los asociados porque estiman que la actitud de respuesta de las personas a veces cambia durante el día y al mismo tiempo su inteligencia también se ve afectada por la influencia cuantitativa del trabajo. Sin embargo, hay una cantidad mínima de empleados que mostraron entusiasmo e intensidad al hacer actividades es lo mejor y también la intensidad de hacer actividades.

Tercera: Observando la Tabla 8, la dimensión engagement emocional tiene un nivel bajo de 38,1%, por lo que se puede concluir que la mayoría de los empleados no se muestran entusiasmados con su trabajo en el día a día, y esta situación se expresa en su desinterés por el trabajo. La mayoría también muestra bajos niveles de optimismo cuando se presenta situaciones estresantes, falta de interés en sus funciones, empuje y compromiso personal al realizar actividades donde los resultados determinan la productividad de cada empleado. Las situaciones nerviosas a veces pueden empañar su actitud poco positiva y hacer que se sienta estresado. Cuando se trata de horas de trabajo, los empleados tomarían mejores decisiones si se les indicara que trabajaran en otro lugar durante ese tiempo. Además, el poco entusiasmo que muestran los problemas mencionados puede deberse a una falta de entusiasmo por parte de la misma institución, lo que también es un motivo a tener en cuenta.

Cuarta: Por último, los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur reflejaron un bajo grado de engagement cognitivo con un 30.5%; por lo tanto, se puede concluir que el nivel de atención de los empleados se ve afectado en la duración de la jornada laboral, y muchas veces la atención y concentración se ve alterada por entretenimientos ajenos a su función, esta función se suma a la separación funcional que se tiene durante este tiempo para tratar con cosas fuera de las funciones de la vida cotidiana e incluso hay ausencias cortas (y a veces largas) del



trabajo en ausencia de las sub gerencias. Por otro lado, se ha visto que los trabajadores tienen poca concentración y disfrute de la jornada laboral, ya que para muchos compañeros de trabajo el tiempo pasa lento, lo que demuestra que no disfrutaban de su trabajo. Al mismo tiempo, su atención casi siempre se ve interrumpida, impidiendo que los empleados aprendan nuevos conocimientos y en algunos casos volviéndose rutinarios y robóticos, incapaces de realizar diversas funciones a un nivel óptimo de desempeño. También dificulta la predicción de problemas futuros, lo que hace que el trabajo sea más estresante con el tiempo.

2.1.3.1 Antecedente local 2:

Según Centeno (2019) en la tesis intitulada “Engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019”, el cual tiene como objetivo “Identificar y describir el nivel de engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco”, quien llega a la conclusión que:

Primera. – Los colaboradores del área administrativo de la Universidad Andina del Cusco mostraron un grado moderado de engagement, lo que llevó a concluir que varios empleados no se desempeñaron de manera óptima o satisfactoria en sus actividades laborales.

Segunda. - Según el género, las mujeres se encuentran en un grado alto y los hombres en un nivel medio, por lo que se concluye que las mujeres tienen un estado psicológico más positivo y confortable en el ambiente laboral que los hombres.

Tercera. – Según la situación laboral se encontró que los trabajadores estables y designados muestran un estado cognitivo-afectivo conservador en las actividades laborales, lo que no necesariamente identificaría los aspectos positivos del engagement.

Cuarta. - Conforme sede, se muestran los subsiguientes resultados; Campus Larapa resalto un alto grado; en Campus Collana resaltó un grado medio; CPCPI resalto un grado medio y por último Postgrado donde se obtuvo un bajo grado, por lo que se concluye que la comunicación



personal es de vital importancia para el manejo y mejora del nivel de engagement.

Quinta. - De acuerdo con la subvariable vigor de la estructura del engagement se obtuvieron niveles medios, por lo que se concluyó que el personal administrativo de la Universidad Andina del Cuzco realiza sus actividades laborales con la energía suficiente para realizar las tareas laborales diarias como mínimo.

Sexta. - Según la subvariable dedicación del constructo engagement, se obtuvo el nivel medio, por lo que se concluye que el personal administrativo de la Universidad Andina del Cuzco se dedica a sus funciones sin evidenciar claramente inspiración laboral.

Séptima. - Según la subvariable absorción del constructo engagement, se obtuvo el nivel medio, por lo que se concluye que el personal administrativo de la Universidad Andina del Cuzco presenta una concentración variante durante las horas de trabajo, sin evidenciar procesos continuos de atención sobre su rol laboral.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Origen del engagement

Según Vargas & Estrada (2016) quienes mencionan que:

Los antecedentes del engagement se contemplan a partir de un estudio basado en el Burnout, un acontecer de su desarrollo conceptual (reciente y tridimensional) y su correspondiente extensión a otras profesiones. Según Fruderberger (1974) citado por Parra (2010), “el inicio del burnout se siente como una combinación de fatiga mental, fatiga física, pérdida de interés por el trabajo, insatisfacción personal y pérdida de la personalidad solidaria”, que, según López, Kuster y Pardo (2015), esta pérdida de energía se produce cuando los trabajadores sienten que tienen problemas ajenos. (pp. 36-37)

Posteriormente, el desarrollo del concepto lo realizaron Schoffeli y Enzman, citados por Raigosa y Marín (2010), para entender la ira como una emoción negativa que refleja principalmente el cansancio en la mente de la gente común. Al respecto, Parra (2010) afirma que el engagement se basa en la psicología



positiva más que en el burnout. Raigosa y Marín (2010); Villa, Kuster y Pardo. (2012), identificaron las siguientes diferencias entre engagement y burnout: vigor a agotamiento emocional, dedicación a cinismo, y absorción a satisfacción personal. (p. 38)

2.2.2 Definición de engagement

“Este fenómeno se define como un estado psicológico positivo afectivo caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción” (Guevara & Fernández, 2017, p. 109).

Según Salanova & Schaufeli (2004), lo definen como:

Un estado mental positivo relacionado con el trabajo caracterizado por vigor, dedicación y absorción. El engagement no es solo un estado específico y temporal, se refiere a un estado más permanente de reconocimiento afectivo que no se centra en un objeto, evento o situación específica. (p. 109)

Según López & Chiclana (2017), quienes mencionan que la primera definición que fue dada por el académico Kahn en 1990, describiéndolo como: “El uso de los roles de miembros de la organización en el trabajo: en la participación, las personas usan y se expresan física, cognitiva, emocional y psicológicamente durante el desarrollo del rol (pág. 54)”

2.2.3 Características básicas del engagement

Los autores Schaufeli & Salanova consideran que el engagement es caracterizado por:

A. Vigor

“Se caracteriza por altos niveles 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” (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 116).

“El vigor es la habilidad para un esfuerzo máximo continuo por un largo tiempo” (Amorós, 2007, p. 31).



“Viene a ser la predisposición de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando y la persistencia incluso cuando aparecen dificultades en el camino” (González & Charry, 2018, p. 7).

- **Energía**

Según Gonzáles (2006), quien menciona que:

En una palabra, "energía" es en realidad un concepto intuitivo. Por eso, se acostumbra a decir que alguien es muy enérgico o enérgico, para indicar que es muy activo, que es capaz de trabajar de forma continua o puede realizar una gran cantidad de tareas en un día sin sufrir fatiga dolorosa. (p. 2)

- **Esfuerzo**

“El esfuerzo en el ámbito laboral es un factor determinante. Como criterio general, quien demuestra interés y empeño en realizar sus tareas, recibe algún tipo de recompensa, ya sea un nuevo contrato, un incremento de salario u otra gratificación” (Navarro, 2017).

- **Fortaleza**

“Una capacidad preexistente de comportarse, pensar y sentir que es auténtica y energizante para la persona, y permite un funcionamiento, desarrollo y rendimiento óptimos” (Linley, 2008, p. 12).

- **Resiliencia**

“La resiliencia en el trabajo es la capacidad de una persona para mantenerse en pie de lucha, para adaptarse a las circunstancias laborales, es la competitividad positiva para enfrentar adversidades en el ámbito laboral” (Cárdenas, 2014, p. 75).

B. Dedicación

“Denota alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo” (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 116).

“Implica involucrarse, entusiasmarse, estar orgulloso e inspirado en el trabajo, se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío” (González & Charry, 2018, p. 7).



Para Carrasco, De la Corte, & León (2010) quienes mencionan:

Expresa un alto grado de confianza en el trabajo, como la encarnación de un alto grado de importancia del trabajo, así como una sensación de pasión, plectro, jactancia y desafío por el trabajo. Esto significa que la dedicación es compromiso, pasión, orgullo e inspiración en el trabajo caracterizado por un sentido de jerarquía y reto. (pp. 12-13)

- **Inspiración**

“La inspiración es un estado emocional subjetivo, repentino y efímero, en el que de manera concentrada experimentamos sentido y tras el que, generalmente, nos vemos motivados a actuar” (Alcoba, 2019).

- **Compromiso**

“El estado en el cual las personas expresan su ser entero física, cognitiva y emocionalmente- en el papel que desempeñan” (Cárdenas, 2014, p. 33).

- **Orgullo**

Según Otzin (2015) quien menciona que:

De esta forma, el orgullo laboral se crea a partir del sentido de propiedad y pertenencia del empleado a la unidad, así como el orgullo es lo que crea un clima organizacional ideal. Por ello, el principal objetivo de la alta directiva de la empresa es establecer un ambiente en el cual cada integrante pueda cumplir plenamente su rol y demostrar un alto sentido de identidad de trabajador y orgullo de empleado. (p. 11)

- **Entusiasmo**

Según el Banco industrial (2023)indica que:

Mostrar entusiasmo o pasión por el trabajo requiere atención, esfuerzo, compromiso y desarrollar interés en las actividades a realizar. Es un aspecto importante de los empleados, pero también de la empresa y sus otros clientes (internos y externos). Entusiasmo significa ganas, te facilita el trabajo a ti y a tus compañeros, así como la consecución de objetivos, mejora el clima laboral, da mejor imagen a los clientes, crea valor añadido, incide en las promociones internas, mejora las condiciones laborales, etc.



Así pues, el entusiasmo por el trabajo es denominado por Kahn (1990), como un estado de comprometimiento físico, cognitivo y emocional, en la práctica de un trabajo.

- **Reto**

“Objetivo o empeño difícil de llevar a cabo, y que constituye por ello un estímulo y un desafío para quien lo afronta” (RAE, 2022).

C. Absorción

“Ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo mientras se experimenta que el tiempo pasa volando, y tienen dificultades desconectar de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentada” (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 116).

Según González & Charry (2018), quienes mencionan que:

Se define por una condición de concentración, impresión de que el tiempo pasa rápido y dificultad para despegarse de los dilemas y conflictos laborales por placer y satisfacción, de la misma forma la inteligencia emocional nos faculta relacionarnos con los demás, trabajar en equipo y hacer cara. (p. 7)

“La absorción es caracterizada por un estado de concentración, de sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo debido a la sensación de disfrute y realización que se percibe” (Carrasco et al., 2010, p. 13).

- **Autorrealización**

“La autorrealización es lograr los objetivos o aspiraciones que alguien tiene en mente. Cuando se consigue se obtiene una gran satisfacción por todo lo que se ha conseguido durante ese proceso” (Peiró, 2020).

