

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Nivel de engagement laboral en trabajadores de la comisaria de
Jicamarca, Lurigancho.**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Inés Garcenia Tintaya Condori
Pamela Lucila Soto Caso

Asesor:

Dr. Víctor Daniel Álvarez Manrique

Lima, julio de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Víctor Daniel Álvarez Manrique de la Facultad de Ciencias Empresariales,
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“NIVEL DE ENGAGEMENT LABORAL EN TRABAJADORES DE LA COMISARIA DE JICAMARCA, LURIGANCHO”** constituye la memoria que presenta los bachilleres Inés Garcenia Tintaya Condori, Pamela Lucila Soto Caso para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 22 días del mes de diciembre del año 2020.



Dr. Víctor Daniel Álvarez Manrique

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 21 días.... días del mes de.....julio.....del año 2020.... siendo las 14:30 horas, se reunieron en la Sala Virtual Zoom, de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: ... Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto..., el secretario: ...Mtro. David Junior Elías Aguilar Panduro y el miembro: Mg. Ricardo Elías Jarama Sotoy el asesor... con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado:: "Nivel de engagement laboral en trabajadores de la comisaria de Jicamarca - Lurigancho"de los estudiantes: a)... Tintaya Condori, Inés Garcenia....b) Soto Caso, Lucila Pamela.... conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en

Administración y Negocios Internacionales.....con-mención-en.....

El Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el (la) / (los) (las) candidato (a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Tintaya Condori, Inés Garcenia.....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy bueno

Candidato (b): Soto Caso, Lucila Pamela.....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a los (las) / (al) (a la) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

ÍNDICE

1. Introducción	6
2. Revisión teórica	9
Engagement	9
Dimensiones	10
2.1.1. Vigor	10
2.1.2. Dedicación	11
2.1.3. Absorción	11
3. Método	12
Diseño	12
Muestra población	12
Procedimiento de la recolección de datos	12
Instrumento	12
4. Resultados	13
5. Discusión	17
6. Referencias	19

Nivel de engagement laboral en trabajadores de la comisaria de Jicamarca, Lurigancho

Level of work engagement in workers from the Jicamarca police station, Lurigancho

Pamela Lucila Soto Caso ¹, Inés Garcenia Tintaya Condori ²

*^aEP Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión,
Lurigancho Lima 15464 – Perú*

Resumen

El objetivo de este trabajo es determinar la percepción de los niveles de engagement laboral en los trabajadores de la comisaria de Jicamarca anexo 8. El presente estudio es de tipo descriptivo no experimental, para medir los niveles del engagement en una muestra de 50 trabajadores se utilizó el instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES), de Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker, traducida al español por Valdez y Ron en 2012, consta de dimensiones: Vigor, Dedicación y Absorción, con una consistencia interna aceptable de $\alpha = 0.88$ y un KMO de 0.82. Para obtener los resultados se aplicó estadística de medida central. Respecto a las características demográficas de los trabajadores, se encontraron las edades entre 31 y 40 años, además de una parte mínima que oscila entre las edades de 41 a 55 años, así mismo la mayoría de ellos tiene un tiempo de permanencia de 1 a 3 años representando a la Comisaria de Jicamarca anexo 8. Tanto el engagement como sus dimensiones fueron percibidas en un nivel moderado esto indica que los trabajadores se sienten con energía y ven que es necesario estar fuertes y vigorosos en sus puestos de trabajos. Además, los colaboradores se sienten entusiasmados, respecto a la dimensión dedicación y su inspiración de cada trabajador antes de atender a cada

ciudadano; en la dimensión absorción cada trabajador se concentra en su trabajo, brindando toda su atención a la ciudadanía.

