



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“ENGAGEMENT EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CUSCO 2022”**

Línea de investigación: Psicología, sociedad y educación, comportamiento organizacional, riesgo laboral y gestión del talento.

Presentada por:

Bach. Emily Patricia Pacheco Alarcon

ID ORCID: 0009 0008 8323 4086

**Para optar el título profesional de
Psicóloga**

Asesor:

Dr. Gareth Del Castillo Estrada

ID ORCID: 0000 0001 8108 3802

CUSCO –PERÚ

2024



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Emily Patricia Pacheco Alarcon
Número de documento de identidad	72662059
URL de Orcid	https://orcid.org/
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Gareth Del Castillo Estrada
Número de documento de identidad	41884386
URL de Orcid	0000-0001-8108-3802
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	DRA. PS. Ysabel Masías Ynocencio
Número de documento de identidad	23984083
Jurado 2	
Nombres y apellidos	MTRO. PS. Yuri Edison Mancilla Gudiel
Número de documento de identidad	41060720
Jurado 3	
Nombres y apellidos	MTRA. PS. Dina Lizbeth Aparicio Jurado
Número de documento de identidad	42482929
Jurado 4	
Nombres y apellidos	DR. PS. Edgard Fernando Pacheco Luza
Número de documento de identidad	23806304
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Psicología, sociedad y educación, comportamiento organizacional, riesgo laboral y gestión del talento.



Tesis 3

by Emily Patricia Pacheco Alarcón

Submission date: 21-Mar-2024 09:26AM (UTC-0500)

Submission ID: 2326834024

File name: ECO_ALARC_N_-_LEVANTAMIENTO_DE_OBSERVACIONES_DE_SUSTENTACI_N.pdf (1.24M)

Word count: 18787

Character count: 111613



³
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

“ENGAGEMENT EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CUSCO 2022”³

Línea de investigación: Psicología, sociedad y educación, comportamiento organizacional, riesgo laboral y gestión del talento.

Presentada por:

Bach. Emily Patricia Pacheco Alarcón

ID ¹ORCID: 0009 0008 8323 4086

Para optar el título profesional de

Psicóloga

Asesor:

Dr. Gareth Del Castillo Estrada

ID ORCID: 0000 0001 8108 3802

CUSCO -PERÚ

2024



ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	hdl.handle.net Internet Source	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	2%
3	repositorio.uandina.edu.pe Internet Source	2%
4	repository.ucc.edu.co Internet Source	1%
5	repositorio.urp.edu.pe Internet Source	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Internet Source	1%
7	Submitted to Universidad Andina del Cusco Student Paper	<1%
8	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	<1%
9	repositorio.upn.edu.pe Internet Source	<1%



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Emily Patricia Pacheco Alarcón
Assignment title: Quick Submit
Submission title: Tesis 3
File name: ECO_ALARC_N_-_LEVANTAMIENTO_DE_OBSERVACIONES_DE_S...
File size: 1.24M
Page count: 88
Word count: 18,787
Character count: 111,613
Submission date: 21-Mar-2024 09:26AM (UTC-0500)
Submission ID: 2326834024

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

"ENGAGEMENT EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CUSCO 2022"

Línea de investigación: Psicología, sociedad y educación, comportamiento
organizacional, riesgo laboral y gestión del talento.

Presentada por:
Bach. Emily Patricia Pacheco Alarcón
ID ORCID: 0009 0008 8323 4086

Para optar el título profesional de
Psicóloga

Asesor:
Dr. Gareth Del Castillo Estrada
ID ORCID: 0000 0001 8108 3802

CUSCO - PERÚ
2024



Agradecimientos

Quisiera expresar mi profundo agradecimiento al Dr. Gareth del Castillo por el apoyo, paciencia, respaldo y entusiasmo al brindarme conocimientos esenciales para llevar a cabo la investigación

A mis docentes dictaminantes: Dr. Edgar Pacheco y a la Mgt. Ps. Dina Aparicio por su tiempo compartido y por haber guiado el desarrollo de esta investigación hasta llegar a culminarla.

Finalmente, agradecer a mi mamá, mi abuelita, mi hermana y mi pareja Renzo por su apoyo incondicional y darme la motivación día a día para poder cumplir todos mis objetivos personales y profesionales.

Emily P. Pacheco Alarcón



Dedicatoria

A mi mamá Gloria y mi abuelita Aura, quienes me educaron y siempre estuvieron presente en cada paso que di, enseñándome que cada triunfo se puede lograr con esfuerzo y resiliencia.

A mi hermanita Milagros, quién es mi soporte y el motivo para salir adelante en mis nuevos retos.

A todos aquellos que con su apoyo y consejos hicieron posible que llegue a concluir una etapa importante en mi vida.

Emily P. Pacheco Alarcón



Índice

Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Capítulo I.....	1
Introducción	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación de Problema	7
1.2.1. Problema General	7
1.2.2. Problemas Específicos	7
1.3. Justificación	7
1.3.1. Conveniencia	7
1.3.2. Relevancia Social.....	8
1.3.3. Implicancia Práctica	9
1.3.4. Valor Teórico.....	9
1.3.5. Utilidad Metodológica	10
1.4. Objetivos de investigación	10
1.4.1. Objetivo General	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10
1.5. Delimitación del Estudio	11
1.5.1. Delimitación Espacial	11
1.5.2. Delimitación Temporal.....	11
Capítulo II.....	12
Marco Teórico	12



2.1. Antecedentes del estudio	12
2.1.1. Antecedentes internacionales	12
2.1.2. Antecedentes Nacionales	14
2.1.3. Antecedentes Locales	17
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Marco Conceptual	35
2.4. Variables e indicadores	36
2.4.1. Identificación de variables	36
2.4.2. Operacionalización de Variables	37
Capítulo III.....	38
Método.....	38
3.1. Enfoque de Investigación.....	38
3.2. Alcance del Estudio.....	38
3.3. Diseño de investigación	38
3.4. Población	39
3.5. Muestra	39
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	40
3.7. Validez y Confiabilidad de Instrumentos.....	40
3.7.1. Validez.....	40
3.7.2. Confiabilidad.....	41
3.8. Plan de Análisis de datos.....	41
Capítulo IV.....	42
Resultados de la Investigación	42
4.1. Presentación y Fiabilidad del Instrumento Aplicado.....	42
4.1.1. Presentación del instrumento	42



4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado.....	43
4.2. Resultados de los Objetivos Específicos	43
4.3. Resultado del objetivo general.....	52
Capítulo V.....	54
Discusión	54
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	54
5.2. Limitaciones del estudio	55
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	56
5.4. Implicancias del estudio.....	61
Conclusiones	62
Recomendaciones.....	63
Bibliografía	66
Apéndices.....	74



Índice de tablas

Tabla 1 <i>Compromiso organizacional de Meyer y Allen</i>	22
Tabla 2 <i>Operacionalización de variables</i>	37
Tabla 3 <i>Cantidad de trabajadores según sexo</i>	39
Tabla 4 <i>Cantidad de trabajadores según área de trabajo</i>	39
Tabla 5 <i>Escala de muestra según sexo y áreas</i>	40
Tabla 6 <i>Validación según juicio de expertos</i>	41
Tabla 7 <i>Estadísticos de fiabilidad</i>	41
Tabla 8 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	42
Tabla 9 <i>Baremos</i>	43
Tabla 10 <i>Nivel de la dimensión vigor del engagement</i>	44
Tabla 11 <i>Nivel de la dimensión dedicación del engagement</i>	46
Tabla 12 <i>Nivel de la dimensión absorción del engagement</i>	47
Tabla 13 <i>Engagement según área de trabajo</i>	48
Tabla 14 <i>Diferencia de engagement según área de trabajo</i>	49
Tabla 15 <i>Engagement según tiempo de servicio</i>	50
Tabla 16 <i>Diferencia de engagement según tiempo de servicio</i>	51
Tabla 17 <i>Diferencia de engagement según sexo</i>	52
Tabla 18 <i>Nivel de engagement</i>	53



Índice de figuras

Figura 1 <i>Modelo de las demandas y recursos laborales</i>	21
Figura 2 <i>Relación de teoría de necesidades de Maslow y de los factores de Herzberg</i>	22
Figura 3 <i>Modelo de medición del engagement</i>	26
Figura 4 <i>Nivel de la dimensión vigor del engagement</i>	45
Figura 5 <i>Nivel de la dimensión dedicación del engagement</i>	46
Figura 6 <i>Nivel de la dimensión absorción del engagement</i>	47
Figura 7 <i>Nivel de engagement</i>	53



Resumen

El objetivo del estudio fue describir el nivel de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022. Metodológicamente, el estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y diseño no experimental. La población y muestra consistieron en 135 trabajadores de la UGEL a quienes se les aplicó el cuestionario de Felicidad y Trabajo - Compromiso UWES. Los resultados revelaron que un elevado porcentaje de trabajadores se situó en el nivel superior de vigor, con un 87.4% de evaluados; asimismo, se observó una significativa presencia de trabajadores en el nivel muy alto de dedicación, alcanzando un 71.9% de evaluados; además, se destacó que el 89.6% de los trabajadores exhibieron un nivel muy alto de absorción. En conclusión, los hallazgos indican que la mayoría de los evaluados se encuentran en el nivel muy alto de Engagement, abarcando un notable 97.0% de los trabajadores.

Palabras clave: Engagement, Vigor, Dedicación, Absorción.



Abstract

The objective of the study was to describe the level of engagement among administrative workers at the Educational Management Unit Local Cusco – 2022. Methodologically, the study is framed within a quantitative approach of descriptive scope and non-experimental design. The population and sample consisted of 135 workers from the UGEL who were administered the Happiness and Work - Commitment UWES questionnaire. The results revealed that a high percentage of workers positioned themselves at the upper level of vigor, with 87.4% of participants; likewise, a significant presence of workers was observed at the very high level of dedication, reaching 71.9% of participants; furthermore, it was highlighted that 89.6% of the workers exhibited a very high level of absorption. In conclusion, the findings indicate that the majority of the participants are at the very high level of engagement, encompassing a notable 97.0% of the workers.

Keywords: Engagement, Vigor, Dedication, Absorption.



Capítulo I

Introducción

1.1. Planteamiento del Problema

El propósito de la presente investigación es identificar los niveles de engagement, entendido como el impacto psicológicamente positivo que surge en los empleados al enfocar su energía en metas organizacionales; este fenómeno se caracterizó principalmente por las dedicaciones, vigores y las absorciones mentales, constituyendo un estado afectivo y cognitivo que perdura en el tiempo y se intensifica con el compromiso laboral según Schaufeli y Bakker (2004). Adicionalmente, Lupano y Waisman (2019), que hacen referencia a Cameron y Spreitzer (2012), conceptualizan el engagement o compromiso con el trabajo, como la presencia psicológica en un rol, manteniendo la atención de la persona y canalizando su energía hacia las actividades que se relacionan con los trabajos; de esta manera, el engagement posibilita la responsabilidad y dedicación individual hacia la labor, generando beneficios sustanciales tanto a nivel personal como empresarial para el logro del éxito.

A nivel mundial, la empresa Gallup (2021) ha publicado su informe anual sobre el estado laboral global, revelando que el índice promedio de engagement no alcanza niveles muy elevados; esta tendencia se atribuye al aumento constante de la presión laboral a lo largo de la última década, lo que ha llevado a una disminución del engagement de los empleados a nivel mundial en dos puntos porcentuales, pasando del 22% en 2019 al 20% en 2020; en respuesta a este panorama, se sugiere que los líderes aborden esta disminución y su impacto comercial fomentando la cultura laboral, la retención y el rendimiento de los empleados. Según lo señalado por Sánchez et al. (2007) es importante destacar que el nivel de compromiso laboral está influenciado por factores de género, siendo las mujeres quienes muestran una mayor responsabilidad laboral; de acuerdo con



Clark (1997), este alto nivel de engagement en mujeres se atribuye a las exigencias y expectativas más elevadas a las que se enfrentan en comparación con los hombres.

Los trabajadores que exhiben engagement, son comúnmente denominados “trabajadores engaged”; se estima que aproximadamente el 30% de los empleados se encuentran en esta categoría. Según un estudio realizado por The Engagement Institute (2019), la carencia de empleados comprometidos representa un costo significativo para las organizaciones estadounidenses, oscilando entre 45 mil y 550 mil millones de dólares al año. Trans Oceanic Life Insurance Company (2018), menciona que las empresas experimentan una pérdida de 2246 mil dólares anuales por cada empleado que no se encuentra comprometido; más allá de los impactos económicos, un entorno laboral con bajo engagement se traduce en un ambiente cargado, caracterizado por el rendimiento laboral deficiente, el estrés y los conflictos.

En la actualidad, el engagement ha emergido como una pieza fundamental para el rendimiento de las organizaciones; las condiciones en las que opera el capital humano desempeñan actividades cruciales al momento de alcanzar metas empresariales; una fuerza laboral comprometida no solo facilita, sino que impulsa el logro de metas empresariales; es evidente que el engagement ha adquirido una preponderancia significativa en los círculos organizacionales a nivel mundial. Actualmente, las organizaciones buscan cultivar el talento humano a través del engagement, ya que se demostró que rendimientos elevados de engagement se relacionan directamente con un incremento de la productividad, eficacia en el trabajo y un rendimiento laboral destacado (Candia et al., 2017). De modo que, debido a su reciente y global importancia, así como a sus implicaciones prácticas para el éxito empresarial, es imperativo estudiar la influencia del engagement, especialmente en el contexto local; esto no solo contribuirá a



mejorar la productividad de los colaboradores, sino también a elevar el rendimiento en la satisfacción laboral.

Las empresas peruanas enfrentan la necesidad imperante de mejora del rendimiento de engagement entre sus empleados; muchos colaboradores no logran alcanzar su máximo rendimiento debido a la falta de dedicación, desmotivación o pérdida de interés en el trabajo; esta disminución en la productividad no solo impacta negativamente a las empresas, sino que también contribuye a crear un ambiente laboral poco favorable entre los trabajadores. De acuerdo con Jacqueline Rojas, Educadora en “Psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN)”, el 70% de la fuerza laboral peruana experimenta estrés laboral; este fenómeno afecta especialmente al grupo de 25 a 40 años, una etapa de la vida en la que se transita hacia el mundo laboral (Info Capital Humano, 2019). Una causa principal del estrés y bajo rendimiento laboral se atribuye al estado mental deteriorado de los empleados, lo que dificulta su desarrollo óptimo, la adquisición de habilidades sociales y su capacidad de hacer frente a las exigencias del trabajo. Charry y Solórzano (2021), sugieren que las organizaciones peruanas deben fomentar un entorno laboral saludable que motive, comprometa y reconozca a los empleados que contribuyen a que las empresas sean exitosas, ya sean públicas o privadas. Según el estudio de Jucumaya (2019), sobre engagement, satisfacción y rendimiento laboral, el engagement está directamente relacionado con el rendimiento de los empleados en sus actividades diarias; este compromiso actúa como un predictor de la conformidad con el trabajo y que a su vez, guarda una relación positiva con el rendimiento en las tareas o actividades; por lo tanto, el rendimiento se rige como un constructo esencial para describir el engagement.

La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) se configura como el órgano ejecutivo descentralizado del gobierno local, dotado de autonomía; su función primordial



consiste en difundir, orientar y supervisar la implementación de las políticas y normativas educativas nacionales en la provincia, así como evaluar los resultados de las instituciones y proyectos bajo su jurisdicción (UGEL Cusco, 2021). Conforme a la Ley N° 28044, Artículo 74, la UGEL comunica el desarrollo de la política educativa regional y nacional basándose en su desempeño local. Las UGEL están encargadas de concebir, ejecutar y evaluar proyectos educativos que guarden coherencia con las iniciativas a nivel nacional y regional; en el país, existen un total de 220 UGEL; estas entidades regulan, supervisan y brindan respaldo administrativo y logístico a las Instituciones de Educación Pública (IEP) a nivel provincial; siguiendo las necesidades de las IEP, la UGEL colabora con la junta escolar del distrito para evaluar y contratar personal docente y administrativo; adicionalmente, la UGEL efectúa un seguimiento de requerimientos de infraestructuras y equipamientos de las IEP, participando activamente en su construcción y mantenimiento con el respaldo de los gobiernos nacionales o locales. Es vital destacar que la UGEL desempeña un rol clave en el fortalecimiento y desarrollo del sistema educativo a nivel local, asegurando la alineación y cumplimiento de los objetivos educativos nacionales y regionales.