- **Felicidad en el trabajo**

Según Garzón (2017) quien define la felicidad laboral como:

La respuesta emocional de un empleado a su trabajo se basa en la comparación de su situación actual y sus resultados deseados. Esta respuesta emocional al trabajo requiere un compromiso organizativo, que incluye un sentimiento de pertenencia a la



organización. Los empleados comprometidos hacen un esfuerzo adicional para obtener un puesto que contribuya al éxito de la organización en función de su alineación de valores y objetivos, lo que incluye la participación en el trabajo. se refiere a las posibilidades de bienestar, crecimiento y avance en el trabajo, representadas en las emociones y la satisfacción laboral, que incluye evaluaciones cognitivas de aspectos como el salario, los compañeros, la supervisión, el entorno de trabajo, etc. (p. 13)

- **Concentración**

Según Sánchez, Ramirez, & Zanger quienes menciona que: “Es definido como la focalización de toda la atención en los aspectos relevantes de una tarea, ignorando o eliminando los demás aspectos que la puedan alterar” (Sánchez et al., 2010, p. 55).

2.2.4 Evolución y modelos del engagement

A continuación, encontramos el análisis del proceso y modelos que tuvo el engagement a través de los años:

2.2.4.1 Teoría de rol

“Establece una relación entre el individuo y las características de la tarea, considerando los contextos interpersonales, grupales, intergrupales y organizacionales como factores que median los niveles de motivación y la significancia del trabajo” (Kahn, 1990).

2.2.4.2 Modelo estructural

“El engagement representa un objetivo deseado para implementar intervenciones al burnout gestionando resultados positivos en la compatibilidad entre las características propias del individuo y el trabajo específico que desempeña (job-person fit)” (Leiter & Maslach, 1997).

2.2.4.3 Teoría de la conservación de recursos COR

“Este modelo explica la forma como los individuos afrontan el estrés, a través de los recursos. Presenta al individuo como un gestor de sus propios recursos, entendidos como aquellos objetos, características personales, condiciones o energías que son valorados por los individuos, y que pueden ser



potencialmente motivadores en sí mismos mediante la creación, el mantenimiento y su acumulación” (Hobfoll, 2001, pp. 337-370).

2.2.4.4 Modelo de intercambio social – SET

“Sostiene que los colaboradores presentan diversos niveles de engagement como respuesta a los recursos que reciben de la organización (recursos económicos y socio emocionales); de esta manera, los colaboradores se sienten obligados a retribuir a sus organizaciones con grandes niveles de engagement” (Sacks, 2006, pp. 600-619).

2.2.4.5 Modelo Circunflejo de Emociones

“Este modelo plantea que existe diferencia entre el constructo engagement y el constructo satisfacción laboral, debido a que engagement combina el placer por el trabajo (dedicación) con una elevada activación (vigor, absorción), de acuerdo con el modelo de Schaufeli y Bakker (2010) explicado anteriormente; mientras, la satisfacción laboral es una forma pasiva de bienestar en el trabajo” (Bakker & Oerlemans, 2011, pp. 178-189).

2.2.4.6 Modelo del impacto de los recursos personales en el engagement

“Para obtener un excelente nivel de engagement, se cuenta con factores que influyen en ello, por ejemplo, las demandas laborales, referida a aquellos síntomas que generan malestar en la persona, y los recursos laborales que se refieren a las emociones agradables de los colaboradores” (Ouweneel et al., 2012, pp. 1129-1154).

2.2.4.7 Teoría de demanda y recursos laborales JD-R

“Siguiendo el modelo JD-R, los autores consideraron que los recursos laborales tienen un rol motivacional y son más beneficiosos si se desea mantener el engagement en condiciones de altas demandas de trabajo” (Bakker & Demerouti, 2013, pp. 107-115).



2.2.5 Burnout y engagement

Para Cárdenas (2014) quien menciona que:

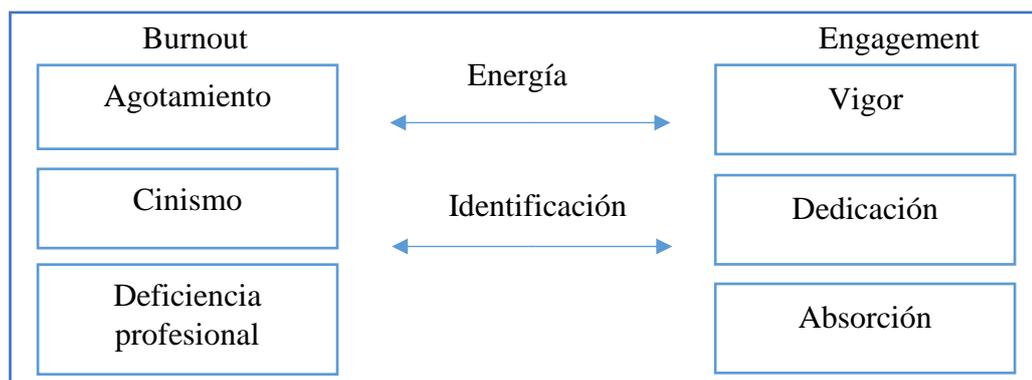
El engagement continúa estableciéndose como concepto a través de diversos estudios de conocimiento de campo, así como de reflexiones teóricas; por lo tanto, esta sección trata del agotamiento como un concepto que crea compromiso. El concepto de engagement se utiliza principalmente en la psicología positiva, donde se analiza la salud mental de las personas desde dos direcciones opuestas: el burnout y el engagement. (pp. 38-39)

Según Bakker, Rodriguez, & Derks (2012) quienes indican que:

Son los estudios que requieren la mayor potencia los que impulsan el desarrollo de la investigación de relaciones. A diferencia de las personas aburridas, los compañeros de trabajo tienen una fuerte conexión y compromiso con su trabajo, y en lugar de ver el trabajo como aburrido, lo ven como un desafío. Hay dos escuelas de pensamiento diferentes pero relacionadas que ven la socialización como calidad de vida o satisfacción laboral. (p. 67)

Figura 1

Las hipotéticas relaciones entre el burnout y el engagement



Nota. Fuente: Adaptado de El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos (p. 116), por Salanova & Schaufeli, 2004.



2.2.6 Importancia del engagement

Para Schmidt y otros (2002) quienes nos dicen que el engagement es significativo ya que está coligado a la:

Suficiencia para adaptarse a las exigencias de los usuarios internos y externos, familiaridad y civismo en el trato con ambos, orientación al usuario, espontaneidad, colaboración, empatía, servicio fiable y deseo de ayudar a los usuarios. (pp. 205-224)

2.2.7 Causas del engagement

Según Salanova & Schaufeli (2004) quienes indican las procedencias del engagement son las siguientes:

Las posibles causas de la implicación, según los estudios científicos, incluyen los recursos laborales y personales, los intentos de recuperación y los efectos secundarios emocionales fuera del trabajo. Parece que la implicación está relacionada positivamente con cualidades laborales que pueden utilizarse como fuentes de incentivo en el trabajo. (p. 119)

Salanova y Lorenz identificaron otras actividades en las que se trasladaban actitudes positivas del trabajo al hogar y se destacaban de forma diferente; Habrá otra razón, “el proceso de contagio emocional o tendencia a imitar de forma automática las expresiones emocionales de los demás, comunicadas a través de la expresión facial, vocalizaciones, posturas y movimientos y converger emocionalmente hablando” (Salanova & Llorens, 2008, p. 65).

2.2.8 Consecuencias del engagement

Según Salanova & Schaufeli (2004) indican que:

Los resultados del engagement se describen esencialmente a las disposiciones hacia las funciones y las organizaciones, ejecución de responsabilidades y estado de salud. Los trabajadores con un alto grado de engagement están más satisfechos con su trabajo, más comprometidos y son más fieles con la empresa o institución para la que trabajan, y es menos probable que se vayan que los empleados no comprometidos. (p. 120)



Para (Cárdenas, 2014) quien menciona que:

La proactividad, la iniciativa, un fuerte impulso por aprender cosas nuevas, la motivación para aceptar nuevos retos en el trabajo y una mayor lealtad pueden verse desde la perspectiva del lugar de trabajo. El engagement de una organización se traduce en una salud estable, un alto rendimiento laboral, menos quejas, satisfacción laboral, compromiso organizativo y menos intenciones de abandonar. (pp. 38-39)

2.2.9 Beneficios del employee engagement

Para Adecco Group Institute (2019) quien afirma que:

“El employee engagement o participación de empleados en uno de los puntos centrales para tener en cuenta en la fuerza laboral. Por fin los empresarios comienzan a comprender que, para mantener contentos a sus clientes, necesita tener empleados felices y comprometidos.”

Por otro lado, Adecco Group Institute (2019) indica que:

“Los empleados y compañeros de trabajo están satisfechos con su trabajo, lo que conduce a la satisfacción personal y al crecimiento empresarial. Esto significa una mejor gestión del talento y menos personal; alto rendimiento; márgenes de beneficio; Menos robos y mayor lealtad de los empleados.”

2.2.9.1 Mayor satisfacción de los empleados

El bienestar de los empleados es importante para todas las empresas. Cuando los empleados están insatisfechos con su trabajo, pierden interés en las actividades cotidianas y el crecimiento empresarial se resiente.

Cuando los empleados trabajan y están satisfechos con su trabajo, sienten una fuerte conexión con la empresa. Gracias a esto, pueden crear mejores servicios que beneficien a la empresa y a los clientes.

2.2.9.2 Mayor retención y menor rotación

“El proceso de contratación e incorporación de nuevos empleados conlleva costes muy elevados y requiere mucho tiempo. Apostar por el employee engagement permite una mayor atracción y retención del talento e incide positivamente sobre la no rotación de empleados.”



2.2.9.3 Mayor productividad

Para Adecco Group Institute (2019) quien afirma que:

Los empleados con alto engagement trabajan de forma más rápida y se esfuerzan más porque disfrutan lo que hacen. No es de extrañar, cuando se está interesado y conectado con la labor, es más probable que se realice bien.

Además, cuando los trabajadores tienen un buen nivel de engagement, sienten que sus gerentes los tratan bien. Esto hace que se sientan responsables de corresponder a ese respeto, expresando sus habilidades y fortalezas.

2.2.9.4 Mayor rentabilidad

Es cierto que cuando los empleados disfrutan de su trabajo, trabajan más duro y cuando trabajan duro, su trabajo es mejor. Todo esto conduce a clientes satisfechos. Los clientes satisfechos regresan y recomiendan su empresa a otros. Esto significa que son leales.

El engagement es una forma sencilla y eficaz de aumentar los beneficios de la empresa. Sin embargo, muchas organizaciones continúan mirando hacia el exterior en lugar de hacia el interior. Ningún negocio puede tener éxito sin una base sólida, y la mejor manera de garantizarlo es con un equipo dedicado.

2.2.9.5 Menos absentismo

Los trabajadores ocupados van a la oficina todos los días y, cuando llegan, hacen mucho trabajo. Las empresas que se enfocan en la seguridad de los empleados han reducido el ausentismo en un 41%.

El problema de los trabajadores que han sido despedidos es que no sienten que tienen una responsabilidad en la empresa para la que trabajan. Así que no está de más no verlos.

Por otro lado, los trabajadores leales conciben que pertenecen al grupo y por lo tanto no debilitan a la empresa.



2.2.9.6 Aumento de la lealtad de los empleados

Uno de los beneficios que ofrece el engagement de los empleados es que los empleados que están en riesgo son más leales a la empresa. Entonces ellos mismos serán embajadores del país.