Palabras clave: Engagement laboral; vigor; dedicación; absorción

Abstract

The objective of this work is to determine the perception of the levels of labor engagement in the workers of the Jicamarca police station, annex 8. This study is of a non-experimental descriptive type, to measure the levels of engagement in a sample of 50 workers, it was used The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) instrument, by Wilmar Schaufeli and Arnold Bakker, translated into Spanish by Valdez and Ron in 2012, consists of dimensions: Vigor, Dedication and Absorption, with an acceptable internal consistency of $\alpha = 0.88$ and a KMO of 0.82. To obtain the results, central measurement statistics were applied. Regarding the demographic characteristics of the workers, the ages between 31 and 40 years were found, in addition to a minimum part that oscillates between the ages of 41 to 55 years, likewise most of them have a residence time of 1 to 3 years representing the Commissioner of Jicamarca annex 8. Both engagement and its dimensions were perceived at a moderate level, this indicates that workers feel energetic and see that it is necessary to be strong and vigorous in their jobs. In addition, employees are enthusiastic about the dedication dimension and inspiration of each worker before serving each citizen; In the absorption dimension, each worker concentrates on her work, giving all her attention to citizens.

Key words: work engagement; vigor; dedication; absorption

1. Introducción

Las organizaciones que cuentan con trabajadores con niveles de engagement bajos muestran más accidentes y renuncias, debido a que los colaboradores han dejado de hacer su mayor esfuerzo y ven el trabajo únicamente como un medio para obtener ingreso (Lupanoi & Waisman, 2018), así mismo, los trabajadores sin engagement no están motivados para cumplir las tareas de su puesto de trabajo con persistencia, intensidad y concentración, afectando los resultados de la organización y peor aún si se trabaja en puestos que requieren mayor energía (Owens, Baker, Sumpter & Cameron, 2016 citado por Contreras, 2015).

La relevancia radica en que el éxito de las organizaciones depende del nivel de engagement de sus trabajadores (Córdoba, 2015), para Salcedo (2013), la buena gestión del engagement genera productividad y rentabilidad para la institución, está comprobado que los trabajadores engaged, presentan un buen desempeño laboral ya que trabajan más tiempo, de manera inteligente (Contreras, 2015), además tienen voluntad de aprendizaje y desarrollo continuo que beneficia a la organización y al trabajador porque incentiva el crecimiento personal y logrando la realización plena del potencial del trabajador (Salanova & Schaufeli, 2009).

Contreras (2015), hace referencia a la Olympic Delivery Authority del Reino Unido, quien reportó en junio de 2011 un indicador de accidentes de 0.17 por cada 100 horas trabajadas, esto lo atribuyó a las estrategias implementadas para optimizar el engagement de los trabajadores a través de cultura colaborativa y aprendizaje mutuo por otro lado investigaciones realizadas por the engagement institute demostró, que en Estados Unidos las compañías gastan anualmente entre \$450 Y \$550 mil millones, cifra alarmante.

La variable engagement laboral será estudiada en 50 trabajadores del centro policial de Jicamarca de Lurigancho en la ciudad de Lima, mediante una investigación descriptivo no experimental transversal, así mismo, esta se desea aportar de manera significativa al centro policial de Jicamarca, para que a partir de los resultados pueden tomar acciones oportunas y pertinentes de gestión del engagement.

Los estudios de la variable work engagement ha sido objeto de investigaciones descriptivas y correlacionales, Contreras (2015), en su estudio a 124 trabajadores de un centro procesador de petróleo y gas en México, obtuvo que el grado de engagement no se relaciona directamente con el nivel de estudios y la actividad laboral, sin embargo Guevara & Fernández (2017), encontró en una muestra de 17,165 empleados de empresas latinas, relación directa, que a mayor edad mayor vínculo con la empresa, concluyendo que las personas mayores desarrollan altos niveles de engagement y compromiso laboral.

Además Gomez et al. (2019), en su investigación encontró que el clima organizacional se relaciona con el bienestar laboral y el work engagement., indicando que los trabajadores al sentirse libres de decidir sobre la toma de decisiones en sus actividades laborales, experimentan una sensación de satisfacción, sintiéndose más comprometidos con la organización. Así mismo Lupano & Waisman, (2018) identificó una relación positiva y significativa entre engagement y satisfacción laboral que demuestra que las personas con engagement encuentran su trabajo motivador. Por otro lado, en la investigación presentada por Berardi (2015) a una dependencia administrativa de la ciudad del Mar de plata, identifica relación directa entre motivación y engagement laboral esto quiere decir que mientras más motivado este el trabajador mayor nivel de engagement presentará.