La investigación se centra en la UGEL de Cusco que es una entidad pública encargada de la gestión educativa en la provincia del Cusco (UGEL Cusco, 2021). Acorde a la “Guía Metodológica para el Diseño de Perfiles de Puestos para Entidades Públicas”, los servidores públicos deben contar con las habilidades de atención, análisis, empatía, comunicación oral y proactividad. Según el responsable de Recursos Humanos, la UGEL Cusco enfrenta una problemática significativa relacionada con su baja tasa de rendimiento, siendo el escaso compromiso con la organización uno de los principales inconvenientes identificados. En una entrevista con el encargado de Recursos Humanos, se señaló que los trabajadores de la UGEL Cusco experimentan una carga laboral abrumadora debido a los complejos requisitos de los trámites, lo que les impide



rendir al máximo de sus capacidades. Se percibe que existe un bajo engagement entre los colaboradores administrativos de la UGEL, reflejado en la falta de energía en la ejecución de sus funciones y en la manifestación de desgano físico, el entrevistado observó que algunos trabajadores miraban constantemente el reloj, ansiosos por la hora de retirarse; además, se evidencia una falta de sentido y significado en el trabajo, con una ausencia de orgullo por pertenecer a la UGEL y una percepción de su actividad laboral como carente de desafíos. Por otra parte, los trabajadores administrativos expresan dificultad para comprender los objetivos institucionales de la UGEL Cusco; la rutina laboral se describe como rígida y poco comprensible, sin tener en cuenta los aportes, experiencias y soluciones de los empleados.

El desgano y la falta de engagement en el ámbito laboral de la UGEL Cusco, han generado un entorno monótono que no propicia la motivación para un desempeño laboral óptimo; esta situación se ve agravada por la tensa relación entre superiores y subalternos, resultante de las demandas laborales exigentes que en ocasiones, provocan expresiones de cólera y elevación de tono por parte de los empleados. Adicionalmente, la disposición del espacio laboral ha contribuido a la problemática, ya que varias áreas comparten la misma habitación, debido a la reducción del espacio en la UGEL Cusco; esta situación, junto con una mala distribución de la documentación, especialmente en áreas críticas como Actas y Escalafón, donde estantes repletos de legajos no asegurados representan un riesgo para los trabajadores. La presencia de máquinas obsoletas dentro de la UGEL Cusco, también afecta negativamente el desempeño de los servidores, ya que las constantes averías interrumpen el flujo de trabajo; además, las quejas relacionadas con salarios considerados inadecuados para las funciones asignadas y la disparidad en los tipos de contrato generan tensiones adicionales entre los empleados. Por otro lado, se ha informado de conflictos entre grupos de empleados en la UGEL Cusco, con ciertos grupos



asociados exclusivamente a determinadas reuniones, lo que contribuye a la tensión general en el ambiente laboral. A la luz de los problemas laborales mencionados, es evidente que el grado de engagement de los empleados en la UGEL Cusco es deficiente, siendo afectado por conflictos, problemas de infraestructura y exigencias laborales.

La baja productividad y el escaso engagement laboral entre los empleados administrativos de la UGEL Cusco, representan un problema crucial para el funcionamiento eficiente de esta organización estatal que el Estado tiene la responsabilidad de abordar y resolver. En consonancia con la Ley de Modernización de la Administración del Estado o Ley N° 27658, que establece la necesidad de mejorar la administración estatal y fomentar un Estado democrático, orientado al servicio ciudadano y descentralizado, es imperativo emprender investigaciones dirigidas a fortalecer las capacidades de los servidores públicos, contribuyendo así a mejorar la eficiencia en las respuestas a las solicitudes tanto de ciudadanos como de instituciones (Ley N° 27658). En este contexto, resulta esencial llevar a cabo una evaluación del engagement de los trabajadores para determinar el grado de afectación en su salud mental y productividad; contar con esta información permitirá a la UGEL Cusco implementar medidas que mejoren el bienestar mental de los trabajadores y generen un aumento en la eficacia de su desempeño.

Se espera que el engagement laboral en la UGEL Cusco se mantenga en niveles elevados, donde los trabajadores demuestren energía, esfuerzo y persistencia, especialmente cuando se enfrentan a desafíos laborales; asimismo, se busca una dedicación significativa, reflejada en el compromiso de realizar las tareas de manera efectiva y cumplir con los plazos establecidos; finalmente, se aspira a una concentración tal por parte de los empleados, que pierdan la noción del tiempo durante la ejecución de sus labores, ya que se busca que encuentren disfrute en el desarrollo de sus tareas laborales



1.2. Formulación de Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el grado de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco - 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el grado de dimensión vigor del Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022?
- ¿Cuál es el grado de la dimensión dedicación del Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022?
- ¿Cuál es el grado de la dimensión absorción del Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022?
- ¿Cuál es la diferencia en el grado de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, según área de trabajo?
- ¿Cuál es la diferencia en el grado de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, según tiempo de servicio?
- ¿Cuál es la diferencia en el grado de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, según sexo?

1.3. Justificación

1.3.1. Conveniencia

El engagement laboral entre los empleados administrativos de la UGEL Cusco, se muestra como una opción valiosa para abordar no solo los aspectos operativos y de eficiencia organizativa, sino también las dimensiones psicológicas y emocionales de los empleados. El enfoque en el engagement laboral, que incluye elementos como energía,



esfuerzo, persistencia, dedicación y concentración, abarca temas directamente en el campo psicológico. La implementación de una evaluación del engagement de los trabajadores, se convierte en una herramienta clave para entender la salud mental de los colaboradores y su impacto en la productividad; al considerar estos aspectos, la UGEL Cusco puede desarrollar estrategias específicas que promuevan el bienestar emocional de su personal, generando un ambiente laboral más saludable y por ende, mejorando la eficacia en la prestación de servicios a instituciones y ciudadanos.

Adicionalmente, en consonancia con la Ley N° 27658, que subraya la necesidad de realizar mejoras en la administración estatal y promover un Estado democrático, que se descentralice y este orientado al servicio ciudadano, este estudio se vuelve aún más imperativo. La investigación dirigida a fortalecer las capacidades de los servidores públicos, no solo cumple con las disposiciones legales, sino que también contribuye directamente en los niveles de eficiencia para atender las solicitudes de instituciones y ciudadanos, alineándose con los objetivos de modernización y servicio establecidos por la legislación vigente.

1.3.2. Relevancia Social

En la actualidad, las instituciones buscan colaboradores comprometidos con su visión, reconociendo que el ámbito laboral es crucial en el desarrollo integral de los individuos; la creación de un entorno agradable, adecuado para que se desarrollen las destrezas de los trabajadores, se presenta como una necesidad imperante. Este enfoque no solo beneficia directamente a la institución, específicamente en el caso de la UGEL Cusco, sino que también tiene un impacto positivo en otras organizaciones. La relevancia social de este enfoque se evidencia al mejorar las políticas internas de la UGEL Cusco, lo que a su vez puede servir como un modelo replicable para otras instituciones. Los beneficiarios de esta iniciativa son diversos: la institución se beneficia al reconocer a sus



trabajadores, lo que contribuye a su fidelización; los trabajadores experimentan mejoras en su ambiente laboral, generando un efecto positivo que se traduce en un mejor desempeño en beneficio de los estudiantes. La implementación de estas estrategias no solo contribuye a garantizar un engagement laboral óptimo, sino que también permite identificar a aquellos trabajadores que pueden desempeñarse más eficientemente y aquellos que necesitan medidas correctivas. Este enfoque proactivo hacia la salud laboral resulta en un establecimiento que atiende de manera eficiente y con actitud positiva tanto a los clientes internos como externos, consolidando así una cultura organizacional basada en la excelencia y el bienestar de sus miembros.

1.3.3. Implicancia Práctica

Los resultados obtenidos sirven como cimiento para la formulación de distintas estrategias, por parte del área administrativa como una medida estratégica de solucionar el problema; estas estrategias podrían materializarse en diversas formas, como charlas, talleres, programas, entre otros, con el objetivo de garantizar la permanencia del nivel de engagement requerido para un rendimiento óptimo por parte de los trabajadores de la UGEL Cusco.

1.3.4. Valor Teórico

Se contribuye con una investigación que desarrolla y aplica el concepto del engagement en una población local, enfrentando desafíos significativos en una situación laboral, como aquellos colaboradores de la UGEL-Cusco. La naturaleza del trabajo de un colaborador de la UGEL demanda el uso de energías mentales, dedicaciones y la capacidad para enfocarse y concentrarse en actividades laborales. Estos elementos convergen de manera integral dentro del concepto de engagement, y resulta innovador que la presente investigación proponga las aplicaciones de estos conceptos en una situación específica de la UGEL-Cusco. Dado que las UGEL son organismos estatales con demandas similares a los largo de la región, es plausible que algunas características



evaluadas en la provincia del Cusco sean también comunes a otras UGEL. Este enfoque no solo permite abordar los retos específicos de la UGEL-Cusco, sino que también establece un marco teórico y práctico que podría ser relevante y aplicable en contextos similares, generando conocimientos valiosos que podrían extenderse a otras instituciones gubernamentales.

1.3.5. Utilidad Metodológica

La información obtenida contribuirá a consolidar evidencia en apoyo al modelo teórico propuesto por Schaufeli y Bakker (2004). Se anticipa que este trabajo no solo se posicione como un referente significativo para investigaciones futuras, sino que también sea de utilidad para aquellos investigadores interesados en ampliar y profundizar en el concepto de engagement. Asimismo, es crucial destacar el aporte sustancial de la estimación cuantitativa del engagement a través de métodos estadísticos, lo que fortalecerá la robustez de los hallazgos y su aplicabilidad en distintos contextos.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo General

Describir el nivel de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar el grado de la dimensión vigor del Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022.
- Identificar el grado de la dimensión dedicación del Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022.
- Identificar el grado de la dimensión absorción del Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022.
- Determinar las diferencias existentes en el grado de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, según área de trabajo.



- Determinar las diferencias existentes en el nivel de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, según tiempo de servicio.
- Determinar las diferencias existentes en el nivel de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, según sexo.

1.5. Delimitación del Estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

La investigación fue realizada en la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco.

1.5.2. Delimitación Temporal

El estudio abarcó periodos desde el año 2021 hasta noviembre de 2022, culminando con la conclusión de los hallazgos obtenidos a partir del trabajo de campo realizado.



Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Carrillo (2020), en su investigación “Análisis del engagement laboral en profesionales de atención primaria en salud de la Provincia de Santa Elena. Ecuador”. El objetivo de la investigación fue analizar el Work Engagement en trabajadores de salud. Metodológicamente y se caracterizó por ser descriptiva, con una muestra de 177 profesionales. Los resultados mostraron que 177 profesionales de la salud consideraron tener Work Engagement. Finalmente se concluyó que la existencia del engagement en este grupo evidenció un promedio de 5.18 para aquellos que afirmaron experimentar energía en su puesto laboral, mientras que un 5.49 indicó sentirse vigoroso y fuerte en el ámbito laboral. En relación con la dimensión de dedicación, el promedio fue de 5.01, destacando que la mayoría de los colaboradores le dan significado a lo que hacen. En relación a la absorción, se tuvo un promedio de 4.53, pues los trabajadores indicaron que sus horas laborales transcurren rápidamente.

Franco et al. (2020), en su investigación titulada “Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato?”. El objetivo fue analizar las diferencias en el engagement, considerando el tipo de contrato de los profesionales. Metodológicamente, la investigación se caracterizó por ser no experimental con 334 participantes de muestra pertenecientes a 5 entidades. La encuesta fue la Utrecht Work. Los resultados revelaron que aquellos colaboradores en obra presentaron puntuaciones elevadas en Engagement ($M=15.8$). En segundo lugar, se ubicaron trabajadores con contrato indefinido ($M=15.4$), seguidos por aquellos con contrato de prestación de servicio ($M=14.9$). En cuanto a las dimensiones, se observó una relación positiva, siendo la mas alta respecto a la dedicación y al vigor ($r=90$).



Concluyendo que la modalidad de contrato llega a influir en el grado de engagement de los profesionales, siendo los colaboradores de obra los que muestran una mayor implicación en su trabajo.

Ossa y Jiménez (2021), en su investigación titulada “Relación entre engagement y calidad de vida en el trabajo en funcionarios de establecimientos educacionales chilenos”. En esta investigación, el objetivo fue analizar la relación de ambas variables. Tras aplicar un cuestionario para la calidad de vida de trabajo y el “Utrecht Work Engagement Scale (UWES 17)” a una muestra de 241 trabajadores de ocho instituciones escolares se concluyó que existe relación significativa entre ambas variables. Este hallazgo brinda a la institución la oportunidad de promover estrategias que contribuyan a un mejor desarrollo organizacional e institucional. En este contexto, se podrían plantear estrategias para la gestión del personal con enfoques centrados en el equilibrio de los requerimientos tanto de los trabajadores como de las instituciones, permitiendo así la creación de un entorno laboral más saludable y productivo.

Proaño (2020), en su investigación: “El Engagement en el Trabajo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Año 2020”; tuvo como objetivo determinar el engagement laboral de los trabajadores docentes, administrativos y de servicios. Se tuvo como resultado que los colaboradores muestran un Engagement alto, lo cual se evidenció a través de sus diversas dimensiones. En la dimensión vigor, se tuvo un promedio de 5.3; en dedicación, el promedio fue de 5.46; y en absorción, se registró un promedio de 4.99. Es importante destacar que todos estos promedios se encuentran dentro de los niveles altos, según el proceso de medición empleado. En conclusión; los hallazgos indican que los trabajadores docentes, administrativos y de servicios muestran un compromiso significativo con su labor, demostrando un nivel alto de energía, dedicación y absorción en sus tareas laborales, lo cual contribuye de manera



positiva al ambiente laboral y el desempeño general de la institución.

Ramirez (2022), en su estudio titulado “Engagement laboral durante el COVID-19 en docentes de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte”. El propósito fue determinar el engagement laboral de los docentes. Desde el punto de vista metodológico, la investigación se enmarcó como cuantitativa, descriptiva y transversal, el cuestionario empleado fue el UWES de 17 ítems. Se obtuvo que 56.39% de profesores mostraron un vigor elevado, 72.34% mostró una dedicación media y 61.70% exhibió una absorción media; en cuanto a los motivadores, se observó una relación positiva respecto a las capacitaciones, disponibilidad de recursos y de manera destacada, el reconocimiento brindado. En conclusión, no se identificó un bajo de engagement, siendo el vigor la mejor evaluada; no obstante, la investigación sugiere que a largo plazo los docentes podrían experimentar estrés laboral, en ese sentido se expone el requerimiento de implementar estrategias para fortalecer más el engagement mitigando posibles tensiones en el futuro.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según Garay (2021), en su investigación titulada “Engagement laboral en la micro y pequeñas empresas del rubro institución educativa: caso I.E.O. San Carlos, distrito Ayacucho, 2021”. Su objetivo fue describir el engagement laboral en las MYPES. La metodología se caracterizó por tener una población de 26 trabajadores, siendo de naturaleza cuantitativa, descriptiva y no experimental. Los hallazgos revelaron que el 57% de trabajadores de la I.E.P. San Carlos siempre demuestran compromiso laboral, mientras que el 35% casi siempre muestra ese compromiso, y 8% a veces lo manifiesta; estos resultados indican que el nivel de compromiso laboral es moderadamente alto, reflejando positivamente su compromiso. No obstante, un 43% de empleados aún no muestra un alto nivel de compromiso, mostrando una urgencia de establecer medidas para



fortalecer el engagement. Con el objetivo de abordar esta situación, el estudio propuso la creación de un programa enfocado en los trabajadores, que incluirá charlas iniciales y un programa continuo que se llevará a cabo cada fin de mes; este enfoque busca mejorar y consolidar el compromiso laboral, promoviendo un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

Maldonado (2020), en su estudio: “Engagement laboral en una empresa de servicios educativos Ate, 2019”. El propósito fue identificar el nivel de engagement. Se adoptó un enfoque naturalista con un diseño etnográfico, utilizando la entrevista. La población incluyó a 21 docentes, dos directivos y tres expertos en educación. Los resultados muestran un vínculo entre el compromiso y el desempeño; se observó una relación débil de la satisfacción y la actualización; además, se percibió un moderado ambiente estimulante (22.2%), por otro lado, los desacuerdos y comprensión reflejaron un nivel bajo (11.1%). Concluyendo que el compromiso en el trabajo se vincula con el rendimiento en el ámbito estudiado; sin embargo, se identificaron áreas de oportunidad, como la actualización y satisfacción, que podrían requerir mayor atención para mejorar la relación entre el personal y su desempeño en el entorno laboral.