Está claro que el engagement de los empleados ofrece muchos beneficios que ninguna empresa debería ignorar. Siendo el momento de mejorar el estilo de vida de los trabajadores para el éxito de la entidad.

2.2.10 Factores asociados al engagement

Para Schaufeli y Salanova “quienes han sugerido que los posibles factores asociados al Engagement incluyen los recursos del trabajo y las experiencias positivas en el hogar, pero además sugieren que el contagio emocional y la motivación juegan un rol importante” (Schaufeli & Salanova, 2007).

Por su parte Wefald & Downey, “empleando como base la teoría de las características del trabajo de Hackman y Oldman, afirman que la variedad de las habilidades, la identidad de las tareas, autonomía y la retroalimentación facilitan el engagement” (Wefald & Downey, 2009).

Finalmente, Kahn “propone que los factores contextuales y ambientales tales como las características del trabajo, el apoyo social y las normas de la empresa influyen en la manera en que los sujetos se comprometen con su trabajo” (Kahn, 1990).

2.2.11 Ciclos del engagement

Para Bakker y otros (2011) quienes mencionan que:

La realidad sugiere que los recursos laborales son un agente clave en el engagement. Los trabajadores con un alto nivel de compromiso movilizan activamente sus recursos. Esto parece indicar que los recursos y el engagement están vinculados.

Esta influencia mutua significa que es más probable que los empleados comprometidos personalicen su trabajo, lo cual a su vez los ayuda a mantenerse comprometidos. Con el tiempo, es posible que recursos laborales, recursos personales y engagement mantengan relaciones mutuas. Los resultados sugieren



que esta conexión existe no sólo entre recursos (tanto laborales como personales) y engagement, sino también entre recursos laborales y personales.

Estos hallazgos respaldan los supuestos de la teoría COR, que establece que diferentes tipos de bienestar y recursos se retroalimentan determinando el éxito de los empleados para adaptarse a su entorno laboral. Cabe destacar que estos hallazgos sugieren que los trabajadores comprometidos tienen más probabilidades de ser eficaces (es decir, de controlar su entorno), optimistas y de sentirse valorados por la organización, aumentando sus oportunidades de influir en su ambiente laboral. En otras palabras, los empleados comprometidos tienen altos niveles de recursos personales (especialmente autoeficacia) que amplían su autonomía para cambiar los límites de sus tareas o relaciones.

2.2.12 Correlaciones del engagement

Según Kubota , y otros (2011) quienes mencionan que:

Al contrario que el agotamiento, se cree que el compromiso está muy relacionado con la presencia (o ausencia) de problemas de salud. Además, este proceso (distanciamiento mental, relajación, dominio y control) se correlaciona favorablemente con el compromiso y la calidad del sueño en la investigación disponible sobre la recuperación del estrés laboral. En consecuencia, puede deducirse que el compromiso está relacionado con un sueño de alta calidad, ya que los trabajadores motivados pueden recuperarse más rápidamente. El compromiso de los empleados supera a la falta de compromiso por al menos cuatro razones diferentes. Los empleados comprometidos gozan de mejor salud física, aumentan sus recursos profesionales y personales, sienten regularmente alegría, felicidad y entusiasmo, y delegan sus obligaciones en los demás. Numerosos estudios han demostrado una correlación favorable entre la implicación y la mejora del rendimiento laboral, lo que concuerda con este punto de vista. (p. 153)

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Aprendizaje

“El aprendizaje es una realidad intelectual y moral; si no existe una vivencia de las aptitudes y virtudes en el proceso de aprendizaje difícilmente la autonomía llegará” (Chica, 2010, p. 184).



2.3.2 Autoconciencia

“La autoconciencia es la habilidad de identificar emociones y sentimientos a medida que los sentimos” (Wallaces, 2018, p. 18).

2.3.3 Autorregulación

“La idea de la autorregulación es controlar los pensamientos y actos impulsivos y mostrar un pensamiento más creativo, integridad, aceptando la responsabilidad de nuestras acciones y adaptando o manejando el cambio sin esfuerzo” (Wallaces, 2018, p. 18).

2.3.4 Comportamiento organizacional

“El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el efecto que tiene los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones” (Robbins & Judge, 2013, p. 10).

2.3.5 Emociones

Para Bisquerra (2012) quien define que:

Las emociones son la fuerza impulsora profunda detrás de todos nosotros. Una energía que nos motiva a vivir, deseando estar vivos en continua interacción con el mundo exterior y con nosotros mismos, está impresa en determinados circuitos neuronales en lo más profundo de nuestro cerebro. (p. 14)

2.3.6 Empleados engaged

“Los empleados manifiestan una conexión enérgica y efectiva con sus trabajos, y se ven capaces de afrontar las nuevas demandas que aparecen en el día a día laboral” (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 115).

2.3.7 Motivación

“Pasión por trabajar por razones que van más allá del dinero o el estatus, tendencia a luchar por los objetivos con energía y persistencia” (Goleman, 2004, p. 8).

2.3.8 Necesidades

“Las necesidades pueden ser aquellas situaciones o cosas que necesitamos tanto si carecemos de ellas como si no, pero pueden ser aquellas cosas de las que carecemos y necesitamos” (De Lucas & Añon, 1900, p. 57).



2.3.9 Personalidad

Para Amorós (2007) quien se refiere con esto:

Existe un conjunto estable de características y disposiciones que influyen en las similitudes y variaciones del comportamiento mental relacionado con los pensamientos, los sentimientos y las conductas. (p. 32)

2.3.10 Sentimientos

“La acción de percibir por los sentidos los objetos. Se toma también por la percepción del alma en las cosas espirituales, con gusto, complacencia o movimiento interior. Se toma también por pena o dolor, que inmuta gravemente” (Marina & López, 2000, p. 210).

2.3.11 Síndrome de burnout

“Un estado mental persistente, negativo, relacionado con el trabajo en personas normales que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación...” (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 115).

2.3.12 Trabajo

“El trabajo es el fundamento del orden social y determina ampliamente el lugar de los individuos en la sociedad. Es el principal medio de subsistencia y ocupa una parte esencial de la vida de los individuos” (Méda, 2007, p. 17).

2.3.13 Virtud

“Una virtud es una cualidad humana adquirida, cuya posesión y ejercicio tiende a hacernos capaces de lograr aquellos bienes que son internos a las prácticas y cuya carencia nos impide efectivamente el lograr cualquiera de tales bienes” (Macintyre, 2004, p. 287).

2.5 Variable (s) de estudio

2.5.1 Variable (s)

Variable 1

- Engagement



2.5.2 Conceptualización de la variable

Variable	Dimensiones
<p data-bbox="192 312 365 347">Engagement</p> <p data-bbox="192 376 819 411">Según Schaufeli & Salanova (2004) lo definen como:</p> <p data-bbox="192 440 981 676">Un estado de ánimo positivo relacionado con el trabajo caracterizado por vigor, dedicación y absorción. El engagement no es solo un estado específico y temporal, se refiere a un estado más permanente de reconocimiento afectivo que no se centra en un objeto, evento o situación específica. (p. 119)</p>	<p data-bbox="992 312 1077 347">Vigor</p> <p data-bbox="992 376 2051 517">“Se caracteriza por altos niveles 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” (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 116).</p> <hr/> <p data-bbox="992 536 1144 571">Dedicación</p> <p data-bbox="992 600 2051 740">“Denota alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo” (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 116).</p> <hr/> <p data-bbox="992 759 1133 794">Absorción</p> <p data-bbox="992 823 2051 1008">“Ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo mientras se experimentas que el tiempo pasa volando, y tienen dificultades desconectar de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentada” (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 116).</p>



2.5.3 Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Engagement	Vigor	Energía
		esfuerzo
		Fortaleza
		Resiliencia
	Dedicación	Inspiración
		Compromiso
		Orgullo
		Entusiasmo
	Absorción	Reto
		Autorrealización
		Felicidad en el trabajo
		Concentración



CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de investigación

El actual estudio sostiene un enfoque cuantitativo, debido a que: “se refiere a datos susceptibles de cuantificar. Por lo general estudia muchos casos y explica características externas” (Ríos, 2017, p. 80). Acorde a lo citado se confirma el enfoque de la investigación.

3.2 Diseño de la investigación

El estudio posee un diseño no experimental ya que: “en estos estudios, no se manipula las variables, por el contrario, se observa los hechos en un contexto natural” (Ríos, 2017, p. 84). En este sentido no habrá manipulación de la variable engagement.

3.3 Alcance de la investigación

Se puede afirmar que el alcance del estudio de investigación es descriptivo.

Ya que, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) es:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se analice. Es decir, sólo pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables de interés. Su objetivo no es indicar cómo se relacionan dichas variables. (p. 92)

La investigación responderá a un alcance descriptivo puesto que se describirá la variable engagement.

3.4 Población y muestra de la investigación

3.4.1 Población

La población de la presente investigación comprende al personal de la institución, con un numero de 51 trabajadores.

3.4.2 Muestra

La muestra que se utilizará para la investigación es la muestra censal ya que: “Este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los clientes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso” (Hayes, 1999, p. 24).



3.5 Técnica (s) e instrumento (s) de la recolección de datos

3.5.1 Técnica (s)

La técnica por utilizar será

- Encuesta

3.5.2 Instrumento (s)

El instrumento por utilizar será

- Cuestionario

3.6 Procesamiento de datos

Los datos recogidos serán analizados y elaborados con la asistencia del programa SPSS Statistics y hojas de datos Excel.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1 Presentación del instrumento

A fin de describir el engagement del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023, se realizó la encuesta a 51 trabajadores, en el que se tiene en cuenta 20 ítems dispensados de la subsiguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Engagement	Vigor	Energía	1, 2
		Esfuerzo	3, 4
		Fortaleza	5, 6
		Resiliencia	7
	Dedicación	Inspiración	8, 9
		Compromiso	10
		Orgullo	11, 12, 13
		Entusiasmo	14, 15
		Reto	16
		Autorrealización	17, 18
Absorción	Felicidad	19	
	Concentración	20	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Para la presentación de tablas y figuras estadísticas se utilizó la subsiguiente escala de baremación e interpretación.



Tabla 2

Descripción de la baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy bajo
1,81 – 2,60	Bajo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Alto
4,21 – 5,00	Muy alto

Nota. Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para precisar la fiabilidad del cuestionario aplicado en la descripción del engagement del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023. Se empleó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se toma en cuenta lo subsiguiente:

- Dado el caso de que el coeficiente Alfa de Cronbach fuera superior o igual a 0.8. Por lo tanto, el instrumento es fiable, por ende, las mediciones son estables y consistentes.
- Dado el caso de que el coeficiente Alfa de Cronbach fuera inferior a 0.8. Por lo tanto, el instrumento no es fiable, por ende, las mediciones muestran variabilidad heterogénea.

Para lograr el coeficiente de Alfa de Cronbach, se hizo uso del software SPSS, cuyo resultado fue el subsiguiente:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.945	20

Nota. Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach posee un valor de 0.945 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.