De igual forma Spontón et al., (2012), señala que estudios realizados en su mayoría han sido aplicados a trabajadores del sector privado, por lo que se requieren investigaciones que incluya mayor cantidad de trabajadores del sector público. En el Perú se han realizado diversos trabajos que se ocupan de medir la variable engagement en los siguientes rubros: en empresas de servicios alimenticios (Espinosa, 2017), en instituciones educativa (Flores, Fernández, Juárez, Merino, & Guimet, 2015) y en instituciones públicas (Altamirano, Bajonero, & Silva, 2018), Sin embargo, en instituciones policiales no se han realizado estudios, así que el presente trabajo se realizará con personal policial de un distrito de Lurigancho en Lima.

El objetivo general de la actual investigación, es determinar el nivel de engagement laboral de los trabajadores de la comisaria de Jicamarca. Incluyendo las dimensiones: Vigor, dedicación y absorción.

2. Revisión teórica

Engagement

Este constructo es conocido como un estado psicológico positivo, Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001), resaltan que el engagement es un constructo sobre el que no se tiene un acuerdo en su traducción literal así que este término engloba una perspectiva más compleja y completa en relación al individuo con su trabajo, posteriormente, Salanova & Schaufeli (2009) agregan que su traducción al español son: compromiso organizacional, dedicación en el trabajo, adicción al trabajo sin embargo esta traducción no llega a definir el significado completo de la variable engagement, el cual abarca mucho más y aun no se encuentra un término en español que describa su significado completo.

Salanova, Schaufeli, Peiró, & Llorens (2000), lo definen como un estado positivo caracterizado por vigor, dedicación y absorción, en la que un trabajador engaged se siente con energía unido a su trabajo y con capacidad de responder a las demandas de su puesto con eficacia (Martínez & Salanova, 2003a), este constructo motivacional positivo además presenta un estado cognitivo-afectivo persistente en el tiempo y no focalizado a una conducta u objeto específico, relacionándose con la disponibilidad de recursos laborales y favorece un mayor compromiso organizacional (Salanova et al., 2000).

Finalmente el engagement tiene un sentido de conexión energética y afectiva con su trabajo donde un trabajador se percibe a si mismo con capacidades suficientes para afrontar las demandas de su actividad diaria (Cachón, Lara, Zagalaz, López, & González, 2018). Por lo tanto, este constructo ayuda a comprender el funcionamiento óptimo de las personas en las organizaciones siendo una gran herramienta para recursos humanos (Martínez & Salanova, 2003b).

Dimensiones

2.1.1. Vigor

El vigor según Medrano, Moretti, & Ortiz (2015), hace referencia a niveles energéticos elevados y resiliencia mientras se trabaja, caracterizada por altos niveles de energía mientras el trabajador desempeña sus funciones (Lafarga, Cruz, & Márquez 2014), con la capacidad de no fatigarse fácilmente y la persistencia frente a las dificultades (Carmen, 2006), por lo tanto el vigor es la permanencia y un fuerte deseo de esforzarse (Perez 2014). Esto indica, (García Rodríguez, Labajos, & Fernández, 2015) que el vigor consiste

en presentar una alta, resistencia mental y superación de dificultades cuando se está desarrollando la actividad laboral.

2.1.2. Dedicación

Caracterizada por alta implicación laboral (Salanova & Schaufeli, 2004b), debido a que existe mayor participación en el trabajo (Beltrán, Llorens, & Salanova, 2020), por lo tanto se sienten identificados fuertemente con su trabajo experimentando sentimientos positivos (Beltrán et al., 2020).

Casuso (2011) menciona que la dedicación es un elemento emocional, producto de que el trabajador siente un sentido de interés, entusiasmo en el puesto de trabajo, optimismo, orgullo y reto por lo que hace, concibiendo su trabajo como un desafío identificándose con los objetivos de la empresa (Kazumi et al., 2016)

2.1.3. Absorción

Es un elemento cognitivo, presenta concentración en el trabajo, atención y se dejan llevar por el tiempo, durante el desempeño del trabajo (Casuso, 2011). Caracterizado porque los trabajadores disfrutan de sus actividades en el trabajo por lo que no miden el tiempo que pasan realizándolo, que se da cuando se está totalmente concentrado en el puesto, durante ese lapso se experimenta que el tiempo pasa volando y se tienen dificultades a la hora de desconectarse de lo que se está haciendo (Oramas, Marrero, Reynosa, Castillo, & Vergara, 2014a), además, Garrido & Pacheco(2012) agrega, que mientras el trabajador está inmerso en su trabajo se siente feliz, debido a que es un ambiente placentero, para Salanova & Schaufeli (2004), esto se da por que es una situación intrínsecamente motivadora.