Carrasco (2020), en su investigación “Engagement y empowerment en personal administrativo de una entidad pública del distrito de Ventanilla, 2019”. El propósito de este estudio fue determinar la relación del engagement con el empowerment. Metodológicamente, se caracterizó por un diseño no experimental y correlacional, con 97 trabajadores de muestra. Se utilizó el Instrumento de Percepción de Empoderamiento (PEI) y la UWES. Los resultados evidenciaron una relación directa de ambas variables; es relevante destacar que esta relación fue inversa entre el empowerment con cada una de las dimensiones del engagement; en este contexto, se interpreta que a medida que se delega mayor autonomía en las funciones del personal administrativo, se genera un mayor



entusiasmo hacia el trabajo por parte de los trabajadores. El estudio sugiere una conexión estrecha entre el engagement y el empowerment, lo que destaca la importancia de fomentar la autonomía y la delegación de funciones para promover un ambiente laboral más positivo y entusiasta entre los empleados.

Chávez (2023), en su estudio “Engagement y desempeño laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023”. El propósito fue determinar el grado de relación entre las variables. Desde el punto de vista metodológico, se adoptó un enfoque no experimental y correlacional. Se incluyó a 56 participantes en la muestra quienes cumplen función de retención y atención de los estudiantes. Los cuestionarios empleados fueron el UWES y el cuestionario de Desempeño Laboral. Los resultados mostraron una correlación significativa de ambas variables; en cuanto al nivel de engagement, se observó que el 58.9% mostró un nivel medio y 28.6% un grado alto; además, 64.3% presentó desempeño medio y 17.9% alto. Concluyendo que existe relación positiva entre el engagement laboral y el desempeño, destacando que gran parte de los trabajadores muestran niveles medios de ambas variables, lo que puede tener implicaciones positivas en la atención de los estudiantes.

Pino (2019), en su investigación titulada “Engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2019”. Constó de determinar el grado de relación de las variables. Metodológicamente, se abordó un estudio no experimental, descriptivo y cuantitativo. La población consistió en 75 trabajadores y se consideró una muestra de 63 trabajadores. El cuestionario fue en escala Likert. Los resultados revelaron que el 46% de los encuestados muestran un engagement laboral promedio. En cuanto a las dimensiones específicas, se observó que el 47.6% se ubicó en un nivel promedio en el vigor, el 52.4% en dedicación, y el 39.7% en absorción.



Estos hallazgos sugieren un estado psicológico precario de los trabajadores. Concluyendo con la importancia de abordar y mejorar este engagement, especialmente considerando que una proporción considerable de trabajadores se encuentra en niveles promedio en las dimensiones evaluadas.

Chanduvi (2021), en su estudio titulado “Engagement y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque”. La finalidad fue determinar el grado de relación de las variables en el ámbito de estudio. Metodológicamente, se aplicó un enfoque básico, transaccional, no experimental y correlacional. La población fue de cinco colaboradores, y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados indicaron que 50% de encuestados percibe el engagement en un nivel medio. Además, 64% tiene un alto nivel de la dimensión de vigor. Sin embargo, en la dimensión de dedicación, el 52% mostró un nivel bajo, al igual que en la dimensión de absorción, donde el 60% presentó un nivel bajo. En relación al desempeño laboral, este fue medio en cada una de sus dimensiones, indicando que el rendimiento no es óptimo y las labores no se concluyen de manera eficiente; además, se determinó una relación positiva fuerte entre ambas variables, respaldada por la prueba estadística de Pearson (0,984) con un p-valor significativo.

2.1.3. Antecedentes Locales

De la Torre (2019), en su investigación titulada “Engagement en el personal administrativo de una entidad prestadora de servicios de saneamiento, Cusco 2019”. Metodológicamente, este estudio se caracterizó por ser descriptivo, no experimental y transversal. Se empleó el instrumento UWES-17 y la muestra incluyó a 104 colaboradores. Los resultados revelan altos niveles de vigor, dedicación y absorción, sobre todo en la dedicación; sin embargo, no se encontró diferencias significativas en los niveles de compromiso por género o cargos que ocupan.

Alata (2023), dentro de su trabajo académico “El engagement en el personal de la



Gerencia Regional de educación del Cusco - 2023”. Metodológicamente, este estudio fue cuantitativo, no experimental y descriptivo. La población fueron 51 colaboradores. Los resultados indican que el engagement es bajo, con un promedio de 2.60 según la percepción del personal. Asimismo, en cuanto al vigor, se tuvo un promedio de 2.66, clasificado como regular. Respecto a la dimensión de dedicación se tuvo un 2.58 de promedio, siendo este bajo. Finalmente, respecto a la absorción se tuvo un promedio de 2.56, el cual es considerado bajo.

Paucar (2020), en su investigación titulada “El engagement de los colaboradores de la red de servicios de salud Cusco Sur, 2020”. Esta investigación tuvo como propósito la descripción del engagement. Metodológicamente fue no experimental, de naturaleza cuantitativa y descriptiva; se aplicó un cuestionario a 65 trabajadores. Los resultados revelaron que el nivel de engagement en la organización analizada es bajo, representando el 27.5%. En cuanto al engagement físico, este fue regular en el 30.8%. Por otro lado, en relación con el engagement cognitivo, se identificó un nivel bajo, alcanzando el 30.5%. La investigación concluyó que el engagement global presentó un nivel bajo del 38.1%, siendo este atribuido a un escaso optimismo y concentración en el entorno laboral.

Centeno (2019) realizó su investigación intitulada “Engagement del Personal Administrativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019”. Tuvo como objetivo reconocer y caracterizar el nivel de compromiso laboral de los empleados. En cuanto al método de investigación, fue no experimental y horizontal. La prueba de verificación de población se aplicó a 146 empleados administrativos de la UAC, utilizando como herramienta el cuestionario UWES. Los resultados revelaron diferencias por género en el grado de engagement laboral. Específicamente, las mujeres mostraron un mayor nivel de engagement laboral (45.3%), mientras que los trabajadores del sexo masculino obtuvieron



un nivel medio (59.2%). En relación con el lugar de trabajo, se observó que en la sede principal se alcanzó un alto engagement (45.2%). Sin embargo, en el Campus Collana se encontró un grado medio de engagement laboral (52.4%), en el CPCPI se halló en el nivel medio (57.1%), y en la Escuela de Posgrado se identificó un grado bajo de engagement laboral (50%). En conclusión, se determinó que los administrativos de la UAC expresan niveles medios de engagement laboral, destacando importantes diferencias entre las distintas sedes universitarias.

Martínez y Salas (2020), en su estudio titulado “Relaciones interpersonales y engagement del personal administrativo en la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa-2020”. La investigación tuvo por objetivo determinar el grado de relación entre las variables. El estudio fue cuantitativo, correlacional y no experimental. La muestra comprendió a 104 trabajadores del área administrativa. Los resultados concluyeron que existe una relación de ambas variables, respaldada por el estadístico Spearman, que mostró un valor de 0.496. En cuanto a la variable de engagement, se observó que el 82.1% de los trabajadores administrativos presentan un alto vigor, el 92.1% muestra una absorción muy alta, y el 81.4% tiene una alta dedicación; además, el 77.9% de los trabajadores muestra un alto engagement en general; estos resultados sugieren un compromiso significativamente elevado en las dimensiones evaluadas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definiciones de Engagement

Schaufeli y Bakker (2004), consideran que un buen estado mental se vincula con el mantenimiento de una actitud positiva en el trabajo, la presencia de energía laboral, el deseo de mejorar y un alto sentido de significado en el trabajo; la fatiga y la desmoralización se consideran medidas opuestas a este estado positivo. Es importante señalar que el engagement se vincula con la actitud hacia el trabajo, y la opinión que se tenga de la empresa influye en el desempeño de las labores realizadas.



La organización directamente afecta la actitud hacia el trabajo, lo que permite a los empleados sentirse más motivados y comprometidos con sus actividades (Salanova & Schaufeli, 2004).

Fajardo et al. (2013), lo describen como un indicador de motivación intrínseca en el entorno laboral, un estado afectivo-cognitivo perdurable en el tiempo; esto se manifiesta cuando el nivel de energía en el trabajo es alto, hay persistencia y existe un deseo genuino de esforzarse.

Para Dueñas (2021), en relación con el engagement y la psicología positiva, también conocida como “la Ciencia de la Felicidad” que busca promover la salud y ayudar a las personas a alcanzar un funcionamiento óptimo. Se puede entender como un recurso para abordar problemas como la ansiedad y el estrés laboral.

2.2.2. Teorías Relacionadas con Engagement Laboral

2.2.2.1. Teoría de demandas y recursos laborales

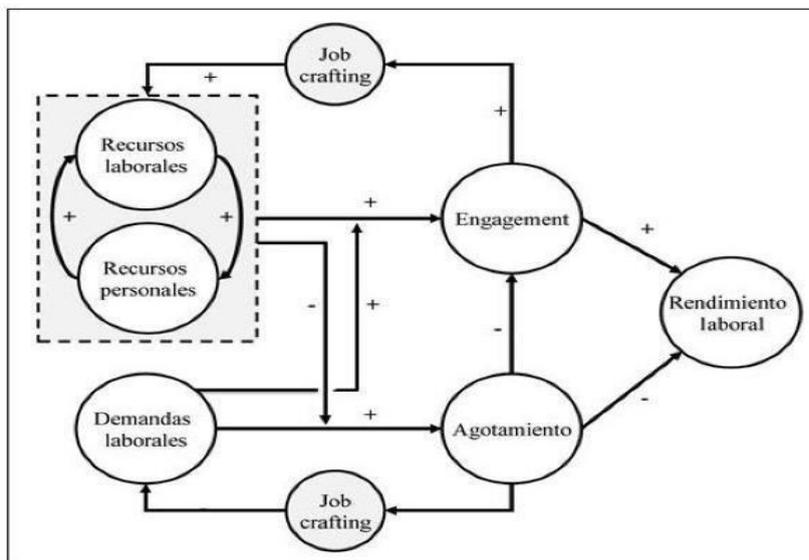
Bakker y Demerouti (2013), explican que el concepto se compone de recursos y demandas; estas últimas abarcan diversos aspectos, y superarlas implica esfuerzos a nivel organizacional y social, generando agotamiento tanto cognitivo como físico. Este exceso de demandas puede derivar en problemas de salud, ya que estos elementos funcionan como factores estresantes, ocasionando daños psicológicos o físicos a los trabajadores. Ejemplos de demandas laborales incluyen trabajar bajo presión, exceso de carga de trabajo y relaciones exigentes con clientes internos o externos.

Bakker y Demerouti (2013), señalan otro componente crucial: los recursos laborales. La motivación, tanto intrínseca como extrínseca, desempeña un papel fundamental al satisfacer las necesidades fundamentales del individuo, como la conciencia, autonomía y autorrealización; estos recursos laborales satisfactorios fomentan el mejor rendimiento de los empleados y previenen problemas

organizacionales, sociales, psicológicos e inclusive físicos. Estos recursos incluyen también la reducción de demandas laborales y la promoción del aprendizaje y desarrollo profesional. Según esta teoría, el agotamiento surge cuando estas demandas suelen ser más que los recursos disponibles, mientras que el compromiso se manifiesta cuando hay recursos laborales en abundancia.

Figura 1

Modelo de las demandas y recursos laborales



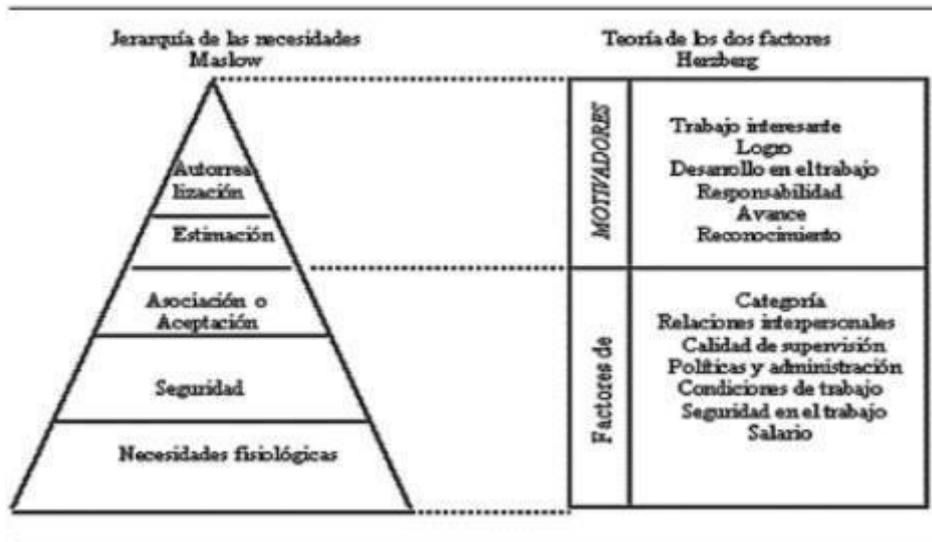
Nota: Obtenido de Bakker y Demerouti (2013)

2.2.2.2. Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

Esta teoría consta de dos componentes: la higiene y la motivación; los componentes de higiene se consideran esenciales para que un empleado realice o ejecute una actividad de manera adecuada; es importante destacar que estos factores de higiene no deben ser catalogados como motivadores, sino simplemente mitigados o neutralizados. Los factores pueden abordar condiciones relacionadas con la infraestructura, el entorno de trabajo, las condiciones laborales, la compensación salarial o los beneficios. Los motivadores, por otro lado, son elementos que contribuyen a aumentar la satisfacción personal y, por ende, a mejorar el desempeño laboral, estos factores están vinculados con la posición o estatus en la organización (Manso, 2002).

Figura 2

Relación de teoría de necesidades de Maslow y de los factores de Herzberg



Nota: Obtenido de Correa (2012)

2.2.2.3. Compromiso laboral de Meyer y Allen

Se trata de una escala de medida que evalúa la persistencia; es decir, cuando el trabajador no encuentra trabajo o tiene opciones limitadas, continúa en la empresa o institución (Hurtado, 2017).

Tabla 1

Compromiso organizacional de Meyer y Allen

Continuidad	Normativo	Afectivo
Orientación basada en costos y necesidad	Obligación o responsabilidad moral	Orientación afectiva, deseo
Vínculo, fruto de las inversiones a lo largo del tiempo.	Obligación desarrollada por el colaborador	Recompensas psicológicas. Atadura emocional del trabajador.
Pocas alternativas laborales.	retribuido con beneficios por la organización.	Identificación e implicación a la organización.

Nota: Obtenido de Hurtado (2017)



Los autores indican que estos tres tipos de compromiso organizacional, reflejan la percepción del empleado sobre su relación con la organización y afectan su decisión de mantener o finalizar dicho compromiso (Hurtado, 2017).