4.2 Resultados respecto de los objetivos específicos

4.2.1 Dimensión Vigor

Se tiene como objetivo describir el vigor del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Vigor

Tabla 4

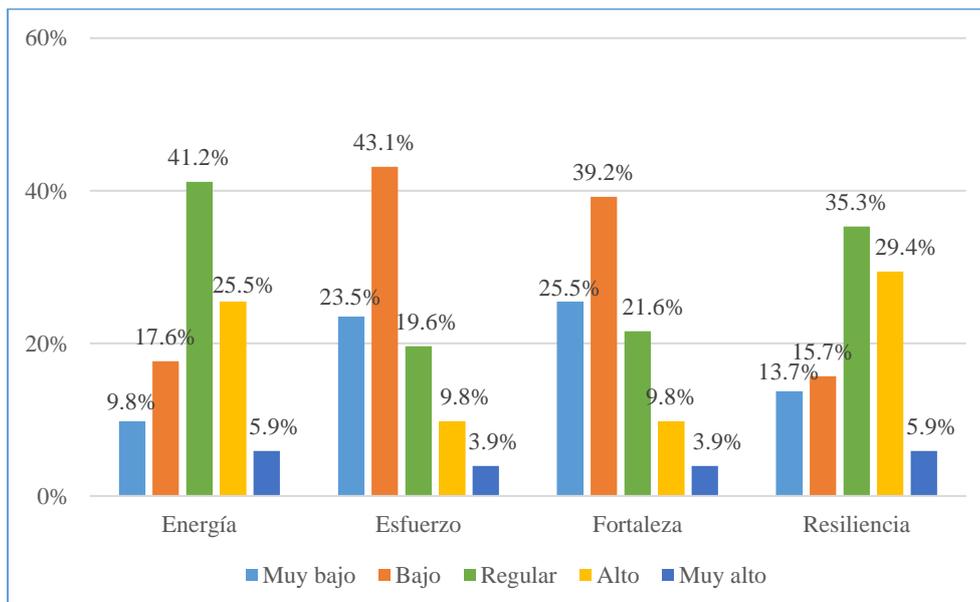
Indicadores de la dimensión Vigor

	Energía		Esfuerzo		Fortaleza		Resiliencia	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	5	9.8%	12	23.5%	13	25.5%	7	13.7%
Bajo	9	17.6%	22	43.1%	20	39.2%	8	15.7%
Regular	21	41.2%	10	19.6%	11	21.6%	18	35.3%
Alto	13	25.5%	5	9.8%	5	9.8%	15	29.4%
Muy alto	3	5.9%	2	3.9%	2	3.9%	3	5.9%
Total	51	100.0%	51	100.0%	51	100.0%	51	100.0%

Nota. Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 2

Indicadores de la dimensión Vigor



Nota. Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Con respecto al indicador energía, un 68.6 % del personal de la GEREDU indica que es de muy bajo a regular y un 31.4% de alto a muy alto, esto se debe a que a veces el personal no se considera activo y capaz para realizar su trabajo continuamente debido al gran número de tareas en su trabajo.

En relación con el indicador esfuerzo, un 86.2% del personal de la GEREDU denota que va de muy bajo a regular seguido de un 13.8% que va de alto a muy alto, esto debido a que el personal casi nunca refleja interés y empeño continuo al momento de cumplir responsabilidades y metas propuestas como en la atención a los usuarios o en la relación entre los mismos trabajadores.

En cuanto al indicador fortaleza, un 86.3% del personal de la GEREDU refleja que va de muy bajo a regular y un 13.7% considera que va de alto a muy alto, ya que el personal casi nunca cuenta con la capacidad de comportarse, pensar y sentir que son creativos e innovadores en el trabajo para de esa manera tener un desarrollo y rendimiento óptimo en los servicios referidos a la educación y suplir las necesidades y niveles de enseñanza de la población.

En torno al indicador resiliencia, un 64.7% del personal de la GEREDU demuestra que va de muy bajo a regular y un 35.3% indica que va de alto a muy alto, esto porque a veces el personal es capaz de adaptarse a la adversidad, tensiones o situaciones estresantes propias de las actividades del trabajo como es la atención a los usuarios ya que en algunos casos son personas de la tercera edad, usuarios que no conocen mucho sobre las nuevas tecnologías o usuarios testarudos.



B) Resultados de la dimensión Vigor

Tabla 5

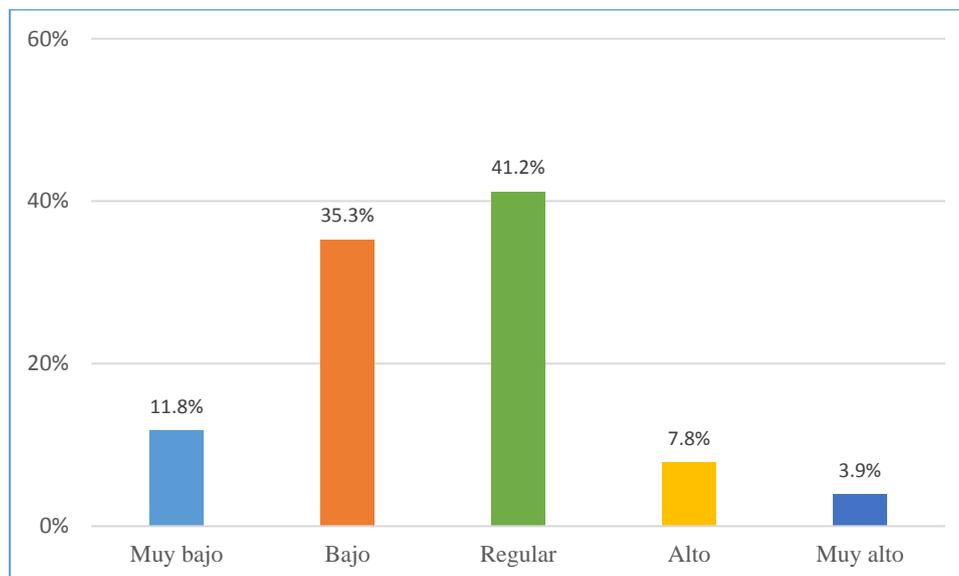
Dimensión Vigor

	f	%
Muy bajo	6	11.8%
Bajo	18	35.3%
Regular	21	41.2%
Alto	4	7.8%
Muy alto	2	3.9%
Total	51	100.0%

Nota. Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 3

Dimensión Vigor



Nota. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

Se observa que el 88.3% del personal de la GEREDU perciben que el vigor va de muy bajo a regular y el 11.7% va de alto a muy alto, se observa que el vigor en el personal solo a veces permanece caracterizado por un alto nivel de energía y resistencia mental durante las actividades, y una voluntad de poner esfuerzo en crear,



integrar, ejecutar y evaluar programas sociales de educación para propiciar la igualdad de oportunidades en la región, incluso si surgen obstáculos en el trayecto del cumplimiento de objetivos.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Vigor

Tabla 6

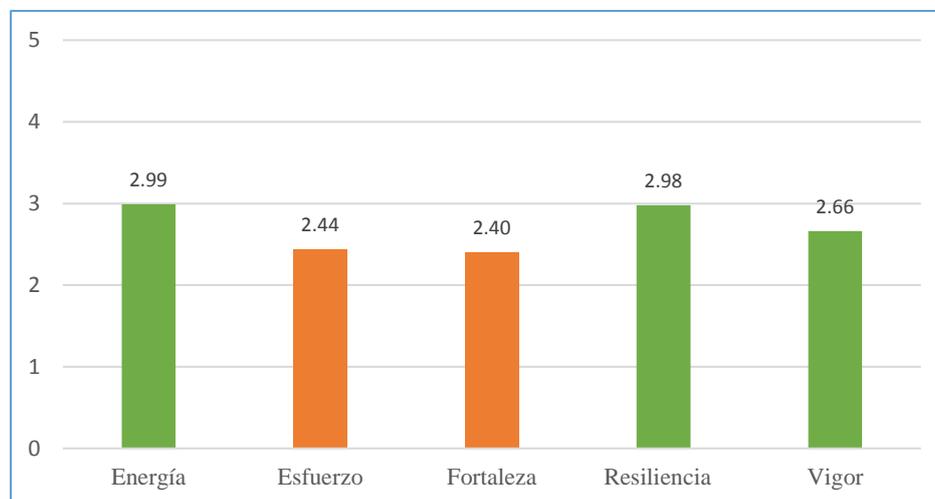
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Vigor

	Promedio	Interpretación
Energía	2.99	Regular
Esfuerzo	2.44	Bajo
Fortaleza	2.40	Bajo
Resiliencia	2.98	Regular
Vigor	2.66	Regular

Nota. Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 4

Comparación promedio de los indicadores de la Dimensión Vigor



Nota. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

La media del puntaje del promedio de los indicadores: energía (2.99) y resiliencia (2.98) se encuentra en un nivel regular, los indicadores esfuerzo (2.44) y fortaleza (2.40) se encuentran en un nivel bajo. Por lo tanto, se afirma que la dimensión vigor (2.66) se encuentra en un nivel regular.



4.2.2 Dimensión Dedicación

Se tiene como objetivo describir la dedicación del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Dedicación

Tabla 7

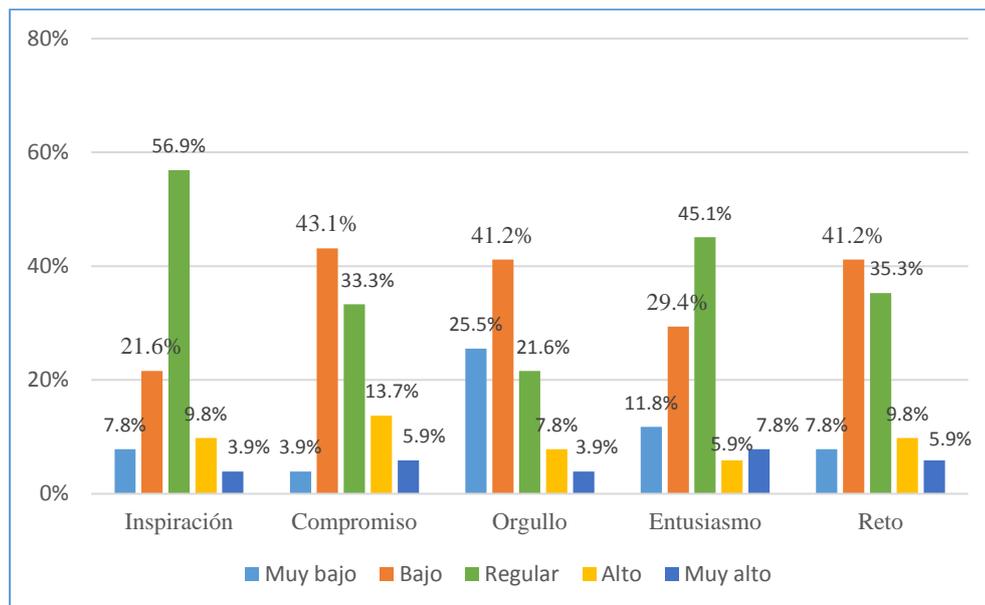
Indicadores de la dimensión Dedicación

	Inspiración		Compromiso		Orgullo		Entusiasmo		Reto	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	4	7.8%	2	3.9%	13	25.5%	6	11.8%	4	7.8%
Bajo	11	21.6%	22	43.1%	21	41.2%	15	29.4%	21	41.2%
Regular	29	56.9%	17	33.3%	11	21.6%	23	45.1%	18	35.3%
Alto	5	9.8%	7	13.7%	4	7.8%	3	5.9%	5	9.8%
Muy alto	2	3.9%	3	5.9%	2	3.9%	4	7.8%	3	5.9%
Total	51	100.0%	51	100.0%	51	100.0%	51	100.0%	51	100.0%

Nota. Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 5

Indicadores de la Dimensión Dedicación



Nota. Fuente: Elaboración propia.