3. Método

Diseño

El tipo de investigación es descriptivo no experimental, porque no se ha experimentado ni realizado ningún tipo de manipulación de variables; es decir, se recogieron los datos sin que se hayan modificado las condiciones en las que se encontraba la variable de investigación (Driessnack, Amélia, & Mendes, 2007),

Muestra población

La población en estudio está constituida por un total de 50 colaboradores de la comisaría de Jicamarca, debido al tamaño de la población, la muestra será por conveniencia y juicio del investigador (Iglesias & Cortéz 2004).

Procedimiento de la recolección de datos

Previamente se realizó el envío de la carta a las autoridades pertinentes, solicitando permiso para realizar la encuesta en la comisaría, posteriormente se acordó la fecha y hora de la encuesta, para la aplicación de la encuesta se reunió a todo el personal operativo del centro policial para informales los fines de la encuesta y en que consiste la variable ya que es un término desconocido para ellos, así mismo se les pidió que llenen la encuesta con honestidad ya que es una encuesta anónima. Finalmente se encuestó al personal administrativo en sus oficinas correspondientes.

Instrumento

Para la recolección de datos de la variable engagement laboral se aplicó Utrecht Work

Engagement Scale (UWES) versión española compuesta por 17 ítems, además estudios anteriores han demostrado que UWES tiene propiedades psicométricas satisfactorias (Salanova et al., 2000), contiene 17 elementos que preguntan a los participantes, con qué frecuencia experimentan sentimientos relevantes para el compromiso laboral. Estos elementos están relacionados con las tres dimensiones: vigor que incluye 6 ítems, dedicación que consta de 5 ítems y absorción que contiene 6 ítems, con una escala de Likert de 0 a 6 en el cual 0= ninguna vez, 1= pocas veces al año, 2= una vez al mes o menos, 3= Pocas veces al mes, 4= Una vez por semana, 5= pocas veces por semana y 6= Todos los días (Salanova et al., 2000). La confiabilidad del instrumento que fue utilizado en este trabajo de investigación es un Alpha de Cronbach de 0,88, y su validez, de acuerdo al análisis factorial exploratorio es de 0,82.

4. Resultados

La comisaria de Jicamarca anexo 8, ubicada en San Juan de Lurigancho Lima, es una institución del estado que tiene como función principal garantizar, mantener y restablecer el orden interno, así mismo presta protección y ayuda a los pobladores de la comunidad, certificando el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, previniendo, investigando y combatiendo la delincuencia, actualmente tiene 50 personales policiales.

En la Tabla 1, se muestran las características demográficas de los trabajadores de la comisaria de Jicamarca, durante el periodo 2019, género, edad y tiempo que labora en la institución. En la tabla, se evidencia que del total de encuestados un 50% oscila entre las edades de 31 a 40 años y una parte mínima oscila entre las edades de 41 a 55 años, En cuanto al Sexo la mayoría de los trabajadores el cual representa el 74% es de género

masculino y el 26% restante es de género femenino. Por otro lado, del total de encuestados la mayoría de ellos tiene un tiempo de permanencia de 1 a 3 años representado por un 44%.

Tabla 1

Resultados demográficos de colaboradores de la comisaria de Jicamarca

		Recuento	%
Edad	De 23 a 30 años	14	28,0%
	De 31 a 40 años	25	50,0%
	De 41 a 55 años	11	22,0%
	Total	50	100,0%
Sexo	masculino	37	74,0%
	femenino	13	26,0%
	Total	50	100,0%
Tiempo que labora en la institución	menor de 1 año	9	18,0%
	1 año a 3 años	22	44,0%
	4 a más años	19	38,0%
	Total	50	100,0%

Resultado 2

En la Tabla 2, se identifica las percepciones de los colaboradores por preguntas de acuerdo a las dimensiones. Los trabajadores refieren que se sienten con energía (3.02), cuando están fuertes y vigorosos en sus puestos de trabajos (3.80), trabajando incluso cuando se presentan dificultades (3.44), mostrando una capacidad de resistencia y energía durante su jornada laboral. Los trabajadores afirman que su trabajo les motiva (3.54), ya que tiene propósito y valor (3.86), sintiéndose identificados con su trabajo y los objetivos organizacionales. Por otro lado, afirman que son felices cuando realizan su labor diaria

(3.54), estando totalmente concentrados en lo que hacen sin poner atención en el tiempo (3.90), sintiéndose felices mientras trabajan.