2.2.2.4 Otra forma de percibir el trabajo

La palabra “trabajo” ha sido asociada durante mucho tiempo con el sufrimiento. En la década de 1960, Douglas McGregor enfatizó la concepción del trabajo, considerando que las personas necesitaban dirección, entre otros aspectos. En ese momento, la única motivación que se pensaba que los trabajadores podían tener era necesariamente extrínseca (recompensas materiales), no el trabajo en sí. Posteriormente, otros autores propusieron una teoría diferente; según esta teoría, cuando existen condiciones laborales adecuadas, las personas disfrutan de su trabajo, lo que a su vez aumenta su compromiso; pero, ¿qué significa exactamente el compromiso? Se refiere al estado mental positivo de una persona que está activamente involucrada en su trabajo, caracterizado por la fuerza, el impulso, la absorción y el compromiso total con la tarea. Implica una dedicación genuina. La psicología positiva establece una conexión entre la felicidad y el rendimiento óptimo, proponiendo trabajar con impulsores individuales y organizacionales para alcanzar este nivel (Dueñas, 2021).

2.2.3. *Engagement laboral*

Al realizarse la gestión de recursos humanos, con frecuencia, los líderes pasan por alto lo relevante e importante de la participación en el lugar de trabajo; esto se debe al nulo reconocimiento de su relevancia y poco conocimiento sobre cómo implementar una cultura que priorice el compromiso en el entorno laboral; aunque existen varias definiciones de compromiso laboral, la que engloba todos sus elementos es la siguiente: El compromiso con el trabajo, es un estado de compromiso con la misión, visión y objetivos empresariales, el llamado “compromiso laboral” representa la conexión



emocional que los empleados sienten con su equipo, lo que influye en la forma en la que se comporta y compromete en el trabajo (Cortés, 2021).

El objetivo fundamental del engagement laboral es establecer un entorno de trabajo óptimo, en el que los trabajadores se sientan verdaderamente "comprometidos" (Cortés, 2021). Las dimensiones clave del modelo de engagement laboral incluyen:

- **Dedicación:** Cuando los trabajadores se entregan a sus tareas, sienten orgullo por su labor y perciben que desempeñan un papel crucial, están contribuyendo al propósito de la organización (Cortés, 2021).
- **Vigor:** Al mostrar esta determinación, los trabajadores se alinean con la institución y presentan una mayor disposición para esforzarse adicionalmente, si es necesario, para cumplir con sus responsabilidades (Cortés, 2021).
- **Absorción:** Cuando los empleados experimentan un estado de flujo, un estado positivo donde las ideas fluyen (Cortés, 2021).

2.2.3.1 Cambios en el mundo laboral y la relevancia de la adopción de teorías de psicología positiva.

En la sociedad actual, las instituciones enfrentan un constante estado de cambio, con modificaciones en los ámbitos económicos, políticos, tecnológicos y sociales, lo que influye en la operación de las organizaciones, desde las tecnologías hasta la gestión y contratación de empleados (Schaufeli & Bakker, 2004). Históricamente, la psicología no se centró en ámbitos positivos del comportamiento humano; específicamente, la psicología del trabajo y de las organizaciones ha abordado los “procesos psicológicos subyacentes a la insatisfacción de los empleados, las enfermedades laborales y el estrés laboral, y el desarrollo de intervenciones psicológicas para prevenir el estrés psicológico y el daño sistémico asociado con estos problemas” (Schaufeli & Bakker, 2004, p. 296). Este comentario destaca la relevancia de comprender los factores psicológicos que



conllevan a la insatisfacción en el ámbito laboral y los problemas de salud asociados; además, este enfoque reconoce que la insatisfacción laboral, las enfermedades y el estrés no son simplemente manifestaciones superficiales, sino que están arraigados en procesos psicológicos más profundos. La consideración de estos procesos subyacentes sugiere la complejidad de los desafíos que enfrentan los empleados y destaca la importancia de abordar no solo los síntomas externos, sino también las causas fundamentales. La mención de intervenciones psicológicas para prevenir el estrés psicológico y el daño sistémico resalta la necesidad de enfoques proactivos y preventivos en la gestión del bienestar laboral. Esto implica no solo abordar las consecuencias negativas una vez que han surgido, sino también implementar estrategias que fortalezcan la salud mental y emocional desde el principio.

En 1999 los psicólogos de la corriente positiva, iniciada por Seligman, permitieron potenciar las habilidades positivas, como el placer (Schaufeli & Bakker, 2004). Además, surge la Psicología Organizacional Positiva (POP), relacionada al comportamiento óptimo de los individuos, con el fin de explicar, analizar y predecir la calidad de vida organizacional y en el trabajo (Schaufeli & Bakker, 2004).

2.2.4. *Modelo del Engagement Laboral*

La guía de investigación sobre Engagement, denominada “Utrecht Work Engagement Scale: UWE”, considera tres dimensiones en el constructo, compuesto por 24 preguntas en su versión completa y 17 preguntas en la versión EWES-17, distribuidas en 6 preguntas de vigor, 5 preguntas de dedicación y 6 preguntas de absorción (González, 2009).

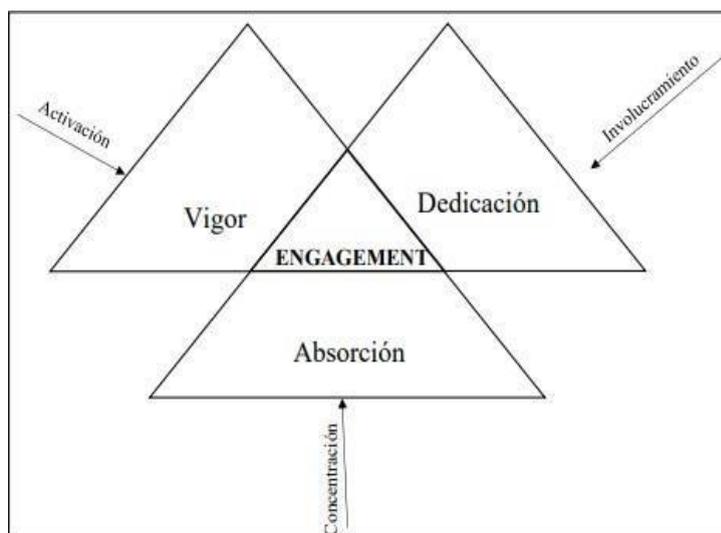
Salanova y Schaufeli (2004) señalan que actualmente existen diversas versiones de la escala Likert, con puntuaciones de 1 a 9, y requieren de 5 a 10 minutos para su aplicación. Estas versiones han demostrado tener buenos índices de adaptación en países

como México (Hernández & Oramas, 2018), Puerto Rico (Rodríguez, et al. 2014) y Perú (Flores et al., 2015), respaldando la eficacia de la estructura de dos factores.

En términos del engagement laboral, se entiende como un compromiso asumido por los empleados hacia su trabajo. Siguiendo a Cárdenas (2014) y citando a Salanova y Schaufeli (2004), el engagement implica enamorarse del trabajo, contribuyendo al bienestar social, mental y físico de los trabajadores.

Figura 3

Modelo de medición del engagement



Nota: Obtenido de Huamán y Torres (2023)

2.2.5. Dimensiones del Engagement

2.2.5.1. Vigor

La vitalidad, según la cita de Salanova y Schaufeli (2004), representa la fortaleza, solidez psicológica y energía necesaria para abordar las tareas diarias en el entorno laboral; es la motivación que impulsa a un individuo a desempeñar sus labores con entusiasmo, el deseo constante de esforzarse y superarse, así como la capacidad para enfrentar dificultades y complicaciones sin cansarse fácilmente. En este contexto, la vitalidad se convierte en un motivo activo que impulsa al individuo a mantener una carga laboral significativa, a persistir en el trabajo duro y a sentir un orgullo legítimo por ser



una persona activa y comprometida en su entorno laboral; es, por lo tanto, un componente esencial para el bienestar y el rendimiento laboral, ya que proporciona la base emocional y psicológica necesaria para abordar las responsabilidades diarias con vigor y dedicación.

Indicadores

a) Energía

La afirmación de Cros et al. (2011), destaca la importancia de la energía en los empleados, sugiriendo que aquellos que experimentan un estado energizado tienden a exhibir características positivas en el ámbito laboral. De acuerdo con su argumento, los empleados energizados son más propensos a alcanzar un alto desempeño, destacarse en habilidades sociales, generar confianza y ofrecer ayuda a sus colegas con integridad. Este planteamiento sugiere que la energía no solo impacta positivamente en el rendimiento individual, sino que también tiene efectos benéficos en el ambiente laboral en general. La idea clave es que la energía contagiosa de los empleados se propaga a otros, creando un entorno de trabajo más positivo y colaborativo; si los colaboradores se sienten enérgicos, es más probable que influyan de manera positiva en sus colegas, fomentando un espíritu de equipo, motivación y apoyo mutuo.

b) Habilidad

La investigación de Chiavenato (2015), sostiene que la destreza es el arte de saber hacer, lo cual implica destacarse en una práctica, ya sea física o mental. Estas habilidades se adquieren mediante la experiencia y la preparación. Las capacidades, por otro lado, se refieren a la manera en que operamos, y cada individuo tiene la capacidad de desarrollar diversas habilidades que pueden mejorarse mediante la aplicación continua o al agregar más conocimiento.



c) Tiempo de trabajo

Se refiere al tiempo que un colaborador pasa en la empresa, logrando éxito personal y superando molestias; cuanto más tiempo permanece en la organización, más perfecciona su desempeño (Martínez, 2009).

2.2.5.2. Dedicación

La dedicación, según Salanova y Schaufeli (2004) citados en Cárdenas (2014), se confirma en su estudio como una medida clave de un evento para un sujeto; esto se refiere a qué tan significativo es el propósito para la persona y el compromiso que asume al realizarlo. Además, implica un sentido de satisfacción, entusiasmo y la oportunidad de ser parte de la empresa, representando el mayor desafío visto en el trabajo y la estimulación mental que proviene de él.

Un alto compromiso, indica que los empleados se sienten contentos en su entorno laboral, se involucran en sus tareas diarias, comparten los objetivos de la empresa y sienten pasión por lo que hacen cada día. Incluso cuando los empleados trabajan sin motivación y presentan bajo compromiso, esto se traduce en un compromiso reducido, lo cual puede afectar negativamente el rendimiento general de la empresa (Cárdenas, 2014)

Indicadores

a) Innovación

Según Bordas (2016), evidenciar cambios, buscar mejoras y generar ideas son elementos esenciales para abordar la innovación y asumir los riesgos asociados a ella. En la actualidad, las empresas invierten en innovación porque esta les proporciona una presencia constante en el mercado; caso contrario, podrían quedar en el olvido y desaparecer. Los innovadores optan por actualizaciones, modas, tendencias y demás aspectos relevantes. Esta actitud es fundamental en el ámbito laboral actual, y para



lograrlo, es imperativo que todos se mantengan constantemente educados e informados, sin importar el campo en el que trabajen.

b) Entusiasmo

Para Bordas (2016), el entusiasmo es una cualidad humana que fomenta la creatividad y se beneficia de las situaciones en la organización. Este entusiasmo puede ser generado por un ambiente de trabajo agradable, donde las personas se desarrollan de manera armoniosa y se sienten bien con cada actividad que realizan.

c) Reconocimiento

La valoración del trabajo, según Chiavenato (2015), implica reconocer y apreciar la labor realizada por otra persona, incluyendo la autoevaluación; este reconocimiento puede expresarse de manera física, verbal o no verbal, como un gesto o despedida después de compartir palabras sobre el trabajo. Sentir alegría por los logros alcanzados, considerándolos como un regalo, motiva a seguir buscando caminos mejores y apostando por el crecimiento constante; reconocer y celebrar los éxitos, ya sean propios o ajenos, sirve como estímulo para continuar creciendo tanto a nivel personal como empresarial.

2.2.5.3. Absorción

Según Salanova y Schaufeli (2004), citados por Cárdenas (2014), el foco está en encontrar placer y satisfacción en el trabajo, creando así una situación cómoda que dificulta dejarlo. En este entorno, el tiempo pasa volando y los empleados se emocionan con sus labores, llegando a olvidar el transcurso del tiempo.

Los trabajadores que disfrutan de su labor se sienten realizados, motivados y comprometidos con la empresa. En este estado, no perciben el tiempo requerido para realizar sus tareas, ya que la satisfacción y el gozo en el trabajo prevalecen. Para alcanzar este nivel de compromiso, las empresas deben proporcionar condiciones laborales favorables y salarios competitivos que contribuyan al bienestar de sus empleados.



Indicadores

a) Satisfacción

Según Bordas (2016), al referirse a un lugar de trabajo agradable, se habla de un entorno donde las personas se sientan cómodas y se fomente el deseo de vivir e interactuar; los empleados que encuentran satisfacción en su labor para la empresa experimentan un sentimiento de plenitud, están motivados y dispuestos a contribuir al éxito de la organización, sin medir el tiempo requerido para realizar sus tareas; para lograr este ambiente laboral favorable, las empresas deben garantizar condiciones de trabajo óptimas y ofrecer salarios competitivos que promuevan el bienestar de sus empleados.

b) Concentración

Bordas (2016), subrayó la importancia del enfoque y su impacto en la capacidad de separar la información innecesaria para concentrarse en aspectos relevantes durante períodos prolongados. Esto proporciona una nueva motivación y mantiene a las personas conscientes de lo que está sucediendo, instándolas a ser cautelosas en sus acciones. Es esencial que las empresas brinden a sus empleados los recursos necesarios y un entorno laboral positivo donde se sientan valorados. Esto no solo fortalece su confianza, sino que también les provee las herramientas esenciales para desempeñarse de manera óptima. Sin un enfoque adecuado, la productividad puede disminuir y los errores pueden volverse más frecuentes.

c) Autorrealización

Chiavenato (2015) destaca que el desarrollo de habilidades y destrezas refleja el esfuerzo individual por alcanzar el máximo potencial y experimentar un crecimiento continuo a lo largo de la vida, generando un sentimiento de orgullo y felicidad al observar los resultados de esos esfuerzos. Las personas aprenden cosas nuevas todos los días. Mejoran sus habilidades constantemente y se necesitan más profesionales que encuentren



razones para contribuir al éxito de la empresa. Al brindar oportunidades de crecimiento, los profesionales muestran su mejor versión, demostrando que han elegido el camino correcto. Esto es una forma de lograr la autorrealización, y es un proceso que requiere tiempo y dedicación (Chiavenato, 2015).

2.2.6. Causas o Predictores del Engagement

Según el “Modelo de Demanda y Recursos Laborales (DRL)” de Bakker y Demerouti (2008), citado por Salanova y Schaufeli (2009), el engagement se relaciona positivamente con la presencia de recursos laborales y individuales:

- Los recursos laborales se refiere a aspectos laborales como, diversidad de tareas, control, autonomía, apoyo, retroalimentación, oportunidades, supervisión, y flexibilidad horaria, entre otros. Estos elementos contribuyen al crecimiento efectivo para lograr metas, ya que son aspectos que reducen las demandas laborales y promueven el desarrollo profesional; además, fomentan el aprendizaje y el desarrollo personal.

- Por otro lado, los recursos personales son características humanas positivas, como resiliencia, autoeficacia, optimismo o la autoestima, que movilizan recursos laborales y atenúan los efectos negativos de las demandas del trabajo (Salanova & Schaufeli, 2004); estas demandas están referidas a las características del trabajo requeridas de los empleados para satisfacerlas, como trabajo sobrecargado o acelerado, requisitos de alta concentración y trabajo físico, entre otros.

Según este modelo, los recursos laborales y personales contribuyen al rendimiento y conducen a un alto desempeño. Del mismo modo, Sonnetag (2003) indica que los niveles de compromiso también se centran en el grado en que los empleados se recuperan del estrés físico, mental y emocional del día anterior (citado en Salanova y Schaufeli, 2004)



2.2.7. *Beneficio del Engagement Laboral*

Quiroz et al. (2020) sugirieron que el compromiso proporciona beneficios tanto a nivel individual como organizacional. Los trabajadores comprometidos exhiben un mayor interés personal que contribuye a un mejor rendimiento, están más capacitados para enfrentar los desafíos y son menos propensos a abandonar la organización, lo que resulta en una mayor productividad, una fuerza laboral más sólida y mejores resultados financieros.