Interpretación y análisis:

Con respecto al indicador inspiración, un 86.3 % del personal de la GEREDU indica que va de muy bajo a regular y un 13.7% que va de alto a muy alto, esto se debe a que a veces el personal no considera que su trabajo es un estímulo que lo anima día a día ya sea por tener actividades soporíferas en la oficina y careciendo de motivación para llevar a cabo sus tareas.

En relación con el indicador compromiso, un 80.3% del personal de la GEREDU denota que va de muy bajo a regular y un 19.7% de alto a muy alto, debido a que casi nunca se ve el compromiso de manera física no mostrando proactividad en los eventos de la institución, de manera cognitiva con nuevas ideas y creatividad para la coordinación de actividades y emocional siendo empáticos entre ellos y con la población, todo esto reflejado con el papel que desempeñan en su trabajo.

En cuanto al indicador orgullo, un 88.3% del personal de la GEREDU refleja que va de muy bajo a regular y un 11.7% va de alto a muy alto, ya que el personal casi nunca se siente identificado y orgulloso por el trabajo que realiza y encontrándose en un ambiente donde los demás integrantes no cumplen adecuadamente sus roles creando discrepancias teniendo como efecto conflictos internos, teniendo la ausencia del sentido de pertenencia y afiliación hacia la institución.

En torno al indicador entusiasmo, un 86.3% del personal de la GEREDU demuestra que va de muy bajo a regular y un 13.7% que va de alto a muy alto, esto porque a veces el personal tiene la predisposición para realizar las actividades programadas con una tendencia enérgica a diseñar, ejecutar y evaluar los proyectos regionales, promoción de cultura y demás actividades, sintiéndose entusiasmado y apasionado por su trabajo.

En cuanto al indicador reto, un 84.3% del personal de la GEREDU refleja que va de muy bajo a regular y un 15.7% de alto a muy alto, ya que casi nunca consideran que algunos de los objetivos en su trabajo constituyen un desafío por afrontar debido a la monotonía de sus actividades y por el tiempo que laboran en la institución.



B) Resultados de la Dimensión Dedicación

Tabla 8

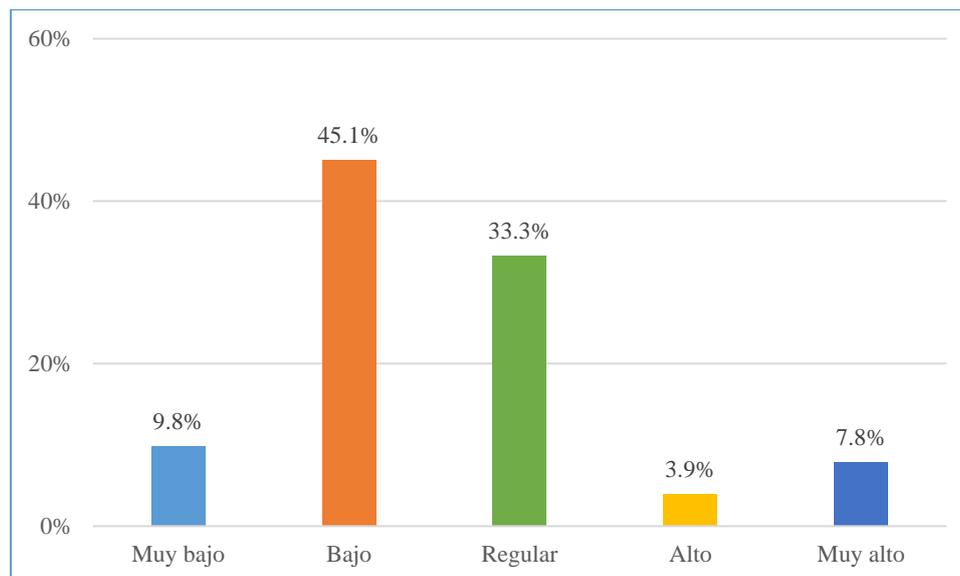
Dimensión Dedicación

	f	%
Muy bajo	5	9.8%
Bajo	23	45.1%
Regular	17	33.3%
Alto	2	3.9%
Muy alto	4	7.8%
Total	51	100.0%

Nota. Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 6

Dimensión Dedicación



Nota. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

Se observa que el 88.2% del personal de la GEREDU percibe que la dedicación va de muy bajo a regular y un 11.8% lo percibe que va de alto a muy alto, ya que la dedicación casi nunca significa un fuerte compromiso con el trabajo y una expresión de un alto nivel de lo que significa el trabajo y sentimientos de inspiración, entusiasmo, orgullo y desafío hacia el trabajo. En pocas palabras, la dedicación no



está muy relacionado con el trabajo evidenciando la falta de las características como entusiasmo, orgullo e inspiración por el trabajo y caracterizado por un sentido de importancia y desafío.

C) Comparación promedio de los indicadores de la Dimensión Dedicación

Tabla 9

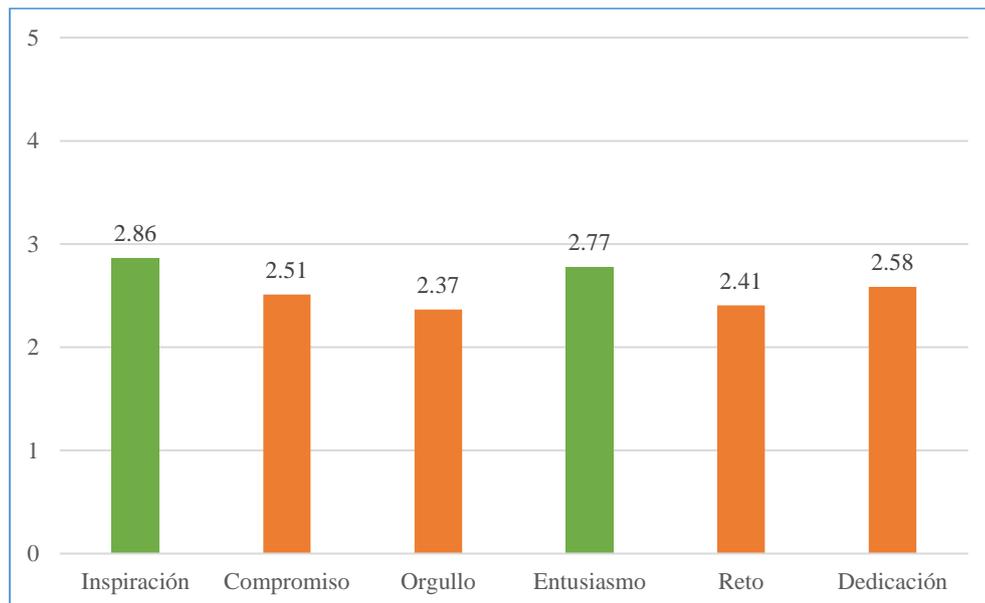
Comparación promedio de los indicadores de la Dimensión Dedicación

	Promedio	Interpretación
Inspiración	2.86	Regular
Compromiso	2.51	Bajo
Orgullo	2.37	Bajo
Entusiasmo	2.77	Regular
Reto	2.41	Bajo
Dedicación	2.58	Bajo

Nota. Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 7

Comparación promedio de los indicadores de la Dimensión Dedicación



Nota. Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

La media del puntaje promedio de los siguientes indicadores: inspiración (2.86) y entusiasmo (2.77) se encuentra en un nivel regular, los indicadores compromiso (2.51) orgullo (2.37) y reto (2.41) se encuentran en un nivel bajo. Por lo tanto, se afirma que la dimensión dedicación (2.58) se encuentra en un nivel bajo.

4.2.3 Dimensión Absorción

Se tiene como objetivo describir la absorción del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023.

A) Resultados de los indicadores de la Dimensión Absorción

Tabla 10

Indicadores de la Dimensión Absorción

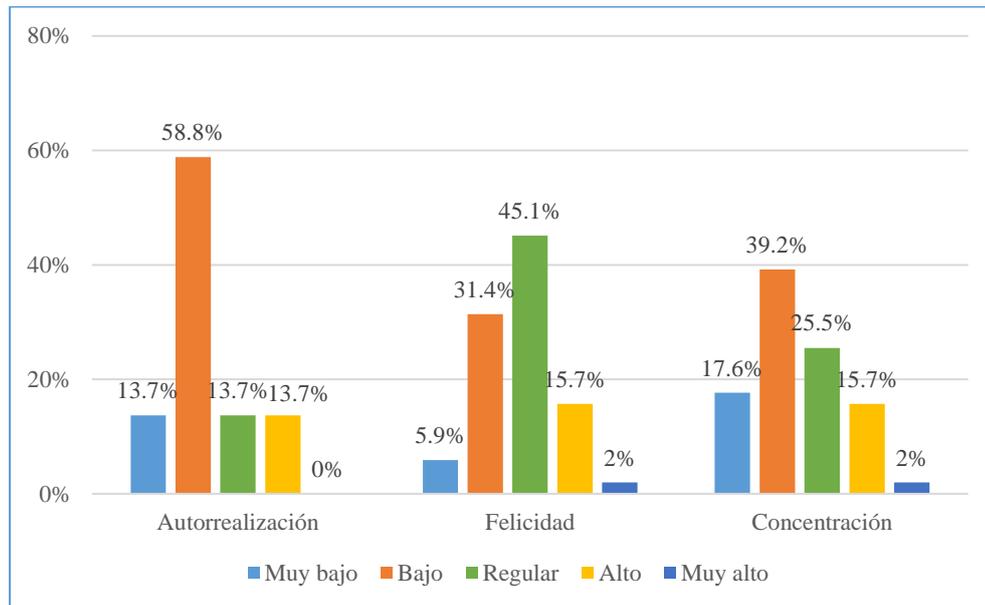
	Autorrealización		Felicidad		Concentración	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	7	13.7%	3	5.9%	9	17.6%
Bajo	30	58.8%	16	31.4%	20	39.2%
Regular	7	13.7%	23	45.1%	13	25.5%
Alto	7	13.7%	8	15.7%	8	15.7%
Muy alto	0	0.0%	1	2.0%	1	2.0%
Total	51	100.0%	51	100.0%	51	100.0%

Nota. Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada



Figura 8

Indicadores de la Dimensión Absorción



Nota. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis:

En relación con el indicador autorrealización, un 86.2% del personal de la GEREDU denota que va de muy bajo a regular y un 13.8% que va de alto a muy alto, debido a que casi nunca el trabajo les permite cumplir con los objetivos o aspiraciones que tienen en mente ya sean metas personales como el crecimiento y desarrollo personal o laboral y no tienen la satisfacción por todo lo que han conseguido durante el desarrollo de sus actividades por la falta de variedad.

En cuanto al indicador felicidad en el trabajo, un 82.4% del personal de la GEREDU refleja que va de muy bajo a regular y un 17.6% va de alto a muy alto, ya que casi nunca se ve una reacción afectiva del personal a sus actividades basada en una comparación de los resultados reales y deseados como la culminación de un proyecto educativo o ejecución de programas sociales para el bienestar de los estudiantes y profesores de la región.

En torno al indicador concentración, un 82.3% del personal de la GEREDU demuestra que va de muy bajo a regular y un 17.7% va de alto a regular, porque a veces cuando el personal está en su trabajo pone atención a los aspectos relevantes de una tarea, ignorando o eliminando los demás aspectos que lo puedan alterar ya



que para determinadas actividades es necesaria la mayor concentración posible como son las cotizaciones, presupuestos, reportes, etc.