Tabla 2.

Nivel de percepción por preguntas de acuerdo a dimensiones de la variable engagement

		Media	Desviación estándar
Vigor	En mi trabajo me siento lleno de energía	3.02	1.91
	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	3.80	1.78
	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	3.52	1.87
	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	3.44	1.51
	Soy muy persistente en mi trabajo	3.46	1.39
	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	3.44	1.36
	Promedio	3.45	
Dedicación	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	3.86	1.75
	Estoy entusiasmado con mi trabajo	3.82	1.65
	Mi trabajo me inspira	3.54	1.82
	Estoy orgulloso del trabajo que hago	3.56	1.59
	Mi trabajo es retador	3.74	1.38
Promedio	3.70		
Absorción	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	3.82	1.71
	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	3.70	1.80
	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	3.54	1.88
	Estoy inmerso en mi trabajo	3.62	1.59
	Me “dejo llevar” por mi trabajo	3.90	1.33
	Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo	3.70	1.20
Promedio	3.71		

Resultado 3

En la Tabla 3, se muestra los niveles de percepción de la variable engagement y sus dimensiones. De los trabajadores de la comisaria el 56% percibe a la variable engagement en un nivel moderado como un estado mental positivo. La primera dimensión de engagement es vigor la cual también es percibida con un nivel moderado, por la mayoría (60%) debido a que los trabajadores presentan niveles de energía necesario para desempeñar sus funciones, la dimensión de dedicación y absorción, son percibidas en un nivel moderado (60% y 58%) con un sentido de interés y entusiasmo adecuado por su trabajo en la que no afecta su productividad y disfrutando de su trabajo diario en el tiempo determinado.

Tabla 3.

Nivel de percepción de la variable engagement y sus dimensiones

		Recuento	% de N columnas
D_Vigor	Bajo	10	20.0%
	Moderado	30	60.0%
	Alto	10	20.0%
D_Dedicación	Bajo	9	18.0%
	Moderado	30	60.0%
	Alto	11	22.0%
D_Absorción	Bajo	9	18.0%
	Moderado	29	58.0%
	Alto	12	24.0%
V_Engagement	Bajo	11	22.0%
	Moderado	28	56.0%
	Alto	11	22.0%

5. Discusión

En la investigación se identificó que la variable engagement es considerado por la mayoría de trabajadores como un aspecto necesario para el cumplimiento de sus funciones en la comisaría de Jicamarca. Entre las dimensiones, las que fueron mejor valorada fueron absorción y vigor.

Con base al estudio realizado se encontró que el engagement laboral es percibido como moderado por el 56% de los trabajadores de la comisaria, al respecto Contreras (2015), obtuvo como resultado un promedio de 5.00 con una percepción alta de la variable, así mismo Guerrero (2020), identifico en su estudio aplicado a gerencia regional de educación, un nivel alto, lo cual es favorable para la entidad, por otro lado Kazumi et al., (2016), encontraron un nivel alto de engagement relacionado positivamente con la calidad del sueño y el rendimiento laboral asociado al bienestar, de igual manera para Gomez et al. (2019), quien lo relaciona con el bienestar y el clima laboral, definido por Salanova, Schaufeli, Peiró, & Llorens (2000), que menciona que un trabajador engaged se siente con energía unido a su trabajo y con capacidad de responder a las demandas que requiere su puesto de trabajo (Cachón et al., 2018).

La dimensión vigor se percibe como moderado por el 60 % de los trabajadores de la comisaria Jicamarca, al respecto Contreras (2015), encontró un nivel alto en la dimensión vigor de 4.8, por lo tanto la mayoría lo percibe por la presencia de energía al momento de trabajar (Lafarga, Cruz, & Márquez, 2014), con capacidad de no fatigarse rápidamente y persistir aunque se presenten dificultades en el trabajo (Caballero, 2006).