Este impacto positivo no solo repercute en los individuos competentes y las instituciones a las que conciernen, sino que también puede haber mejoras en la calidad de atención, donde es especialmente relevante dada la alta presión y estrés en el trabajo de estos profesionales, principalmente debido a la naturaleza de sus responsabilidades. En este sentido, es crucial destacar los errores profesionales que tendrían consecuencias significativas, desde daños graves hasta, en el caso de un médico, incluso la pérdida de la vida de un paciente (Quiroz, et al., 2020).

2.2.8. *Engagement y Burnout*

Quiroz et al. (2020) sugieren que, aunque teóricamente el engagement y el burnout son opuestos, empíricamente, la ausencia de uno no garantiza la presencia del otro. Varios estudios han revelado que la autoeficacia predice en ambas direcciones, disminuyendo el agotamiento (en términos de agotamiento emocional y despersonalización) y aumentando el compromiso (en términos de energía y esfuerzo).

Las estrategias de afrontamiento juegan un papel moderador en la relación entre las demandas laborales, agotamiento y compromiso. Se han identificado diferencias que promueven el compromiso y reducen la probabilidad de desarrollar indicadores de burnout. A pesar del aumento de investigaciones en ambas variables, los resultados no



han sido uniformes. Por lo tanto, persisten varias preguntas importantes sobre el potencial de las intervenciones basadas en evidencia.

El compromiso se presenta como un factor protector contra el agotamiento. Se ha observado, que mayores niveles de energía, dedicación y concentración se asocian con un reducido agotamiento emocional y despersonalización. Además, una mayor energía, enfoque y dedicación, junto con una mayor satisfacción de los empleados, también se vinculan con el compromiso (Quiroz et al., 2020).

2.2.9. Psicología Positiva

2.2.9.1 Definición de Psicología Positiva

Presenta un enfoque novedoso, inicia en los 2000, se centra en mejorar los aspectos individuales de un sujeto para promover su desarrollo. En su definición fundamental, podemos describirla de la siguiente manera: Seligman y Csikszentmihalyi (2000) afirmaron que, la psicología positiva es la ciencia de la práctica subjetiva y el proceso de calidad humana y emociones positivas, de esta manera se resalta la transición de la psicología tradicional centrada en tratar trastornos y problemas hacia un enfoque que busca comprender y mejorar los aspectos positivos de la experiencia humana. Al destacar la “práctica subjetiva”, subrayan la importancia de la perspectiva individual y única de cada persona en su búsqueda de bienestar y la noción de “calidad humana y emociones positivas” refleja la intención de la psicología positiva de explorar y fomentar aquellos elementos que contribuyen a una vida plena y satisfactoria. Al reconocer que la ciencia no solo debe ocuparse de remediar deficiencias, sino también de potenciar fortalezas, los autores marcan un cambio significativo en el paradigma psicológico, abogando por el estudio y la promoción de aspectos positivos para mejorar la vida de las personas.



Otra definición proviene de Leymon y McMahon (2014), quienes sostienen que es “el estudio científico de las estrategias para mejorar la vida, se trata de crear experiencias, cualidades positivas y formas positivas de organización con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas” (p. 9). La psicología positiva, en sus propias palabras, representa un nuevo enfoque para investigar los aspectos positivos de las personas y busca desarrollar estrategias para mejorar la experiencia de aquellos que buscan un mayor bienestar en su calidad de vida.

2.2.9.2 Aplicación en Organizaciones Laborales.

Omar (2011) plantea que, la psicología positiva en el contexto organizacional se concibe como una práctica continua, definida como “el estudio y uso de habilidades y destrezas mentales que pueden medirse, desarrollarse y ajustarse adecuadamente para mejorar el desempeño” (p. 60). El autor conceptualiza la psicología positiva como una actividad continua centrada en el progreso de habilidades y destrezas mentales para mejorar el desempeño, tiene profundas implicaciones para las organizaciones laborales; fomentar esta práctica de manera constante contribuye a la creación de un clima organizacional positivo, con empleados motivados y comprometidos, aumentando así la productividad y la retención de talento; además, el enfoque en el desarrollo de habilidades emocionales permite a los empleados manejar el estrés, mantener actitudes positivas y fomentar relaciones interpersonales saludables, creando un entorno laboral más armonioso y colaborativo. La mejora continua de las habilidades mentales también se traduce en un rendimiento individual y colectivo mejorado, mientras que el liderazgo positivo influye en los equipos de manera más efectiva; de modo que, este enfoque contribuye al bienestar, la satisfacción laboral y el crecimiento personal y profesional de los empleados, estableciendo las bases para un entorno laboral exitoso y saludable.



En una perspectiva similar, Castro (2012) destaca que en el entorno laboral de un individuo optimista, se experimenta un estado anímico óptimo; al gestionar de manera positiva sus emociones, adquiere la capacidad de proyectar este enfoque positivo en sus relaciones interpersonales con colegas y clientes; este comportamiento contribuye a generar satisfacción y motiva a sus compañeros para desempeñar sus actividades de manera más efectiva, demostrando así proactividad en la institución.

2.3. Marco Conceptual

Engagement: Representa un estado mental positivo arraigado en el entorno de trabajo, y se desglosa en subvariables clave, a saber, vigor, dedicación y absorción. Este estado afectivo-cognitivo no es efímero ni limitado a circunstancias específicas, objetos o eventos, sino que perdura y ejerce una influencia duradera en la experiencia del individuo en trabajo (Salanova & Schaufeli, 2004)

Vigor: Salanova y Schaufeli (2009) definen el vigor como la manifestación de altos niveles de energía y resistencia mental en el desempeño laboral, acompañados por el deseo de trabajar más sin experimentar fatiga, demostrando persistencia en las tareas laborales incluso cuando se presentan desafíos.

Dedicación: Referido a la importancia que tienen los trabajos para la persona, expresada a través del deseo de mejorar en sus tareas y la satisfacción que obtiene de ellas. Este aspecto se manifiesta cuando el trabajo es percibido como algo inspirador, desafiante y significativo (Salanova y Schaufeli, 2009).

Absorción: Se conoce como absorción a los momentos de plenitud en los que uno se sumerge completamente en las tareas laborales, perdiendo la noción del tiempo debido a la concentración y atención plena en las labores (Salanova y Schaufeli, 2009).



2.4. Variables e indicadores

2.4.1. *Identificación de variables*

Engement laboral



Capítulo III

Método

3.1. Enfoque de Investigación

Según Hernández-Sampieri et al. (2018), el enfoque cuantitativo se fundamenta en un marco deductivo y lógico que busca plantear hipótesis con el propósito de verificarlas posteriormente. En ese sentido la investigación fue de enfoque cuantitativo, debido a que se realizó la verificación de las hipótesis mediante la utilización de pruebas estadísticas.

3.2. Alcance del Estudio

El trabajo científico fue de tipo descriptivo, ya que se abordó el engagement en los trabajadores de la UGEL Cusco 2022, detallando el fenómeno tal y como se presenta en la realidad.

Según Hernández et al., (2018) una investigación descriptiva tiene como finalidad medir o de la recolectar datos de forma autónoma o de manera conjunta de acuerdo a las variables o conceptos a las que están referidas.

3.3. Diseño de investigación

Para Hernández (2014), este diseño es conceptualizado como aquella investigación que “no realiza ningún tipo de manipulación de las variables o unidad de análisis”. En ese sentido la investigación no realizó ningún tipo de manejo de las variables, es decir solo se dedicó a describirlas en su medio natural. De esta manera el diseño del estudio fue:

M ————— O

Donde:

M: Trabajadores de la UGEL Cusco

O: Niveles de Engagement



3.4. Población

Compuesta por 135 colaboradores de la UGEL Cusco en el año 2022, el grupo de investigación incluyó a empleados de edades aproximadas entre 18 y 49 años. Todos los participantes pertenecen a la región de Cusco y provienen de diversas provincias dentro de la misma región. En términos generales, la muestra se distribuyó entre hombres y mujeres:

Tabla 3

Cantidad de trabajadores según sexo.

Unidad de Gestión Educativa Local Cusco 2021		
M	F	TOTAL
55	80	135

Tabla 4

Cantidad de trabajadores según área de trabajo

ÁREA	N° de Trabajadores
Dirección	17
Gestión Institucional	13
Gestión Pedagógica	41
PRONOEI	15
Administración	13
Áreas de soporte	36

Las áreas de soporte se refieren a aquellas que cuentan con menos de 10 evaluados, considerando que se realizarán cálculos comparativos.

3.5. Muestra

Según Rojas y Rojas (2019), indican que existen tipos de muestreo, dentro de los cuales se hace mención al muestreo no probabilístico censal.



En ese sentido, la herramienta se aplicó a una muestra censal, ya que la muestra fue toda la población para comprender la participación de todos los trabajadores.

Tabla 5

Escala de muestra según sexo y áreas

Área	N° de trabajadores	N° de trabajadores Por Sexo	
		M	F
Dirección	17	9	8
Gestión Institucional	13	5	8
Gestión Pedagógica	41	9	32
PRONOEI	15	7	8
Administración	13	8	5
Áreas de soporte	36	17	19

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó la encuesta como técnica para recolectar y procesar datos.

Se empleó un cuestionario cerrado como instrumento, el cual es el cuestionario de “Felicidad y Trabajo - Compromiso (Uwes)”. Esta prueba evalúa el bienestar laboral de las personas, y el cuestionario se aplicó para medir dimensiones como la energía, la dedicación y el enfoque.

3.7. Validez y Confiabilidad de Instrumentos

3.7.1. Validez

Se llevó a cabo la prueba del UWES 17, y se evidenció que este instrumento contiene tres factores altamente interrelacionados. Este modelo fue replicado en diversas muestras de diferentes países, lo que confirmó su validez transcultural (Schaufeli & Bakker, 2009). Es importante señalar que en el año 2019, el instrumento fue sometido a evaluación pericial por Malú Katherine de la Torre Vargas en Cusco, obteniendo los siguientes resultados:



Tabla 6

Validación según juicio de expertos.

N°	Confiabilidad
Experto 1	Aplicable
Experto 2	Aplicable
Experto 3	Aplicable

3.7.2. *Confiabilidad.*

Se evaluó su confiabilidad, determinándose que posee un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.803, indicando así que el instrumento utilizado es altamente confiable.

Tabla 7

Estadísticos de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.803	17

3.8. **Plan de Análisis de datos**

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo con el programa SPSS V. 25 para Windows en español y Microsoft Excel. Estos facilitaron el análisis preliminar y la visualización de medidas descriptivas mediante el uso de frecuencias y porcentajes. Posteriormente, se abordaron medidas diferenciales utilizando procedimientos estadísticos como la homogeneidad chi-cuadrado, con el objetivo de identificar correlaciones entre el tiempo de servicio, género y área de trabajo. Finalmente, se presentó tablas y figuras para exponer los resultados para una mejor comprensión y visualización.



Capítulo IV

Resultados de la Investigación

4.1. Presentación y Fiabilidad del Instrumento Aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Con el objetivo de evaluar el nivel de engagement presente en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), se realizó un cuestionario a 135 colaboradores. El instrumento constó de 17 ítems, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 8

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem
Engagement	Vigor	Altos niveles de energía	1,4,8,12,17
		Altos niveles de resistencia mental	
		Persistencia en el rol laboral	
		Optimista	
		Entusiasmo por ir al trabajo	
		Persistente en el trabajo	
Dedicación	Inspirador	Retado	2,5,7,10,13
		Comprometido	
		Entusiasmo en el trabajo	
		Orgulloso por el puesto de trabajo	
Absorción	Inmerso en el trabajo	Felicidad cuando trabajo	3,6,9,11,14,16
		Difícil desconectarse del trabajo	

Para fines de interpretación de los resultados, se utilizó la siguiente baremación:



Tabla 9

Baremos

Categoría	Vigor	Dedicación	Absorción	Total
Muy bajo	0-2,170	0-1,60	0-1,60	0-1,93
Bajo	2,18-3,20	1,61-3,00	1,61-2,75	1,94-3,06
Medio	3,21-4,80	3,01-4,90	2,76-4,40	3,07-4,66
Alto	4,81-5,65	4,91-5,79	4,41-5,35	4,67-5,53
Muy alto	5,66-6	5,80-6	5,36-6	5,54-6

4.1.2. *Fiabilidad del instrumento aplicado*

Para la fiabilidad del cuestionario se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach que considera dos criterios para su interpretación:

- Cuando el Alfa de Cronbach es \geq a 0.8, se considera que el cuestionario es fiable, entonces las mediciones son estables y consistentes.
- Cuando el Alfa de Cronbach es $<$ a 0.8, se considera que no es fiable y las mediciones tienen una variabilidad heterogénea.

En ese entender, las mediciones muestran una consistencia interna de los ítems, el cual se observa en la Tabla 7.

4.2. *Resultados de los Objetivos Específicos*

Los objetivos específicos de la investigación se centran en profundizar en la presentación de la variable por componentes, analizando las dimensiones de vigor, dedicación y absorción del engagement. Posteriormente, se llevan a cabo procedimientos estadísticos para comparar la manifestación de la variable engagement en los diferentes grupos poblacionales considerados; estos grupos se han segmentado según áreas de trabajo, tiempo de servicio y género. Cabe destacar que el compromiso demostró ser un factor protector contra el agotamiento, ya que se observó que niveles más altos de energía, dedicación y concentración estuvieron asociados con menores niveles de agotamiento



emocional y despersonalización; además, se evidenció mayor satisfacción personal entre los empleados con mayor energía, dedicación y enfoque.

4.2.1. Dimensión Vigor

En el primer objetivo específico buscó conocer el grado de la dimensión vigor del engagement en trabajadores administrativos del departamento de educación local del Cusco.

Los resultados presentados en la tabla 9 revelan que un 87.4% de los trabajadores indican tener un nivel muy alto de vigor, mientras que solo un 0.7% se sitúa en un nivel muy bajo. Este hallazgo sugiere que los empleados se perciben como activos y competentes en la realización de sus funciones; muestran un marcado interés y dedicación para cumplir con sus responsabilidades en el área de servicio, demostrando su disposición a ser innovadores y creativos en el trabajo; además, parecen capaces de adaptarse a situaciones adversas, tensiones o eventos estresantes, como el manejo de usuarios de la tercera edad poco familiarizados con las nuevas tecnologías o usuarios obstinados.

Tabla 10

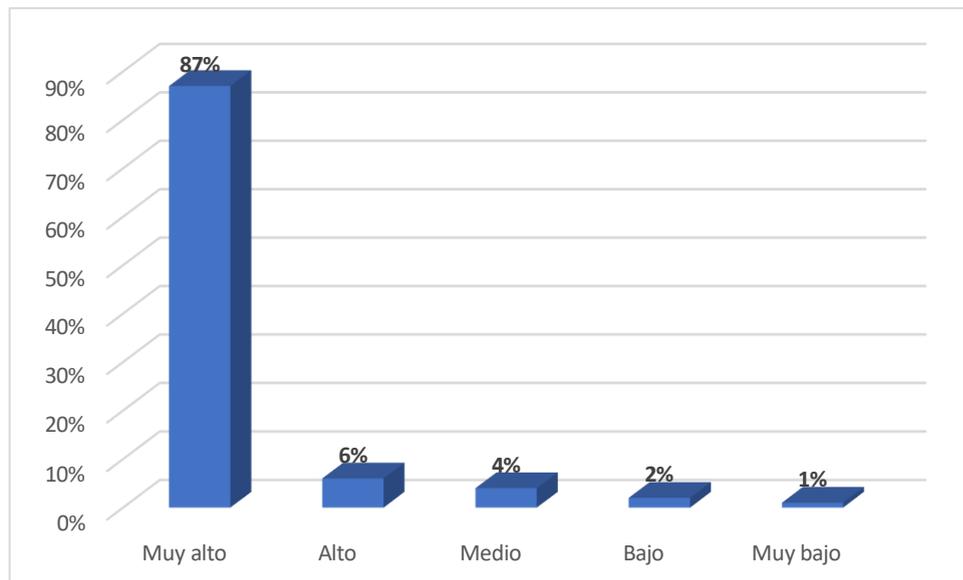
Nivel de la dimensión vigor del engagement

Nivel de vigor	F	%
Muy alto	118	87,4
Alto	8	5,9
Medio	5	3,7
Bajo	3	2,2
Muy bajo	1	0,7
Total	135	100,0



Figura 4

Nivel de la dimensión vigor del engagement



4.2.2. Dimensión Dedicación

En el segundo objetivo específico se buscó conocer el grado de dimensión dedicación del Engagement en trabajadores administrativos de la UGEL Cusco.