B) Resultados de la Dimensión Absorción

Tabla 11

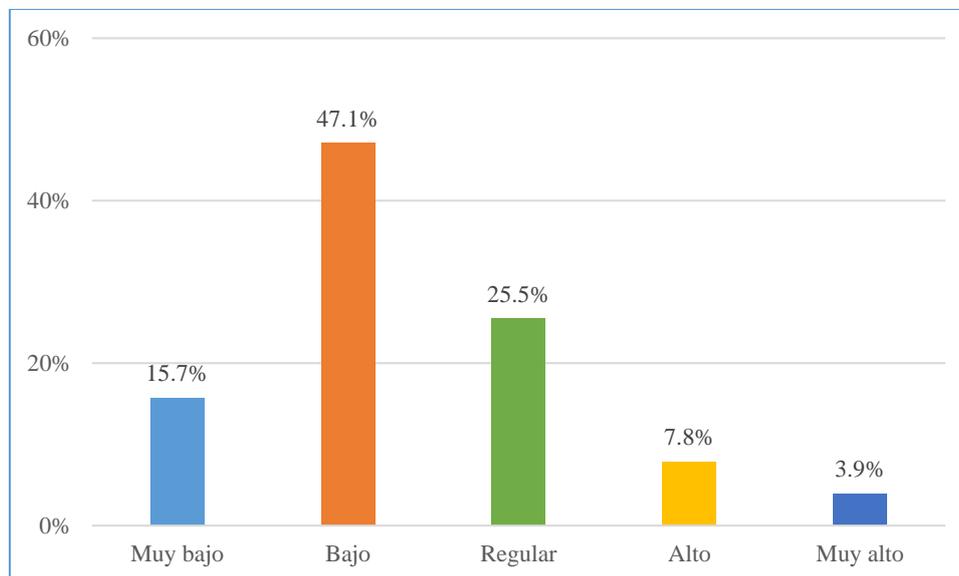
Dimensión Absorción

	f	%
Muy bajo	8	15.7%
Bajo	24	47.1%
Regular	13	25.5%
Alto	4	7.8%
Muy alto	2	3.9%
Total	51	100.0%

Nota. Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 9

Dimensión Absorción



Nota. Fuente: Elaboración propia.



Interpretación y análisis:

Se observa que el 88.3% del personal de la GEREDU percibe que el nivel de absorción va de muy bajo a regular y un 11.7% percibe que va de alto a muy alto, ya que para el personal casi nunca la absorción tiene como característica un estado de concentración, sensación de que rápidamente pasa el tiempo y es difícil separarse del trabajo por la sensación de placer y satisfacción que sienten permitiendo trabajar con eficacia.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Absorción

Tabla 12

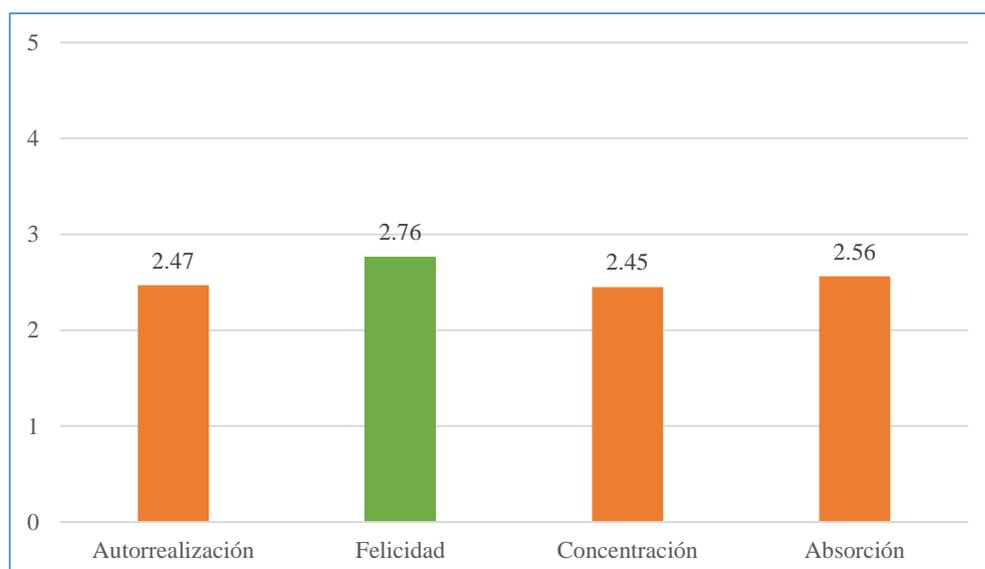
Comparación promedio de los indicadores de la Dimensión Absorción

	Promedio	Interpretación
Autorrealización	2.47	Bajo
Felicidad	2.76	Regular
Concentración	2.45	Bajo
Absorción	2.56	Bajo

Nota. Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada.

Figura 10

Comparación promedio de los indicadores de la Dimensión Absorción



Nota. Fuente: Elaboración propia.



Interpretación y análisis:

La media del puntaje de los indicadores: felicidad en el trabajo (2.76) se encuentra en un nivel regular, los indicadores autorrealización (2.47) y concentración (2.45) se encuentran en un nivel bajo. Por lo tanto, se afirma que la dimensión absorción (2.56) se encuentra en un nivel bajo.

4.3 Resultados respecto al objetivo general

El objetivo es describir el engagement del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023.

Tabla 13

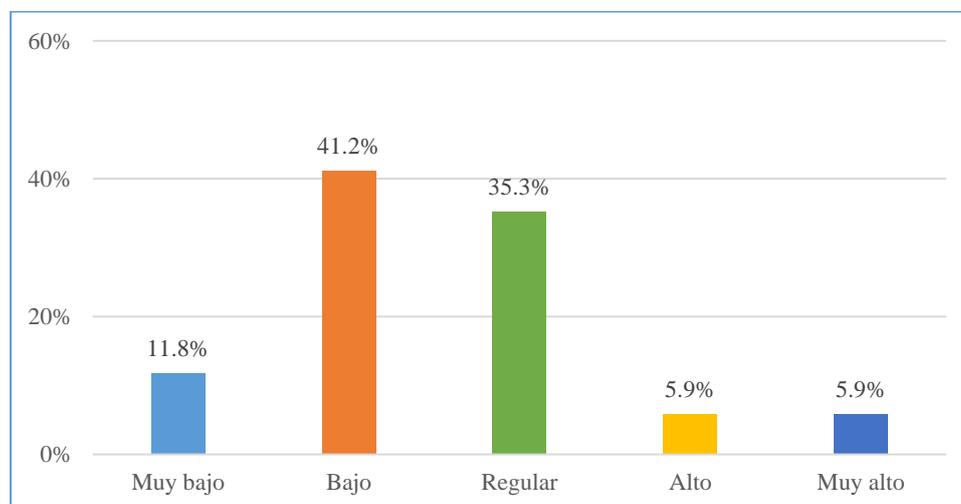
Engagement

	f	%
Muy bajo	6	11.8%
Bajo	21	41.2%
Regular	18	35.3%
Alto	3	5.9%
Muy alto	3	5.9%
Total	51	100.0%

Nota. Fuente: Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 11

Engagement



Nota. Fuente: Elaboración propia.



Interpretación y análisis:

Se observa que el 41.2% del personal de la GEREDU perciben el engagement como bajo, el 35.3% como regular y un 11.8% como muy bajo, lo que nos muestra que el nivel de engagement no es ideal porque casi nunca se evidencia una mentalidad positiva relacionada con el trabajo en el personal, además de considerar que el engagement no es solo un estado momentáneo sino se refiere a un estado mental y emocional más estable que no se enfoca en algo particular.

A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable Engagement

Tabla 14

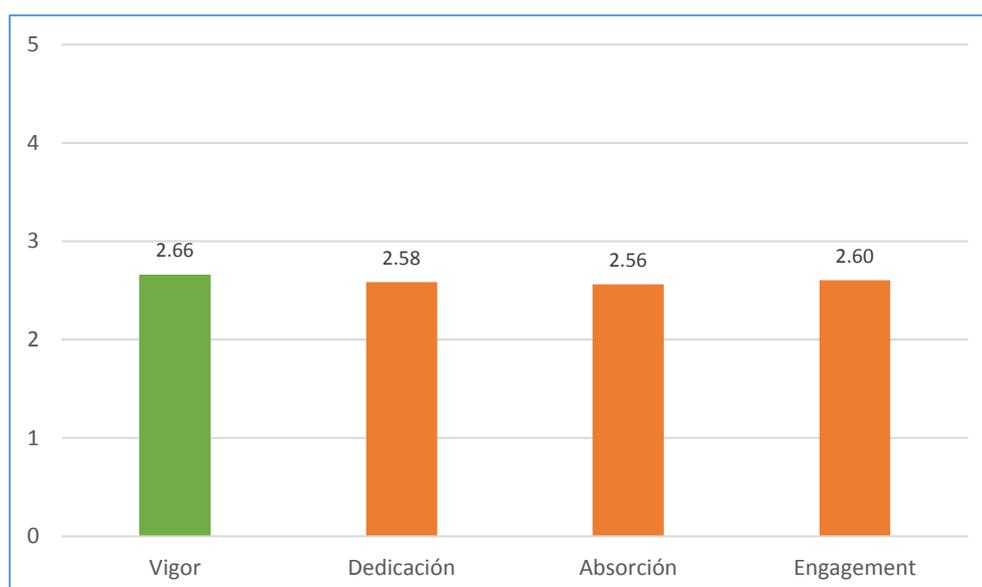
Comparación promedio de las dimensiones de la variable Engagement

	Promedio	Interpretación
Vigor	2.66	Regular
Dedicación	2.58	Bajo
Absorción	2.56	Bajo
Engagement	2.60	Bajo

Nota. Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 12

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Engagement



Nota. Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

La media del puntaje de las dimensiones: vigor (2.66) se halla en una escala regular, dedicación (2.58) se encuentran en una escala baja y absorción (2.56) se halla en una escala baja. Por lo tanto, se afirma que la variable engagement (2.60) se encuentra en un nivel bajo.



CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El estudio de investigación se realizó en la GEREDU y tuvo como objetivo describir el engagement en el personal de la Gerencia Regional de Educación Cusco y habiendo culminado la investigación se obtuvo los siguientes hallazgos más sobresalientes y característicos. Los resultados de la investigación señalan que el engagement en el personal de la GEREDU es baja ya que se obtuvo un promedio de 2.60 siendo este el hallazgo más destacado, algunos de estos hallazgos también fueron plasmados en el planteamiento del problema.

La dimensión vigor tuvo un promedio de 2.66 según lo manifestado por el personal encuestado, lo que indica que es regular la cual tuvo mayor aprobación a comparación de las dos siguientes dimensiones, se puede evidenciar que el personal casi nunca se considera capaz de realizar su trabajo continuamente de forma activa debido al gran número de tareas en su trabajo, habiendo dificultades para el cumplimiento de competencias ya que el personal no se siente auténtico y con energía suficiente para el óptimo desempeño de las actividades, es evidente además que el personal no posee la capacidad de comportarse y pensar que es único ya sea en su puesto de trabajo demostrando creatividad en la forma de realizar sus tareas o como persona demostrándolo en el ambiente de trabajo.