Así mismo la dimensión dedicación por el trabajo también obtuvo una percepción moderada por el 60% de los colaboradores del centro policial, de acuerdo con Contreras (2015), halló un promedio de 5.32 como percepción de la dimensión dedicación por los trabajadores de un centro de procesamiento de petróleo y gas, en tal sentido Berardi (2015) identificó en una dependencia administrativa una percepción de alto de 4.28, por ello la mayoría en esta investigación se sienten entusiasmados y orgullosos de su trabajo en la organización (Casuso 2011), identificándose de esta manera con los objetivos de la organización (Kazumi et al., 2016).

Y la dimensión absorción con una percepción 58%, con un nivel moderado por los trabajadores policiales, de acuerdo a Berardi, (2015) obtuvo un valor de 3.87 y Contreras, (2015) un valor de 4.62 ambos un nivel alto, En tal sentido se puede decir que los trabajadores del centro policial Jicamarca se sienten involucrados e inmersos en sus trabajos (Garrido & Pacheco, 2012), siendo necesario la concentración en el puesto, además sienten que el tiempo pasa volando (Oramas, Marrero, Reynosa, Castillo, & Vergara, 2014b).

Para realizar un análisis de nivel de engagement por edades se requería de mayor cantidad de participantes, ya que el resultado da mayor para una determinada edad por cantidad de personal encuestado de acuerdo a la edad y no por nivel de engagement, así mismo para hacer contrastación es necesario realizar más ítems de aspectos demográficos como nivel jerárquico.

En la realización de este trabajo de investigación, se pudo aprender sobre la importancia que tiene el engagement en las instituciones, ya que el mejor recurso que tienen las instituciones vendría a ser los colaboradores y un trabajador con vigor, dedicación y absorción altos en el trabajo genera no solo productividad para la empresa sino también satisfacción en los trabajadores por el cumplimiento de las funciones que demanda su puesto de trabajo, contribuyendo a un buen clima laboral.

Agradecimientos

Agradecemos a las autoridades administrativas de la comisaria Jicamarca, por su colaboración en el desarrollo de la encuesta para el desarrollo de esta investigación, así mismo agradecemos a la Universidad Peruana Unión, por la formación profesional.

6. Referencias

- Altamirano, V., Bajonero, C., & Silva, C. (2018). *Estrategias para la gestión del engagement en los servidores de una entidad pública peruana*. Universidad del Pacífico. Recuperado a partir de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2123>
- Beltrán, E., Llorens, S., & Salanova, M. (2020). Employees physical exercise, resources, engagement and performance a cross sectional study from hero model. *Journal of work and organizational psychology*, 36, 39-47. Recuperado a partir de https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576_5962_rpto_36_1_0039.pdf
- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y engagement en el sector público nacional*. *Revista Fasta*. Universidad de nacional de la plata. Recuperado a partir de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1%0Ahttp://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1%5Cnhttp://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/882
- Caballero, C. (2006). Burnout, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios que trabajan y aquellos que no trabajan. *Revista psicogente*, 6, 11-27.

- Cachón, J., Lara, A., Zagalaz, M., López, I., & González, C. (2018). Propiedades psicométricas de la escala Utrecht Work Engagement Scale en estudiantes de educación. *Suma Psicológica*, 25(2), 113-121.
<https://doi.org/10.14349/sumapsi.2018.v25.n2.3>
- Carmen, C. (2006). Burnout, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios que trabajan y aquellos que no trabajan. *Revista psicogente*, 6, 11-27.
Recuperado a partir de file:///C:/Users/LENOVO 1080P HD/Downloads/2678-Texto del artículo-2838-1-10-20170809.pdf
- Casuso, J. (2011). *Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud. Rinsho byori. The Japanese journal of clinical pathology*. Universidad de Málaga. Recuperado a partir de <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4926/TD Maria Jesus Casuso Holgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, C. (2015). Determinación del nivel de engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Ciencia & trabajo*, 17(42), 37-42. Recuperado a partir de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100008>
- Córdoba, N. (2015). *Niveles de engagement en los trabajadores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla*. Universidad Rafael Landívar.
<https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Espinosa, J. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado a partir de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinosa_qj.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, 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, 195-206.
- García Rodríguez, J. J., Labajos, M. T., & Fernández, F. (2015). Engagement o los compromisos con los estudios. *Academic global*, 14(2), 169-177.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.14.2.198261>
- Garrido, M., & Pacheco, N. (2012). Inteligencia emocional percibida en el profesorado