Según los resultados presentados en la tabla 11, el 71.9% de los trabajadores afirma encontrarse en un nivel muy alto de dedicación, mientras que solo el 0.7% se sitúa en un nivel muy bajo. Estos datos muestran que los evaluados manifiestan un alto grado de entusiasmo, desafío y orgullo respecto a su trabajo; consideran que su labor diaria les proporciona un estímulo constante, lo que los impulsa a comprometerse proactivamente en los eventos y actividades de la institución; además, demuestran un compromiso activo al aportar ideas creativas en la coordinación de actividades y al mostrar empatía hacia sus compañeros de trabajo; por otro lado, los empleados exhiben una disposición notable para participar en actividades programadas, demostrando una tendencia energética al diseñar, ejecutar y evaluar los proyectos regionales.



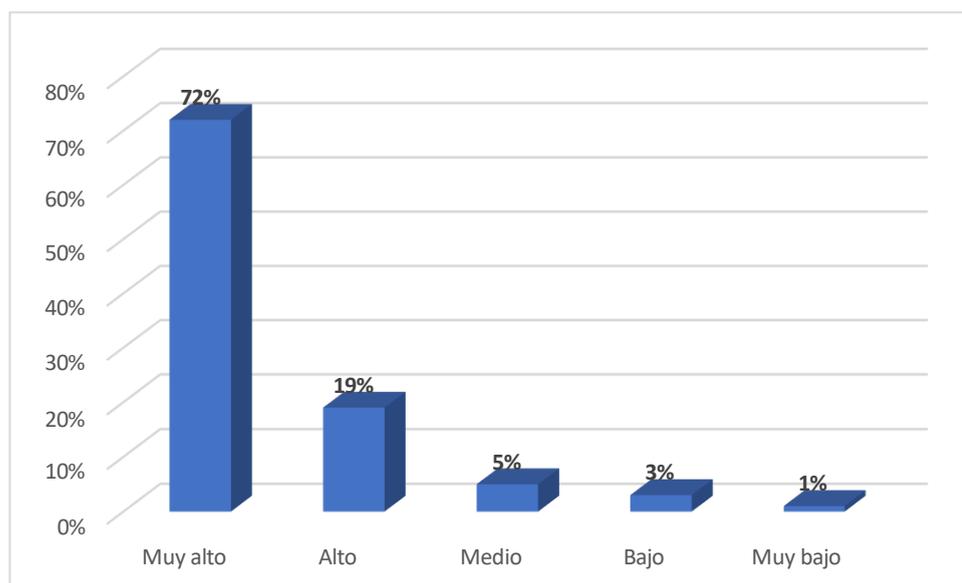
Tabla 11

Nivel de la dimensión dedicación del engagement

Nivel de dedicación	F	%
Muy alto	97	71,9
Alto	26	19,3
Medio	7	5,2
Bajo	4	3,0
Muy bajo	1	,7
Total	135	100,0

Figura 5

Nivel de la dimensión dedicación del engagement



4.2.3. Dimensión Absorción

En el tercer objetivo específico, se buscó conocer el grado de la dimensión absorción del Engagement en trabajadores administrativos de la UGEL Cusco.

En la tabla 12, se destaca que el 89.6% de los trabajadores indica encontrarse en un nivel muy alto de absorción, mientras que el 3.7% se ubica en un nivel medio. Estos resultados podrían explicarse por el hecho de que los evaluadores perciben que su trabajo les brinda la oportunidad de alcanzar sus aspiraciones personales, metas profesionales y



crecimiento personal. Además, los trabajadores experimentan una satisfacción significativa con los logros obtenidos en el desarrollo de sus actividades laborales; además, demuestran una respuesta afectiva al comparar los resultados reales con los deseados al concluir proyectos educativos o ejecutar programas sociales en beneficio de estudiantes y profesores. Este compromiso se manifiesta en la atención que prestan a los aspectos relevantes de sus tareas y en su conciencia acerca de los factores que podrían afectar sus actividades, lo que se refleja en su enfoque detallado en la realización de cotizaciones, reportes y presupuestos.

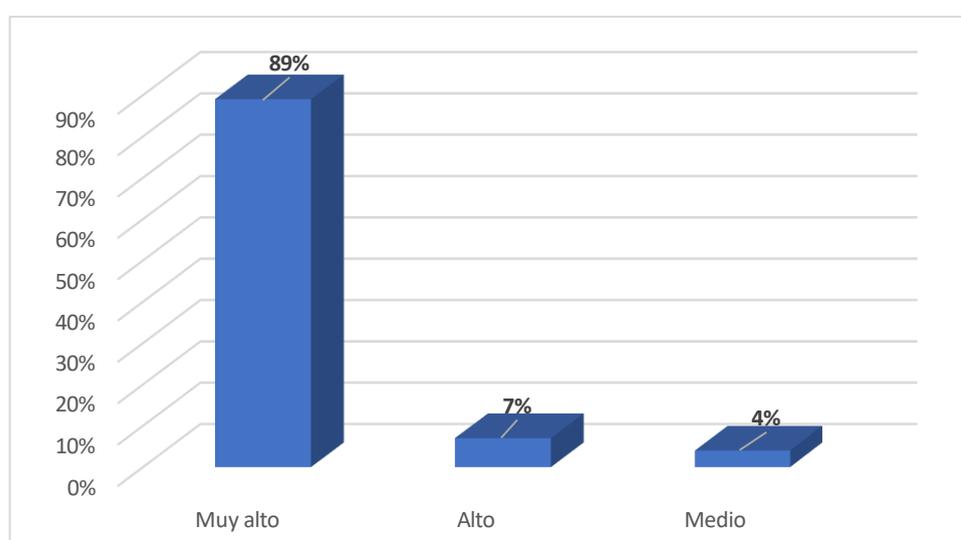
Tabla 12

Nivel de la dimensión absorción del engagement

Nivel de absorción	<i>f</i>	%
Muy alto	121	89,6
Alto	9	6,7
Medio	5	3,7
Total	135	100,0

Figura 6

Nivel de la dimensión absorción del engagement





4.2.4. Nivel de Engagement según área de trabajo

En el cuarto objetivo específico, se buscó determinar la diferencia en el grado de Engagement en trabajadores administrativos de la UGEL Cusco según el área de trabajo.

La tabla 13 destaca de manera significativa la alta implicación (engagement) de los trabajadores del área de dirección, con un notable 82.4% indicando un nivel muy alto de compromiso. Este resultado muestra un equipo directivo altamente comprometido y motivado, lo cual puede ser un indicador clave de una cultura organizacional sólida y orientada al logro de metas comunes. Además, el 100% de los encuestados en el área de dirección percibe un nivel muy alto de engagement en la gestión institucional. Esto indica no solo un compromiso individual, sino también un respaldo unánime a las estrategias y prácticas de gestión implementadas en la institución. De igual manera, el 93.3% de los empleados en el área de PRONOEI reporta un nivel muy alto de engagement. Este resultado resalta la importancia del compromiso en la implementación de prácticas pedagógicas efectivas, lo cual es crucial para el éxito de los programas educativos, especialmente en contextos específicos como PRONOEI. Adicionalmente, la totalidad (100%) del personal en el área de administración del aprendizaje y de soporte indica un nivel muy alto de engagement. Mostrando que tanto las funciones administrativas como las de soporte operativo son llevadas a cabo con un alto grado de compromiso y entusiasmo.

Tabla 13

Engagement según área de trabajo

NIVEL ENGAGEMENT	ÁREA DE TRABAJO											
	Dirección		Gestión institucional		Gestión pedagógica		PRONOEI		Admin		Áreas de soporte	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Muy alto	14	82.4	13	100	41	100	14	93.3	13	100	36	100
Muy bajo	3	17.6	0	0.0	0	0.0	1	6.7	0	0.0	0	0.0
Total	17	100	13	100	41	100	15	100	13	100	36	100



A continuación, la tabla 14 presenta la comparación entre los grupos mediante la aplicación del estadístico H de Kruskal-Wallis. La elección de este análisis se sustentó en la naturaleza ordinal de los datos y en la existencia de más de dos grupos para la comparación. Los resultados obtenidos arrojaron un coeficiente de 16.487, un valor de p de 0.006 y 5 grados de libertad.

Este análisis estadístico revela de manera significativa que existen diferencias entre las áreas de trabajo en lo que respecta al nivel de Engagement. Específicamente, se observa que las áreas de Gestión Institucional, gestión pedagógica, administración y soporte exhiben niveles superiores de engagement, mientras que las áreas de dirección y PRONOEI muestran promedios menores en este indicador. Estos resultados proporcionan una perspectiva valiosa sobre las variaciones en el compromiso laboral entre las distintas áreas, lo cual puede ser fundamental para diseñar estrategias específicas de mejora en aquellos sectores que presentan niveles más bajos de Engagement.

Tabla 14

Diferencia de engagement según área de trabajo

	Área	N	Rango promedio
Engagement	Dirección	17	58,09
	Gestión institucional	13	70,00
	Gestión pedagógica	41	70,00
	PRONOEI	15	65,50
	Administración	13	70,00
	Áreas de soporte	36	70,00
	Total		135
H de Kruskal-Wallis		16,487	
G _l		5	
Sig. asintótica		,006	



4.2.5. Nivel de Engagement según tiempo de servicio

En el quinto objetivo específico, se buscó determinar la diferencia en el nivel de Engagement en trabajadores administrativos de la UGEL Cusco según tiempo de servicio.

En la Tabla 15, se destaca que el 96% de los trabajadores con menos de un año de antigüedad laboral se encuentran en un nivel muy alto de Engagement; de manera similar, el 95.8% de aquellos que llevan entre uno y tres años en la institución también se ubican en un nivel muy alto, y el 100% de quienes tienen más de tres años de experiencia laboral demuestran un nivel muy alto de engagement. Estos resultados indican consistentemente altos niveles de compromiso independientemente de la antigüedad del personal evaluado.

Es crucial señalar que, además de la destacada participación de los empleados, resulta notable que, durante más de tres años, no se ha registrado otro nivel que no sea el de “muy alto”. Esto muestra no solo una tendencia constante hacia altos niveles de compromiso, sino también la ausencia de variaciones significativas en este indicador a lo largo del tiempo.

Tabla 15

Engagement según tiempo de servicio

NIVEL ENGAGEMENT	TIEMPO DE SERVICIO					
	Menos de 1 año		Entre 1 y 3 años		Más de 3 años	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy alto	48	96.0	46	95.8	37	100
Muy bajo	2	4.0	2	4.2	0	0.0
Total	50	100	48	100	37	100

En la tabla 16, se llevó a cabo la comparación entre grupos mediante el uso del estadístico H de Kruskal-Wallis. Esta elección se fundamenta en la naturaleza ordinal de los datos y en la presencia de más de dos grupos en la comparación. Los resultados obtenidos revelan un coeficiente de 1.547 con un valor de p de 0.461 y 2 grados de libertad.



Este análisis estadístico indica que no existe una diferencia estadísticamente muy significativa al examinar el engagement según el tiempo de servicio. El coeficiente y el valor de p obtenidos sugieren que las variaciones en los niveles de compromiso entre los grupos, divididos por el tiempo de servicio, no son lo suficientemente distintas como para considerarse estadísticamente significativas. Por lo tanto, se infiere que la cantidad de tiempo que se labora no es relevante respecto a las diferencias observadas en cada nivel del engagement entre los empleados.

que el tiempo de servicio no juega un papel determinante en las diferencias observadas en los niveles de engagement entre los empleados.

Tabla 16

Diferencia de engagement según tiempo de servicio

Tiempo de servicio		N	Rango promedio
Engagement	Menos de 1 año	50	67.30
	Entre 1 y 3 años	48	67.19
	Más de 3 años	37	70.00
H de Kruskal-Wallis		1,547	
Gl		2	
Sig. asintótica		,461	

4.2.6. Nivel de Engagement según sexo

En el sexto objetivo específico, se buscó determinar la diferencia en el nivel de engagement en trabajadores administrativos de la UGEL Cusco según sexo.

En la tabla 17, se observa que el 96.4% de los varones se sitúa en un nivel muy alto de Engagement, con solo un 3.6% de este grupo ubicado en un nivel muy bajo. Por otro lado, el 97.5% de las mujeres muestra un nivel muy alto, mientras que el 2.5% se encuentra en un nivel muy bajo. Para comparar estas distribuciones, se empleó el estadístico chi cuadrado de homogeneidad, considerando la presencia de dos grupos en



comparación y la naturaleza no paramétrica de los datos. Los resultados revelaron un coeficiente de 0.146 y un valor de p de 0.702.

Adicionalmente, para corroborar estos hallazgos, se aplicó el estadístico U de Mann-Whitney, ya que no se cumplieron todos los supuestos de la prueba inicial. Este análisis arrojó un coeficiente de 2175.000 y un valor de p de 0.703. En conjunto, ambos métodos de análisis concluyen que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre el sexo de los empleados y su nivel de engagement.

Tabla 17

Diferencia de engagement según sexo

SEXO	PORCENTAJE	ENGAGEMENT		Total
		Muy bajo	Muy alto	
Masculino	Recuento	2	53	55
	% dentro de área	3.6%	96.4%	100.0%
Femenino	Recuento	2	78	80
	% dentro de área	2.5%	97.5%	100.0%
Total	Recuento	4	131	135
	% dentro de área	3.0%	97.0%	100.0%
Chi-cuadrado de homogeneidad = .146				<i>p</i> = 0.702
U de Mann-Whitney = 2175.000				<i>p</i> = 0.703

4.3. Resultado del objetivo general

El objetivo general es describir el nivel de participación del personal administrativo de la Autoridad Educativa Local del Cusco.

En la tabla 18, se destaca que el 97% de los trabajadores se encuentra en un nivel muy alto de engagement, mientras que solo el 3% se sitúa en un nivel muy bajo. Esto muestra que la gran mayoría de los colaboradores exhiben un notable entusiasmo en sus funciones laborales. Este alto porcentaje de engagement podría estar vinculado a la



presencia de competencias psicosociales sólidas entre los empleados, lo que les permite desempeñar sus tareas de manera efectiva y contribuir positivamente al ambiente laboral.

La elevada proporción de empleados en el nivel más alto de engagement indica un compromiso generalizado y un interés activo en sus responsabilidades. Este fenómeno puede derivar, en parte, de habilidades psicosociales desarrolladas, como la capacidad de gestionar el estrés, la empatía y las habilidades de comunicación, que son esenciales para un desempeño laboral efectivo y una colaboración exitosa en el entorno de trabajo.