Finalmente, la dimensión absorción presentó un promedio de 2.56 señalado por el personal encuestado mostrando un nivel bajo, correspondiendo a la dimensión con menor aprobación puesto el personal casi nunca muestra la satisfacción deseada al momento realizar sus tareas, y respecto a su área de trabajo o funciones casi nunca le permite cumplir con sus aspiraciones personales como acceder a línea de carrera, trabajar con autonomía, tomar decisiones y asumir riesgos: así mismo se evidencia que para la realización de algunas tareas en específico es necesario la máxima concentración posible para evitar retrasos o inconvenientes en los procedimientos lo cual casi nunca se presenta en el personal.



5.2 Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación

En la investigación realizada en la Gerencia Regional de Educación Cusco del presente año muestra el engagement de acuerdo con la apreciación del personal encuestado, para lo cual se da a conocer el siguiente análisis:

En la investigación realizada por Granados (2015) sobre “Engagement laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la República”, obtuvo como conclusión que los resultados mostraron un alto nivel de engagement con un promedio de 4.88. Al desagregar, la dimensión vigor tuvo los resultados más altos con 5.07 de promedio, mientras que la absorción tuvo los más bajos con 4.71. Los resultados se clasificaron con un rango alto, lo cual es favorable para la institución. Comparando con nuestra investigación, se obtuvieron resultados muy diferentes, ya que se halló un engagement bajo con un promedio de 2.60. Respecto a las dimensiones, hay una mediana similitud, pues el vigor obtuvo el resultado con mayor aceptación con 2.66 de promedio. Las dimensiones de dedicación con 2.58 y absorción con 2.56 tuvieron resultados más bajos.

Así mismo Guerrero (2019) quien realizó la investigación sobre sobre “Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque”, concluyó que el engagement es alto con un 81%. Esto es favorable para la institución porque sus colaboradores se identifican con la entidad y tienen un vínculo fuerte, mostrándose entusiastas y orgullosos. En la dimensión vigor un 78% lo considera alto, en dedicación un 67% lo considera alto y en absorción un 70% lo considera alto. Comparando con nuestra investigación, se ve una gran diferencia, ya que en la GEREDU se evidenció un nivel bajo de engagement con un 41.2% del personal encuestado. Esto indica que el nivel es bajo, a diferencia del caso anterior donde fue alto.

Finalmente, Centeno (2019) en su investigación sobre “Engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019”, concluye que dicho personal presenta un nivel medio de engagement. Por lo tanto, un grupo mayoritario de trabajadores no tiene un nivel óptimo o satisfactorio en su actividad laboral. En la subvariable vigor se obtuvo un nivel medio, en dedicación un nivel medio y en absorción un nivel medio. Haciendo una comparación respectiva, se observa una regular similitud, evidenciando la problemática con un cierto nivel más alto que en nuestra investigación. Ya que para la



GEREDU el nivel de engagement es bajo. Y respecto a los indicadores: el vigor obtuvo un resultado similar con un nivel regular, la dedicación y absorción con un nivel bajo.

5.3 Implicancias del estudio

La investigación permite el avance del conocimiento principalmente en la variable engagement, proporcionando información y evidencias que podrán ser utilizadas para formular nuevas teorías, modelos o marcos conceptuales. Los resultados muestran un mejor panorama de la institución por lo cual se puede crear un impacto positivo en la unidad de estudio ya que permitirá proporcionar información y datos para la toma de decisiones informadas y fundamentadas en los diferentes aspectos de la institución, también para la mejora de políticas y buenas prácticas.



CONCLUSIONES

En el presente trabajo se describe el engagement de la Gerencia Regional de Educación Cusco, sobre la base de los resultados de la investigación realizada se llegó a las subsiguientes conclusiones:

Primera. – El engagement del personal de la Gerencia Regional Cusco es considerado bajo con un promedio de 2.60 de acuerdo con la escala de interpretación, lo cual evidencia la exigüidad de pasión hacia el trabajo ya que casi nunca se sienten en un estado mental positivo al momento de realizar sus actividades este es un agente crítico para el logro de objetivos, ya que los trabajadores engaged son más productivos, tienen mejor desempeño y están más dispuestos a colaborar y aportar ideas innovadoras.

Segunda. – La dimensión vigor, se estima como regular con un promedio de 2.66 esto conforme a la escala de interpretación, un aspecto importante al describir el vigor fue la falta de predisposición para realizar las actividades propuestas que requieran un mayor esfuerzo perpetuo ya que es complicado enfocarse en diversas actividades con el mismo nivel de energía ya que pueden surgir complicación en el proceso de ejecución de tareas variando el estado de ánimo.

Tercera. – La dimensión dedicación, se aprecia como bajo con un promedio de 2.58 esto conforme a la escala de interpretación, demostrando que se precisa la motivación para realizar de manera opima las actividades propuestas involucrándose completamente en la ejecución de estas.

Cuarta. – Finalmente la dimensión absorción, se contempla como bajo con un promedio de 2.56 esto conforme a la escala de interpretación, al describir la absorción se ve que muchas veces los objetivos laborales no son compatibles con los personales y de esa manera no se genera una satisfacción al desarrollar las actividades que tienen como responsabilidad no mostrando la felicidad en el trabajo que se espera.



RECOMENDACIONES

Concorde a la investigación realizada y los resultados obtenidos se presentan las siguientes recomendaciones para la gerencia y/o área responsable del personal de la Gerencia Regional del Cusco:

Primera. – Al área de personal de la Gerencia Regional de Educación Cusco se le recomienda realizar un taller informativo teórico-práctico sobre el engagement y su importancia en el personal evaluándolo cada determinado tiempo y de acuerdo a los resultados aplicar estrategias de motivación, clima y satisfacción laboral; por consecuencia fomentando una cultura positiva de comunicación abierta y transparente para crear un ambiente de confianza y colaboración en el lugar de trabajo de esa manera asegurándose de que el personal realmente se sienta escuchado y que pueda expresar sus ideas y preocupaciones de manera abierta y honesta.

Segunda. – En cuanto al vigor, se sugiere reconocer y recompensar el buen desempeño, ya sea mediante el reconocimiento público o beneficios adicionales como las oportunidades de desarrollo profesional con acceso a programas de capacitación que les permitan adquirir las nuevas habilidades laborales que se necesitan en las instituciones y conocimientos actualizados; puesto que el personal está más comprometido cuando tiene la oportunidad de crecer y aprender en su trabajo, las recompensas no solo deben estar enfocadas en el trabajo, se les puede brindar recompensas para aumentar el desarrollo personal, competencias y autoestima para mejorar la calidad de vida del personal.

Tercera. – En lo que concierne a la dedicación, se sugiere dar a conocer las políticas de la institución y objetivos del área de manera clara y regular sobre todo en el personal nuevo, es importante que los trabajadores entiendan los objetivos y la visión de la institución, así como su papel en la consecución de estos objetivos y hacer un seguimiento del progreso de estos objetivos. Promover y consolidar el clima laboral realizando actividades que ayuden en el crecimiento de relaciones de compañerismo entre el personal. Realizar feedback es esencial para que los trabajadores sepan cómo están desempeñándose y cómo pueden mejorar.

Cuarta. – Finalmente para la absorción, se sugiere involucrar al personal con propuestas y programas de bienestar laboral, observando e indagando más sobre las necesidades personales de los miembros de la institución y como institución; siendo fundamental para el bienestar y el compromiso de los trabajadores. Así mismo se les puede ofrecer espacios para trabajar sin alguna interrupción para permitir a los trabajadores manejar su tiempo y compromiso de manera efectiva.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adecco Group Institute. (2019). Beneficios del employee engagement. *Adecco Group Institute*.
<https://www.adeccoinstitute.es/articulos/beneficios-del-employee-engagement/>
- Alcoba, J. (09 de Mayo de 2019). ¿Qué es, en realidad, la inspiración? *El país*.
https://elpais.com/elpais/2019/05/09/ideas/1557390903_344625.html#:~:text=La%20inspiraci%C3%B3n%20es%20un%20estado,nos%20vemos%20motivados%20a%20actuar
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Chiclayo, Lambayeque, Perú: Escuela de Economía.
- Bakker, A. B., Rodriguez, M. A., & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1).
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3).
- Bakker, A., & Oerlemans, W. (2011). Subjective Well-Being in Organizations. (E. K. (eds.), Ed.) *Handbook of Positive Organizational Scholarship*.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo? (F. C. TECNOLÓGICA, Ed.) *CIENCIA & TRABAJO FUNDACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA*(41), 140.
[https://cienciasdelasalud.udd.cl/files/2011/10/Dolor-Músculo-Esquelético-en-Alumnos-de-Postgrado-en-Rehabilitación-Oral-de-la-Facultad-de-Odontología-de-la-Universidad-del-Desarrollo-Concepción.-Estudio-Piloto.pdf#page=35](https://cienciasdelasalud.udd.cl/files/2011/10/Dolor-M%C3%BAsculo-Esquel%C3%A9tico-en-Alumnos-de-Postgrado-en-Rehabilitaci%C3%B3n-Oral-de-la-Facultad-de-Odontolog%C3%ADa-de-la-Universidad-del-Desarrollo-Concepci%C3%B3n.-Estudio-Piloto.pdf#page=35)
- Banco Industrial. (Enero de 2023). *Cultura del entusiasmo en el entorno laboral*. Banco Industrial:
[https://blog.corporacionbi.com/noticias/cultura-del-entusiasmo-en-el-entorno-laboral#:~:text=Entusiasmo%20o%20pasión%20por%20el,y%20externos\)%20de%20la%20misma](https://blog.corporacionbi.com/noticias/cultura-del-entusiasmo-en-el-entorno-laboral#:~:text=Entusiasmo%20o%20pasión%20por%20el,y%20externos)%20de%20la%20misma).
- Bisquerra, R. (2012). *¿Cómo educar las emociones? La inteligencia en la infancia y adolescencia*. Barcelona: Observatorio FAROS Sant Joan de Déu.
- Cárdenas, A. T. (2014). *Engagement, Ilusión por el trabajo*. Ciudad de México, México: Red Durango de Investigadores Educativos A. C.
- Carrasco, G. A., De la Corte, D. I., & León, R. J. (2010). Engagement: Un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*.
- Centeno, P. A. (2019). Engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019. *Para optar el título Profesional de Psicóloga*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Cusco, Perú.
- Centeno, P. A. (2019). Engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019. *Para optar el título Profesional de Psicóloga*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Cusco, Perú.