- de primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (Engagement). *Revista de Educacion*, 359, 604-627. <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2011-359-109>
- Gomez, R., Pando, M., Veladez, I., Rubio, S., Aranda, C., & León, S. (2019). Clima organizacional, bienestar laboral y work engagement en una empresa paquetera. *Revista científica de la ciencia*, 3(2), 1-47. Recuperado a partir de [file:///C:/Users/JUAN CARLOS/Downloads/301-1-678-2-10-20200423.pdf](file:///C:/Users/JUAN%20CARLOS/Downloads/301-1-678-2-10-20200423.pdf)
- Guerrero, M. (2020). *Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la gerencia regional de educación de Lambayeque, Chiclayo 2019*. Universidad Señor de Sipán.
- Guevara, L., & Fernández, L. (2017). Work engagement y compromiso laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2), 108-119. <https://doi.org/10.21772/ripo.v34n2a04>
- Iglesias, M., & Cortéz, M. (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación*. (D. R. © U. A. del Carmen, Ed.). Mexico. Recuperado a partir de http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Kazumi, K., Shimazu, A., Norito, K., Takahashi, M., Nakata, A., & Schaufeli, W. (2016). Distinción empírica entre engagement y trabajolismo en enfermeras hospitalarias de Japón: efecto sobre la calidad del sueño y el desempeño laboral. *Cienc Trab*, 13(41), 152-157. Recuperado a partir de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Lafarga, J., Cruz, C., & Márquez, M. (2014a). Universidad iberoamericana (engagement). *Revista iberoamericana ed comunicacion.*, 22, 1-80. Recuperado a partir de http://revistas.iberomx.com/psicologia/uploads/volumenes/11/pdf/PSICOLOGIA_IBEROAMERICANA_22-2.pdf
- Lupano, M., & Waisman, S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, 18(2), 77. <https://doi.org/10.18682/pd.v18i2.808>
- Martínez, I. M., & Salanova, M. (2003a). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de educación*, 330(2003), 361-384. Recuperado a partir de

- <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre330/re3301911213.pdf?documentId=0901e72b81258cd9>
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52, 222-227. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-397045-9.00149-X>
- Medrano, L., Moretti, L., & Ortiz, A. (2015a). Medición del engagement académico en estudiantes universitarios measure of academic engagement in university students resumen. *Iberoamericana de diagnostico y evaluacion ridep*, 2, 114-124. Recuperado a partir de <https://www.redalyc.org/pdf/4596/459645432012.pdf>
- Oramas, A., Marrero, I., Reynosa, E., Castillo, N., & Vergara, A. (2014a). La escala de work engagement de utrecht, evaluación del work engagement en trabajadores cubanos. *Revista cubana de salud y trabajo*, 15(2), 47-56. Recuperado a partir de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2014/cst142h.pdf>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004a). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261(62), 109-138. Recuperado a partir de <http://www.wont.uji.es/publicaciones/articulos/articulos-listado/item/el-engagement-de-los-empleados-un-reto-emergente-para-la-direccion-de-los-recursos-humanos>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo cuando el trabajo se convierte en pasión*. (S. A. Alianza Editorial, Ed.). Madrid, España. Recuperado a partir de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf
- Salanova, M., Schaufeli, W., Peiró, J., & Llorens, S. (2000). Desde el «burnout» al «engagement»: ¿una nueva perspectiva? *Journal of work and organizational psychology*, 16(2), 117-134.
- Salcedo, M. (2013). *El papel del engagement en la dirección de una pyme*. Nacional de cuyo. Recuperado a partir de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf
- Spontón, C., Medrano, L., Maffei, L., Spontón, M., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de engagement uwes a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit. Revista de Psicología*, 18(2), 147-154.