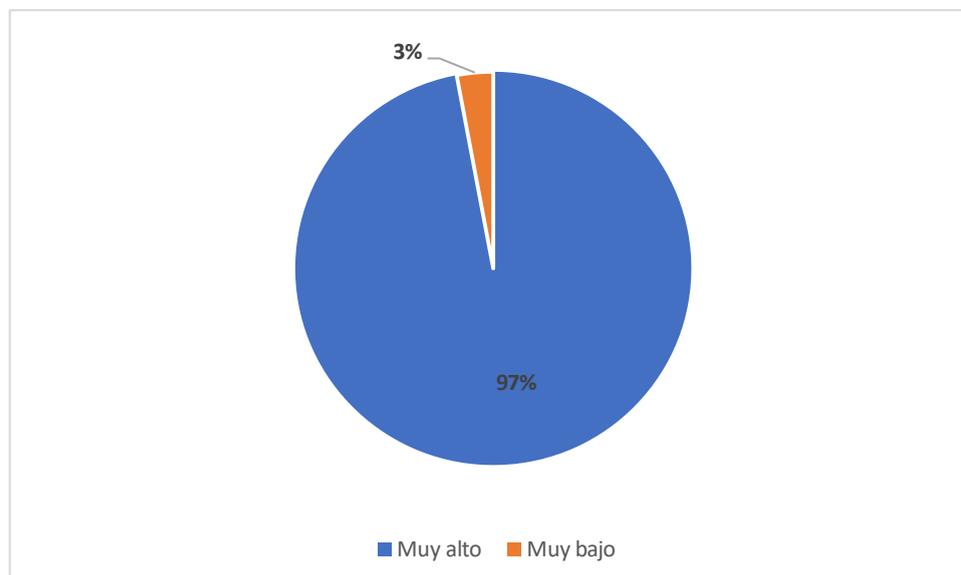
Tabla 18

Nivel de engagement

Nivel de dedicación	<i>f</i>	%
Muy alto	131	97.0
Muy bajo	4	3.0
Total	135	100,0

Figura 7

Nivel de engagement





Capítulo V

Discusión

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El objetivo principal de este estudio fue analizar el grado de participación del personal directivo de la Autoridad Educativa Local del Cusco. Según los resultados obtenidos, se reveló que el 97% de los evaluadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) exhiben un nivel muy alto de engagement, mientras que solo el 3% se sitúa en un nivel muy bajo.

En relación a la dimensión de vigor, se destaca que el 87.4% de los evaluadores se encuentra en un nivel muy alto. Este indicador refleja el empeño y la capacidad de cumplir con las responsabilidades asignadas, demostrando una notable habilidad para adaptarse a diversas circunstancias.

En cuanto a la dimensión de dedicación, se observó que el 71.9% de los evaluadores muestra un nivel muy alto. Este resultado indica que los evaluadores son entusiastas y enfrentan los desafíos laborales con compromiso proactivo, lo que se traduce en una participación activa en los eventos institucionales.

En la dimensión de absorción, se destaca que el 89.6% de los evaluadores se encuentra en un nivel muy alto. Este hallazgo sugiere que los evaluadores experimentan satisfacción tanto en sus logros personales como laborales, mostrando una reacción afectiva significativa ante la conclusión exitosa de proyectos educativos o la ejecución de programas sociales.



Un hallazgo relevante es que, el 82.4% de los evaluadores pertenecen al área de dirección; además, se identificaron diferencias significativas entre las áreas de trabajo y el nivel de engagement (p valor = 0.006). En relación al tiempo de servicio, se evidenció que el 96% de los evaluadores con menos de un año de servicio se ubican en un nivel muy alto de engagement, aunque no se observa una diferencia estadísticamente significativa al analizar el engagement según el tiempo de servicio (p valor = 0.461).

Con respecto al género de los evaluadores, el 97.5% pertenece al sexo femenino, y tanto el 97.5% de las mujeres como el 96.4% de los hombres se ubican en un nivel muy alto de engagement. No obstante, no se percibió diferencias estadísticas significativas entre los géneros y el nivel de engagement (p valor = 0.703).

5.2. Limitaciones del estudio

Al desarrollar y aplicar los instrumentos de recolección de datos, se identificaron algunas limitaciones:

- En primer lugar, se encontró una limitación asociada a la disponibilidad de los trabajadores administrativos de la UGEL Cusco; no obstante, esta limitación se superó mediante la coordinación previa con los colaboradores y el área de Recursos Humanos de la institución; gracias a este proceso, se logró obtener la disponibilidad necesaria para aplicar el cuestionario en diferentes momentos, lo que implicó una reestructuración del cronograma de la investigación. Es relevante destacar que esta reorganización no alteró significativamente las fechas previamente establecidas.
- En segundo lugar, se observó una cierta resistencia por parte de algunos trabajadores al llenar los instrumentos de recolección de datos; es importante subrayar que este fenómeno no fue generalizado, y la resistencia fue mínima. Para superar esta limitación, se llevó a cabo una explicación detallada, resaltando la



naturaleza anónima de la prueba; se enfatizó que el único documento que contenía información personal era el consentimiento informado, el cual se completaba por razones éticas; asimismo, se aseguró a los trabajadores que el vaciado de los resultados no incluiría sus datos personales. Esta clarificación contribuyó a que los colaboradores se sintieran más seguros y dispuestos a participar en el proceso de recolección de datos.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Según el objetivo general, se observó que el 97% de los evaluadores de la UGEL Cusco se encuentran en un nivel muy alto de engagement. Estos resultados contrastan con las conclusiones de Pino (2019), donde reportó que el 46% de los trabajadores de la UGEL San Román se ubicaban en un nivel promedio de engagement laboral. Esta diferencia sugiere variabilidad en los niveles de engagement entre distintas Unidades de Gestión Educativa Local. Además, los hallazgos actuales difieren de los resultados presentados por Chávez (2023) quien indicó que el 58.9% de los colaboradores se encuentra en un nivel medio de engagement. Esta discrepancia resalta la diversidad en los niveles de engagement laboral, incluso dentro de contextos educativos similares, y subraya la importancia de considerar factores específicos de cada institución al analizar estos indicadores.

En relación al primer objetivo específico, se destaca que el 87.4% de los evaluadores se encuentra en un nivel muy alto en la dimensión de vigor. Este resultado supera significativamente las conclusiones de la investigación de Ramírez (2022), donde el 56.39% se ubicó en un nivel alto en la misma dimensión. A su vez, difiere de los hallazgos de Pino (2019), quien indicó que el 47.6% se halla en un nivel promedio de vigor. Por otro lado, Chanduvi (2021) en su estudio obtuvo que el 64% de los encuestados tiene un nivel alto de vigor, lo cual, aunque inferior al resultado actual, muestra una



convergencia en la tendencia de niveles elevados de esta dimensión. Es interesante destacar que los resultados actuales, con un 87.4% en la categoría muy alto, se alinean de manera notable con la investigación de Martínez y Salas (2020); en dicho estudio, se registró que el 82.1% de los trabajadores tenían un nivel muy alto en la dimensión de vigor. Esta similitud refuerza la consistencia y validez de los hallazgos actuales, proporcionando un contexto más robusto para interpretar los niveles de vigor en la presente investigación.

En relación al segundo objetivo específico, se destaca que el 71.9% de los trabajadores se ubica en un nivel muy alto en la dimensión de dedicación. Este resultado, aunque robusto, muestra variabilidad en comparación con otros estudios. En la investigación de Martínez y Salas (2020), registraron que el 92.1% de los funcionarios tenía un nivel muy alto en la misma dimensión, lo cual supera notablemente la dedicación observada en la presente investigación. Por otro lado, los hallazgos difieren de manera considerable con la investigación de Chanduvi (2021), donde el 52% de los trabajadores se encontró en un nivel bajo de dedicación. Esta disparidad puede sugerir diferencias significativas en la percepción de la dedicación laboral entre distintos contextos o instituciones. Es relevante mencionar que Pino (2019), en su estudio reportó que el 52.4% se encontró en un nivel promedio de dedicación, una cifra que contrasta con el resultado actual. A su vez, Ramírez (2022), encontró que el 72.34% presentó un nivel medio de dedicación, lo cual se asemeja más a los resultados de la presente investigación. Estas variaciones en los resultados muestran la importancia de considerar las particularidades de cada contexto organizacional al interpretar los niveles de dedicación; elementos como la cultura laboral, la naturaleza de la organización y las estrategias de gestión pueden ejercer una influencia importante en cómo los empleados perciben y demuestran su nivel de dedicación.



En relación a los resultados respecto al tercer objetivo específico se muestra que el 89.6% de los trabajadores se encuentra en un nivel muy alto de absorción. Esta cifra contrasta con los hallazgos de Ramírez (2020), quien reportó que el 61.70% se halla en un nivel medio de absorción; esta diferencia puede atribuirse a factores contextuales específicos o metodologías distintas utilizadas en ambas investigaciones. Por otro lado, los resultados actuales también difieren de los obtenidos por Pino (2019), donde el 39.7% se encuentra en un nivel promedio de absorción. Esta variación muestra diferencias en la percepción de la absorción laboral entre las poblaciones estudiadas, lo cual podría estar influenciado por particularidades organizacionales, características demográficas de los participantes o incluso cambios en las condiciones laborales a lo largo del tiempo. En contraste, Chanduvi (2021) encontró que el 60% de los servidores se ubicó en un nivel bajo de absorción. Estos resultados plantean interrogantes sobre las diferencias en las dinámicas organizacionales o en las expectativas de los empleados en las diferentes instituciones estudiadas; pues se resalta la complejidad y la multidimensionalidad del engagement laboral. Factores como la cultura organizacional, las políticas de gestión de recursos humanos y las características específicas de cada lugar de trabajo pueden influir significativamente en cómo los empleados experimentan y expresan la absorción laboral. En relación al cuarto objetivo, se destaca que el 82.4% de los trabajadores están asignados al área de dirección, mientras que el 100% forma parte de la gestión institucional, gestión pedagógica, y administración del aprendizaje, y el 93% se desempeña en el PRONOEI. Según los resultados de la prueba de Kruskal-Wallis, se confirma que existen diferencias significativas entre las áreas de trabajo y los niveles de Engagement (p valor = 0.006). Estos hallazgos contrastan con los resultados de la investigación de Pino (2019), donde el 25.4% de los empleados labora en el área administrativa y presenta un nivel promedio de Engagement. En esa misma investigación,



solo el 3.2% de los trabajadores del área de Dirección tiene un nivel alto, el 14.3% en el área de gestión pedagógica tiene un nivel promedio, y el 3.2% del personal del área de gestión institucional también se encuentra en el mismo nivel. Estos resultados pueden deberse a diferencias en las dinámicas laborales, políticas organizacionales o características específicas de las funciones desempeñadas en cada área. Estos resultados resaltan la importancia de considerar las particularidades de cada área de trabajo al abordar estrategias para mejorar el Engagement laboral en una organización.

En relación al quinto objetivo, se destaca que el 96% de los trabajadores tiene una antigüedad laboral de menos de un año, el 95.8% ha estado entre uno y tres años, y el 100% lleva más de tres años en la institución. En los tres casos, se encuentran en un nivel muy alto de Engagement; Sin embargo, al aplicar la prueba Kruskal-Wallis, se observa que no existen diferencias significativas entre el nivel de Engagement y el tiempo de servicio (p valor = 0.461). Esto indica que la antigüedad en el servicio no determina de manera significativa el nivel de Engagement de los empleados. Esta conclusión contrasta con los hallazgos de Carrasco (2020) en su investigación, donde encontró una relación directa y significativa entre el Engagement y el desempeño laboral, con un coeficiente de 0.984 y un p valor menor a 0.05; a pesar de esta diferencia, los resultados actuales sugieren que, en la institución estudiada, la antigüedad en el servicio no impacta de manera sustancial en los niveles de Engagement de los empleados.

Respecto al sexto objetivo específico, se destaca que el 97.5% de las personas evaluadas son mujeres, y el 96.4% son varones, ambos grupos presentando un nivel muy alto de Engagement. La prueba estadística realizada, con un valor de significancia de 0.702, indica que no hay diferencia estadística entre el sexo y el nivel de Engagement. Estos resultados contrastan con los obtenidos por Pino (2019, donde se registró que el 30.2% de los varones tenía un nivel promedio de Engagement, mientras que el 15.9% de



las mujeres se encontraba en el mismo nivel. Es relevante señalar que, en la presente investigación, no se identificó una diferencia estadísticamente significativa entre el sexo de los participantes y su nivel de Engagement; esto muestra que, en la institución estudiada, no hay una disparidad marcada en los niveles de compromiso laboral entre hombres y mujeres.

Las discusiones anteriores se alinean con la teoría presentada por Bakker y Demeruti (2013), que se desglosa en dos componentes esenciales: la necesidad de trabajo y la provisión de recursos. La primera parte abarca las condiciones sociales y organizativas que pueden desencadenar traumas y daños físicos, requiriendo un esfuerzo considerable para superarlos. En el contexto de la investigación realizada, se confirma la validez de esta teoría, ya que los resultados sugieren que las condiciones laborales y organizativas impactan directamente en los niveles de engagement laboral.

Adicionalmente, las teorías previamente discutidas, refuerzan la noción de que elementos como la remuneración y un ambiente laboral óptimo influyen en la satisfacción y, por ende, en el engagement de los trabajadores. Estos factores motivadores, según Herzberg, contrastan con los aspectos higiénicos, que aunque son esenciales para el cumplimiento de las actividades laborales, no generan motivación directa en muchos casos.

En conjunto, estas teorías y discusiones respaldan la idea de que el engagement laboral es un fenómeno complejo que se ve afectado por múltiples factores, desde las condiciones del entorno laboral hasta las necesidades y motivaciones individuales. La comprensión y aplicación de estas teorías en el análisis de los resultados de la investigación ofrecen una perspectiva integral que puede ser crucial para desarrollar estrategias efectivas de gestión del compromiso laboral en un contexto organizacional específico.



5.4. Implicancias del estudio

La investigación aporta significativamente al avance del conocimiento, especialmente en el ámbito del Engagement, al proporcionar datos y evidencias que pueden servir como cimiento para el desarrollo de nuevas teorías y su posterior profundización. Los resultados obtenidos revelan una situación positiva en la institución, generando un impacto beneficioso en la unidad de estudio al facilitar el acceso a información y datos relevantes; estos resultados, a su vez, son relevantes para tomar decisiones informadas en diversos aspectos de la institución, así como para el perfeccionamiento de políticas y buenas prácticas. La importancia de estos hallazgos radica en su potencial y se mejore el clima laboral dentro en la institución, promoviendo un incremento en la productividad y se reduzca el ausentismo y rotación de personal; en este sentido, la investigación proporciona herramientas valiosas para tomar decisiones estratégicas y la implementación de prácticas que favorezcan el compromiso laboral de los administrativos. En última instancia, estos resultados brindan a la dirección de la institución la oportunidad de abordar decisiones organizativas de manera más informada y precisa, con el objetivo de potenciar y mantener un alto nivel de compromiso entre los administrativos; este enfoque estratégico puede traducirse en beneficios sustanciales tanto para los empleados como para la institución en su conjunto.



Conclusiones

Primero: En la evaluación del nivel de engagement en los trabajadores administrativos de la UGEL Cusco, se evidenció que la mayoría de los evaluados se sitúan en el nivel muy alto, representando el 97.0% de los trabajadores, mientras que solo el 3.0% se encuentra en el nivel muy bajo. Cabe destacar que no se registraron evaluados en los niveles central, bajo o alto.

Segundo: En relación al nivel de la dimensión vigor del engagement en los trabajadores administrativos de la UGEL Cusco, se observa, que 87.4% de trabajadores posee un nivel muy alto de vigor, esto demuestra que los trabajadores se caracterizan por un elevado nivel de energía, entusiasmo y resistencia en el desempeño de sus funciones laborales; este alto nivel de vigor puede traducirse en una mayor capacidad para enfrentar desafíos, una actitud proactiva y una contribución significativa al ambiente laboral positivo

Tercero: En lo que respecta al nivel de la dimensión dedicación del engagement en los trabajadores administrativos de la UGEL Cusco, se identificó que 71.9% de los trabajadores muestra un nivel muy alto de dedicación; demostrando un compromiso activo hacia sus responsabilidades laborales, además, de una mayor disposición para asumir desafíos, un fuerte sentido de responsabilidad y una contribución positiva al logro de los objetivos organizacionales.

Cuarto: En lo que respecta al nivel de la dimensión de absorción del engagement, el 89.6% de los trabajadores un nivel muy alto de absorción, lo cual demuestra que en su mayoría de los empleados se encuentran profundamente inmersos en su trabajo, mostrando un fuerte vínculo emocional y cognitivo con las tareas y responsabilidades laborales.



Quinto: Se demuestra un alto nivel de engagement en el área de dirección, con un significativo 82.4% indicando compromiso muy alto y se muestra diferencias significativas entre áreas, destacando niveles superiores en Gestión Institucional, gestión pedagógica, administración y soporte, y niveles más bajos en dirección y PRONOEI.