- Chica, C. F. (2010). Factores de la enseñanza que favorecen el aprendizaje autónomo en torno a las actividades de aprendizaje. *Reflexiones Teológicas*(6).
- CIRCULAR HR DE FUNDACIÓN CHILE. (2018). Medición 2018 Engagement. *EQUIPO CIRCULAR HR DE FUNDACIÓN CHILE*.
- De Lucas , J., & Añon, M. J. (1900). Necesidades, razones, derechos. *Cervantes*.
- Frías, H. M. (2016). Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana. *Para obtener el título de maestra en gestión de organizaciones*. Universidad Veracruzana, Xalapa, Veracruz, México. Retrieved 2023, from <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gallup . (2020). *hrconnect*. hrconnect: <https://www.hrconnect.cl/engagement/2do-lugar-en-el-ranking-mundial-de-engagement-obtiene-america-latina-y-caribe/>
- Garay, C. E. (2021). Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institución educativa particular: caso I.E.P. San Carlos, distrito Ayacucho, 2021. *Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Huamanga, Perú. Retrieved 2021, from https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22718/ENGAGEMENT_LABORAL_SAN_CARLOS_GARAY_CASTRO_EMERSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garzón, C. M. (2017). Cómo gestionar la felicidad en el trabajo. *Revista Ideas Concyteg*, 12(161), 1-21.
- Goleman, D. (2004). *¿Qué hace a un líder?* Cambridge: Harvard Business School Publishing Corporation.
- González Arias, A. (2006). *El concepto "energía" en la enseñanza de las ciencias*. La Habana: Revista Iberoamericana de Educación.
- González, G. D., & Charry, A. J. (2018). Engagement en el estudio, inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la escuela profesional de ingeniería forestal de la UNSAAC. *Revista el CEPROSIMAD*.
- Granados, A. C. (2015). Engagement laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la Republica. *Proyecto de especialización en gestión pública*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Bogotá, Santafé de Bogotá, Colombia. Retrieved 2023, from <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3464/40394610.pdf;jsessionid=9D9AA17E6EB571D5D30E38DCE27231C8.jvm1?sequence=1>
- Guerrero, L. M. (2019). Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo-2019. *Para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración*. Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Lambayeque, Perú. Retrieved 2023, from <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7135/Guerrero%20López%20Merly.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Concluyendo%20que%20el%20n>



ivel%20de,engaged%20en%20todos%20los%20colaboradores.&text=1.1.,-
Realidad%20problemática.

Guerrero, L. M. (2019). Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo-2019. *Para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración*. Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Lambayeque, Perú. Retrieved 2023, from <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7135/Guerrero%20López%20Merly.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Concluyendo%20que%20el%20nivel%20de,engaged%20en%20todos%20los%20colaboradores.&text=1.1.,-Realidad%20problemática>.

Guevara, B. L., & Fernández, P. L. (2017). Work Engagement y Compromiso Laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2).

Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México: Edit Oxford.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México , México : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hobfoll, S. (2001). "The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. Lead article". *Applied Psychology*, 50.

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*.

Kubota , K., Shimazu, A., Kawakami, N., Takahashi, M., Nakata, A., & Schaufeli, W. (2011). Distinción Empírica Entre Engagement y Trabajolismo en Enfermeras Hospitalarias de Japón: Efecto Sobre la Calidad del Sueño y el Desempeño Laboral. *CIENCIA & TRABAJO FUNDACIÓN CIENTÍFICAY TECNOLÓGICA*(41), 45. <https://cienciasdelasalud.udd.cl/files/2011/10/Dolor-Músculo-Esquelético-en-Alumnos-de-Postgrado-en-Rehabilitación-Oral-de-la-Facultad-de-Odontología-de-la-Universidad-del-Desarrollo-Concepción.-Estudio-Piloto.pdf#page=35>

Leiter, M., & Maslach, C. (1997). The Truth about Burnout: How Organizations Cause. (C. J. Bass., Ed.) *San Francisco*.

Linley, A. (2008). Average to A+: realising strengths in yourself and others. In A. Linley, *Average to A+: realising strengths in yourself and others*. Coventry: CAPP Press.

López, C. F., & Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Revista interdisciplinar de Ciencias de la Comunicación y Humanidades*(14).

Macintyre, A. (2004). *Tras la virtud*. Santa Perpetua de Mogoda, Barcelona, España: Scott Meredith Literary Agency.



- Marina, J. A., & López, P. M. (2000). *Diccionario de los sentimientos*. Barcelona: Editorial Anagrama Barcelona.
- Méda, D. (2007). ¿Qué sabemos sobre el trabajo? *Revista de trabajo*.
- Navarro, J. (Diciembre de 2017). *Definición ABC*. Definición ABC: <https://definicionabc.com/esfuerzo/>
- Otzin, F. C. (2015, Enero). *UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR*. "FACTORES DE IDENTIFICACIÓN Y ORGULLO LABORAL EN TRABAJADORES DEL: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Otzin-Cecia.pdf>
- Ouweneel, E., Le Blanc, P., Schaufeli, W., & Van Wijhe, C. (2012). "Good Morning, Good Day: A Diary Study on Positive Emotions, Hope, and Work Engagement". *Human Relations*, 65.
- Paucar, C. L. (2020). Engagement de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2020. *Para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Cusco, Perú.
- Peiró, R. (19 de Octubre de 2020). *ECONOMIPEDIA*. ECONOMIPEDIA: <https://economipedia.com/definiciones/autorrealizacion.html>
- RAE. (01 de Agosto de 2022). *Real Academia Española*. Real Academia Española: <https://dle.rae.es/reto>
- Ríos, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Grupo de investigación (SEJ 309) eumed.net de la Universidad de Málaga, España ed.). Málaga, España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins, P. S., & Judge, A. T. (2013). *Coportamiento Organizacional*. Ciudad de México : Pearson Education de México, S.A.
- Sacks, A. (2006). "Antecedents and Consequences of Employee Engagement". *Journal of Managerial Psychology*, 21(7).
- Salanova, S. M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*(261).
- Sánchez, J. A., Ramirez, V. J., & Zanger, A. (2010). Efecto de un procedimiento de preparación mental en la capacidad de concentración de jugadores de un equipo de torball. *Cuerpo, cultura y movimiento*, 1.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Coping &*, 20(2), 177-196. <https://doi.org/10.1080/10615800701217878>
- Schmidt, F., Keyes, C., & Harter, J. (2002). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup Studies. *Flourishing: The positive person and the good life*, 205-224.
- Vargas, M. L., & Estrada, M. W. (2016). El engagement: teoría y nociones. *Revista Valor Agregado*, 3(1).



file:///C:/Users/Gustavo%20Miguel/Downloads/El_engagement_teor%C3%ADa_y_nociones.pdf

Wallaces, D. (2018). *Inteligencia Emocional, Terapia Cognitiva Conductual*.

Wefald, A., & Downey, R. (2009). Construct Dimensionality of Engagement and its Relation With Satisfaction. *The Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied*, 143(1), 91-111. <https://doi.org/10.3200/JRLP.143.1.91-112>



ANEXOS



ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Engagement en el personal de la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE/DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo general	Variable 1	Nivel o Alcance:
¿Cuál es el nivel de engagement del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023?	Describir el engagement del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023.	Engagement	Descriptivo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Dimensiones	Diseño:
¿Cómo es el vigor del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023?	Describir el vigor del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023.	D1. Vigor	No experimental
¿Cómo es la dedicación del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023?	Describir la dedicación del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023.	D2. Dedicación	Enfoque:
¿Cómo es la absorción del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023?	Describir la absorción del personal en la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023.	D3. Absorción	Cuantitativo
			Población:
			51
			Muestra:
			51



ANEXO 02

MATRIZ DE INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TITULO: Engagement en el personal de la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023

Variable	Dimensión	Indicador	Peso %	Nro. de Ítem	Ítems reactivos	Escala de medición
Engagement	Vigor	Energía	31.82%	07 01-07	01. Se considera activo y capaz para realizar su trabajo continuamente.	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Esfuerzo			02. Realiza un gran número de tareas en su trabajo	
		Fortaleza			03. Recibe algún tipo de recompensa por el trabajo que realiza	
		Resiliencia			04. Demuestra interés y empeño en realizar sus tareas.	
					05. Cuenta con la capacidad de comportarse, pensar y sentir que es auténtico y energizante	
					06. En su trabajo tiene un desarrollo y rendimiento óptimo	
					07. Se considera capaz de adaptarse a la adversidad, tensiones o situaciones estresantes del trabajo	
	Dedicación	Inspiración	45.45%	10 08-17	08. Considera que su trabajo es un estímulo que lo anima día a día	
		Compromiso			09. Se siente motivado al realizar sus tareas	
		Orgullo			10. Se compromete de manera física, cognitiva y emocionalmente con el papel que desempeña en su trabajo	
Entusiasmo		11. Se siente identificado y orgulloso por el trabajo que realiza.				
Reto		12. Posee un sentido de pertenencia y afiliación hacia la institución en la que labora.				
Absorción	Autorrealización	22.73%	05 18-22	13. Se encuentra en un ambiente donde cada integrante cumple adecuadamente con su rol.		
				14. Tiene predisposición para realizar las actividades programadas		
				15. Se siente entusiasmado y apasionado por su trabajo		
				16. Considera que algunos objetivos en su trabajo constituyen un desafío por afrontar		
				17. Su trabajo le permite cumplir con los objetivos o aspiraciones que tiene en mente		
Concentración	Felicidad en el trabajo			18. Siente una gran satisfacción por todo lo que se ha conseguido durante el proceso de realizar sus tareas.		
				19. Los resultados de su trabajo superan a los esperados		
				20. Cuando está en su trabajo pone atención a los aspectos relevantes de una tarea, ignorando o eliminando los demás aspectos que la puedan alterar		
TOTAL		100%	22			



ANEXO 03

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CUSCO – 2023

OBJETIVO:

La presente encuesta tiene por objetivo recoger información para el tema de investigación de Engagement en el personal de la Gerencia Regional de Educación del Cusco – 2023. Su naturaleza es anónima y confidencial, de esa manera la información brindada se utilizará exclusivamente para intensiones académicos.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presentan una serie de preguntas que deberán ser leídas cuidadosamente y seleccionadas según la alternativa que usted evidencie mejor su situación marcando con una “√” la respuesta que corresponda.

DATOS GENERALES:

Género: Masculino () Femenino ()

Edad: 18 a 30 () 30 a más ()

Alternativas:

Valore cada uno de los siguientes ítems con el siguiente baremo

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre



N°	Criterio	Valoración				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Engagement

Vigor

01	¿Se considera activo y capaz para realizar su trabajo continuamente?					
02	¿Puede realizar un gran número de tareas en su trabajo?					
03	¿Siente interés permanente al momento de realizar sus tareas?					
04	¿Cumple con empeño sus responsabilidades y metas en el trabajo?					
05	¿Cuenta con la capacidad de comportarse, pensar y sentir que es auténtico y energizante?					
06	¿En su trabajo tiene un desarrollo y rendimiento óptimo?					
07	¿Se considera capaz de adaptarse a la adversidad, tensiones o situaciones estresantes del trabajo?					

Dedicación

08	¿Considera que su trabajo es un estímulo que lo anima día a día?					
09	¿Se siente motivado al realizar sus tareas?					
10	¿Se compromete de manera física, cognitiva y emocionalmente con el papel que desempeña en su trabajo?					
11	¿Se siente identificado y orgulloso por el trabajo que realiza?					



12	¿Posee un sentido de pertenencia y afiliación hacia la institución en la que labora?					
13	¿Se encuentra en un ambiente donde cada integrante cumple adecuadamente con su rol?					
14	¿Tiene predisposición para realizar las actividades programadas?					
15	¿Se siente entusiasmado y apasionado por su trabajo?					
16	¿Considera que algunos objetivos en su trabajo constituyen un desafío por afrontar?					
Absorción						
17	¿Su trabajo le permite cumplir con los objetivos o aspiraciones que tiene en mente?					
18	¿Usted siente una gran satisfacción por todo lo que se ha conseguido durante ese proceso de realizar sus tareas?					
19	¿Los resultados de su trabajo superan a los esperados?					
20	¿Cuándo está en su trabajo pone atención a los aspectos relevantes de una tarea, ignorando o eliminando los demás aspectos que la puedan alterar?					