Sexto: Se demuestra que el 96% de los empleados, independientemente de su antigüedad laboral, se ubican en un nivel muy alto de engagement. La consistencia en estos altos niveles de compromiso a lo largo del tiempo es notable, ya que durante más de tres años no se ha registrado otro nivel que no sea “muy alto”; además, no hay una diferencia estadísticamente significativa al examinar el engagement según el tiempo de servicio.

Séptimo: Se demuestra que el 96.4% de los varones y el 97.5% de las mujeres se encuentran en un nivel muy alto de engagement, sin diferencias estadísticamente significativas entre ambos géneros.



Recomendaciones

Primero: A los trabajadores del área administrativa, se recomienda fomentar actividades que impulsen el compromiso (Engagement) con el objetivo de establecer un medio eficaz y, sobre todo, beneficioso para este sector, que es bastante influyente en el público; además, se sugiere mantener las prácticas relacionadas con los niveles correspondientes y llevar a cabo acciones coherentes en este sentido.

Segundo: A los directivos de la UGEL continuar fomentando y apoyando iniciativas que fortalezcan en Engagement; ello podría ser por medio de la implementación de programas de bienestar y reconocimiento para mantener y potenciar la energía positiva y la resistencia de los empleados.

Tercero: A los directivos de la UGEL continuar promoviendo un ambiente que fomente la responsabilidad y el compromiso activo hacia las responsabilidades laborales. Estrategias como el reconocimiento del esfuerzo individual y colectivo pueden fortalecer aún más este compromiso.

Cuarto: A los trabajadores del área administrativa se sugiere mantener y fortalecer las condiciones que fomentan este vínculo emocional y cognitivo con el trabajo. Esto puede incluir la continuidad de prácticas que estimulen el sentido de pertenencia y la conexión con los objetivos organizacionales.

Quinto: A los encargados del área de recursos humanos de la UGEL se recomienda realizar un análisis detallado de las disparidades de Engagement por áreas. Se podrían implementar estrategias específicas de mejora en áreas con niveles inferiores de engagement.

Sexto: A los directivos de la UGEL se sugiere continuar con políticas que fomenten este compromiso a lo largo del tiempo. El énfasis en el desarrollo profesional y el reconocimiento podría contribuir a mantener estos altos niveles.



Séptimo: A los trabajadores del área administrativa se recomienda continuar promoviendo un ambiente inclusivo y equitativo, enfocándose en el desarrollo y el bienestar de sí mismos y sus compañeros, independientemente de su género, área de trabajo o tiempo de labor.



Bibliografía

- Alarcón, R. (2010). Psicología de la felicidad. Introducción a la psicología positiva. *Revista de Psicología*, 28(2), 411-414. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3378/337829515008.pdf>
- Alata, M. (2023). *El engagement en el personal de la Gerencia Regional de esudacion del Cusco - 2023*. Cusco: Tesis para optar al título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Andina del Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5857/Mayhum_y_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Apaza, K. (2021). Motivación y Engagement Laboral en el Personal Asistencial de un Centro de Salud Público en Pisac, Cusco 2021. Lima: *Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud*. Universidad Cesar Vallejo.
- Ávila, M., Portalanza, C., & Duque, E. (2017). Evaluación del Engagement en trabajadores de una institución de educación superior en Ecuador. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 4 (4), 1-25. doi: <https://doi.org/10.21855/ecociencia.44.43>
- 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), 107-115. doi:<http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia .
- Cameron, K., & Spreitzer, G. (2012). *Handbook of Positive Organizational Scholarship*. Oxford: Oxford University Press.



- Cárdenas, J. (2014). *Engagement ilusión por el trabajo, un modelo teórico - conceptual*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A. C. . Obtenido de <http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/02/LIBRO.-ENGAGEMENT.pdf>
- Carrasco, S. (2020). *Engagement y empowerment en personal administrativo de una entidad pública del distrito de Ventanilla, 2019*. Lima: Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad César Vallejo.
- Carrillo, P. (2020). Análisis del Engagement laboral en profesionales de atención primaria en salud de la Provincia de Santa Elena - Ecuador. *Revista San Gregorio*(40), 77-89. doi:[http: 10.36097/rsan.v1i40.1307](http://10.36097/rsan.v1i40.1307)
- Castro, P. (2012). Aplicación de la psicología positiva en el ámbito laboral. *Revista de Investigacion Psicologica*(8), 109-128. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322012000200007
- Centeno, A. (2019). *Engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019*. Cusco: Tesis para optar al título profesional de Psicóloga, Universidad Andina del Cusco .
- Chanduvi, J. (2021). *Engagement y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque*. Chiclayo: Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo.
- Charry, A. J. (2021). Engagemen en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Instituto de Gobierno y de Gestión Pública*, 8 (1), 26-36. doi: <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.03>
- Chávez, R. (2023). *Engagement y desempeñolaboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023*. Trujillo: Tesis de Maestría en Gestión del Talento Humano, Universidad César Vallejo.



- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. México : McGraw-Hill.
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4, 341-418. doi: [https://doi.org/10.1016/S0927-5371\(97\)00010-9](https://doi.org/10.1016/S0927-5371(97)00010-9)
- Correa, F. (2012). *Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar*. Argentina : Trabajo de tesis, Universidad FASTA.
- Cortés, N. (03 de setiembre de 2021). *¿Qué es el engagement laboral?* Obtenido de GeoVictoria: <https://www.geovictoria.com/cl/engagement-laboral/>
- Cross, R., Gray, P., Cunningham, S., & Thomas, R. (2011). *La organización colaboradora, cómo lograr que las redes de empleados realmente funcionen*. Ediciones Deusto : España.
- De la Torre, M. (2019). *Engagement en el personal administrativo de una entidad prestadora de servicios de saneamiento, Cusco 2019*. Cusco: Tesis para optar al título profesional de Psicóloga, Universidad Andina del Cusco.
- Dueñas, D. (1 de Marzo de 2021). *Instituto de gestion del cambio*. Obtenido de Psicología Positiva y Engagement: <https://institutedegestiondelcambio.com/%E2%80%A8psicologia-positiva-y-engagment/>
- Entrevistado 1. (14 de Febrero de 2022). Analisis situacional de la UGEL. (E. Pacheco, Entrevistador)
- Fajardo, M., Iroz, M., López, D., & Mirón, S. (2013). Relación entre engagement y las creencias de autoeficacia en los trabajadores. *Reidocrea*, 2, 79-92. doi:<http://dx.doi.org/10.30827/Digibug.27618>



- Fernandez, G. (2018). Engagement y desempeño docente en el instituto de educación superior tecnológico privado red avansys. Lima: Tesis para optar el grado de Magister en Recursos Humanos, Universidad San Martin de Porres.
- Flores, C., Fernández, M., García, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>
- Franco, V., Quiroz, E., & Castaño, E. (2020). Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato? *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(60), 159-177. doi:<https://www.doi.org/10.35575/rvucn.n60a9>
- Gallup. (01 de Octubre de 2021). State of the Global Workplace. *Workplace*. Obtenido de: <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- Garay, E. (2021). *Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institución educativa particular: caso I.E.P. San Carlos, distrito Ayacucho, 2021*. Ayacucho: Tesis para optar al título de de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- González, F. (2009). El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión. *Anales de Psicología*, 25(2), 397-398. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/88111>
- Hernández, L., & Oramas, A. (2018). Factores psicosociales laborales relacionados con el work engagement desde el modelo de Demanda - recursos laborales en trabajadores cubanos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 19(2), 19-23. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2018/cst182c.pdf>



- Hernandez-Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw Hill.
- Huamán, A., & Torres, R. (2023). Engagement y desempeño laboral de los trabajadores de un programa social en la unidad territorial. *Revista de Investigación Científica*, 5, 1-6. doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.5.504>
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Piura: Tesis para optar el título de Licenciado Administración de Empresas, Universidad de Piura.
- Info Capital Humano. (9 de Abril de 2019). *70% de los trabajadores peruano sufren estres laboral*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Leimon, A., & McMahon, G. (2014). *Psicología positiva para Dummies*. Grupo Planeta Spain: España.
- Lupano, M., & Waisman, S. (2019). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral . *Psicodebate*, 77-89. Obtenido de: <https://www.aacademica.org/000-067/470>
- Maldonado, H. (2020). *Engagement laboral en una empresa de servicios educativos Ate, 2019*. Lima: Tesis para optar al grado de Doctor en Administración, Universidad César Vallejo.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Frederick*, 128, 79-86. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>



- Martínez, A., & Salas, N. (2020). *Relaciones interpersonales y engagement del personal administrativo en la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa-2020*. Cusco: Tesis para optar al título de profesional de Licenciado en Administración, Universidad Andina del Cusco.
- Martínez, P. (2009). *Comportamiento organizacional*. Córdoba: El Cid Editor.
- Merino, A. (2017). El compromiso en el trabajo (Engagement) en estudio empírico en empleados de congregaciones religiosas educativas. España: Tesis Doctoral, Universidad de Málaga.
- Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: El rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit*, 17(2), 129-137. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v17n2/a03v17n2.pdf>
- Ossa, C., & Jiménez, A. (2021). Relación entre engagement y calidad de vida en el trabajo en funcionarios de establecimientos educacionales chilenos. *Revistas Javeriana*, 34, 1-15. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao34.recvtf>
- Paucar, L. (2020). *El engagement de los colaboradores de la red de servicios de salud Cusco Sur, 2020*. Cusco: Tesis para optar al título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Andina del Cusco.
- Pino, E. (2019). *Engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2019*. Juliaca: Tesis para optar al título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Peruana Unión.
- Proaño, J. (2020). *El Engagement en el Trabajo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Año 2020*. Ecuador : Pontificia Universidad Católica del Ecuador.



- Quiroz, E., Muñoz, J., Salazar, A., Ocampo, F., & Vanegas, N. (2020). Engagement y burnout en profesionales de la salud colombianos. *Salud(i)Ciencia*, 24(4), 201-206. doi:<http://dx.doi.org/10.21840/siic/160641>
- Ramirez, M. (2022). *Engagement laboral durante el COVID-19 en docentes de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte*. Ecuador: Tesis para optar el título de Licenciatura en Enfermería, Universidad Técnica del Norte.
- Rivas, M. (2018). Clima Social Laboral y Engagement en los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018. Lima: *Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública*, Universidad Cesar Vallejo.
- Rodríguez, R., Martínez, M., & Sánchez, I. (2014). Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1255-1266. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64735353003.pdf>
- Rojas, M., & Rojas, M. (2019). Centros de investigación universitarios, una mirada desde la Ecología del Desarrollo Humano. *Educere*, 23(76), 723-735. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/356/35660459005/35660459005.pdf>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 261, 109-138. doi:<http://dx.doi.org/10.51302/rtss.2004.8859>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados: Un reto emergente para la Dirección de Recursos Humanos*. España: Estados Financieros. Obtenido de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierta en pasión*. España: Alianza.



Schaufeli, B., & Bakker, A. (2004). Utrecht work engagement scale preliminary manual.

Occupational Health Psychology Unit Utrecht University, 1(1), 1-60. Obtenido de

https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job Demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. doi:<https://doi.org/10.1002/job.248>

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315. Obtenido de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/209.pdf>

Seligman, P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14. doi:<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0003-066X.55.1.5>

Sonnetag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 518-528. doi:<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.88.3.518>

Trans-Oceanic Life Insurance Company. (2018). *Report on Examination*. Puerto Rico: Comisiones of Insurance.

UGEL Cusco. (1 de Octubre de 2021). ugelcusco.gob.pe. Obtenido de <https://ugelcusco.gob.pe/ws/nosotros/>



Apéndices



Título: ENGAGEMENT EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA LOCAL CUSCO - 2022

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es el grado de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco - 2022?	Describir el nivel de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022.		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		
¿Cuál es el grado de dimensión vigor del Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022?	Identificar el grado de la dimensión vigor del Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022.		Nivel: Descriptivo
¿Cuál es el grado de la dimensión dedicación del Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022?	Identificar el grado de la dimensión dedicación del Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022.		Diseño: No experimental transversal
¿Cuál es el grado de la dimensión absorción del Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022?	Identificar el grado de la dimensión absorción del Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022.	Variable: Engagement	Enfoque: Cuantitativo
¿Cuál es la diferencia en el grado de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, según área de trabajo?	Determinar las diferencias existentes en el grado de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, según área de trabajo.	Dimensiones: Vigor Dedicación Absorción	Población: Trabajadores administrativos de la UGEL Cusco
¿Cuál es la diferencia en el grado de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, según tiempo de servicio?	Determinar las diferencias existentes en el nivel de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, según tiempo de servicio.		Instrumento: Escala de Engagement – UWES de Schaufeli y Bakker.
¿Cuál es la diferencia en el grado de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, según sexo?	Determinar las diferencias existentes en el nivel de Engagement en trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, según sexo.		Técnica: Cuestionario



ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

Instrucciones. Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y decida entre las opciones de la tabla, la que mejor describa como se siente habitualmente. Escriba el número enfrente de cada enunciado.

Nunca	Casi Nunca	Rara Vez	A Veces	Con Frecuencia	Casi Siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

1. ___ En mi trabajo me siento lleno(a) de energía.
2. ___ Encuentro el trabajo que hago lleno de sentido y propósito.
3. ___ El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando.
4. ___ En mi trabajo me siento vigoroso.
5. ___ Estoy entusiasmado(a) con mi trabajo.
6. ___ Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo demás a mí alrededor.
7. ___ Mi trabajo me inspira.
8. ___ Cuando me levanto en la mañana, siento ganas de ir a trabajar.
9. ___ Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente.
10. ___ Me siento orgulloso (a) del trabajo que hago.
11. ___ Estoy inmerso en mi trabajo.
12. ___ Puedo seguir trabajando por periodos de tiempo largos.
13. ___ Para mí, mi trabajo es un reto.
14. ___ Yo me entusiasmo cuando estoy trabajando.
15. ___ En el trabajo, tengo una gran resistencia mental.
16. ___ Es difícil desconectarme de mi trabajo.
17. ___ En mi trabajo yo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... declaro que he sido invitado a participar en la investigación denominada "*Engagement en trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco 2022*", este es un proyecto de investigación científica para una Tesis de Pregrado de la Escuela Profesional de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud perteneciente a la Universidad Andina del Cusco.

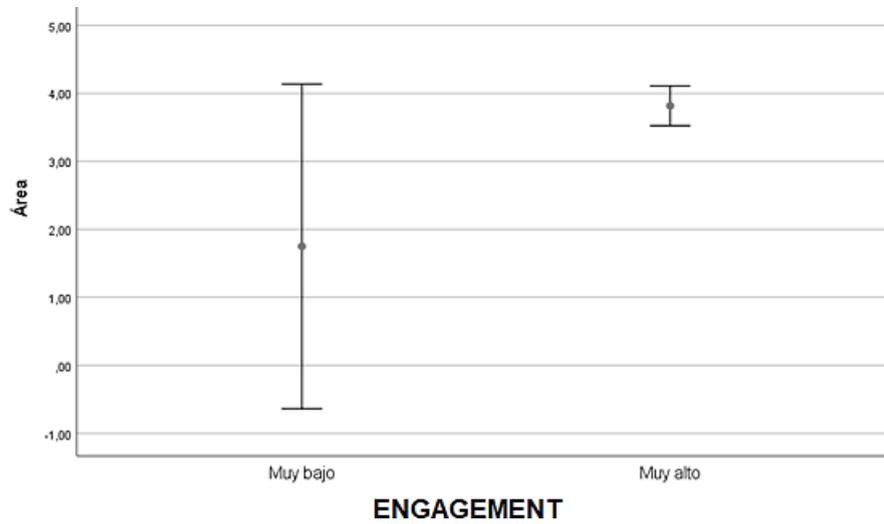
Entiendo que este estudio busca conocer *el nivel de Engagement en trabajadores Administrativos de la unidad de gestión educativa local Cusco 2022* y sé que toda la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Así mismo sé que la información solo es parafines de estudio. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio. Teniendo en cuenta los párrafos anteriores plasmó mi firma donde consta que acepto participar en la investigación.

Firma del participante:

Fecha:



Barra de error para la comparación del engagement según área de trabajo



Barra de error para la comparación del engagement según tiempo de servicio

