



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

Evaluación del Engagement en los trabajadores administrativos del SERNANP
en tiempos de COVID-19, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Ormeño Espino, Luisa Rosa (ORCID: 0000-0001-6459-941X)

ASESOR:

Dr. Nolzco Labajos, Fernando (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por su infinito amor y derramar muchas bendiciones en mí para lograr mis objetivos fortaleciendo mi corazón e iluminando mi mente, en especial a mis madres hermosas Felicita, Ubaldina y Lidia, quienes me miran desde el cielo, a mis padres Ángel y Bernardo, a mi esposo Jorge y a mis hijos Henry y Gonzalo por ser mi soporte y compañía durante mi vida y creer en mí.

Agradecimiento

Agradecimiento eterno al Divino Hacedor por darme la vida, la salud, sabiduría e inteligencia y una maravillosa familia.

A mi asesor Dr. Fernando Nolazco Labajos por sus enseñanzas, apreciaciones y críticas constructivas, por su confianza y exigencia académica para la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo, a los profesores y a mis compañeros de estudios por permitirme formar parte de esta familia académica.

Página del Jurado

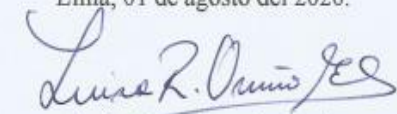
Declaratoria de autenticidad

Yo, Luisa Rosa Ormeño Espino, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado "Evaluación del Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19, 2020" en 76 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella expresamente señalada en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 01 de agosto del 2020.


Luisa Rosa Ormeño Espino

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de la variable	17
2.3 Población, muestra y muestreo	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Procedimiento	22
2.6 Método de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51
Anexo 1: Matriz de consistencia	51
Anexo 2: Instrumento	53
Anexo 3: Validez de instrumento	54
Anexo 4: Matriz de datos	57
Anexo 5: Evidencias del procesamiento	62
Anexo 6: Dictamen	64
Anexo 7: Resolución	65
Anexo 8: Acta de originalidad	67
Anexo 9: Pantallazo turnitin	68
Anexo 10: Autorización de la versión final	69
	vi

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1:	17
Matriz de operacionalización de la variable: Engagement.	17
Tabla 2:	19
Ficha del instrumento	19
Tabla 3	20
Puntajes normalizados para el UWES -17	20
Tabla 4	21
Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Cuestionario UWES-17	21
Tabla 5	21
Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach	21
Tabla 6	22
Estadísticas de fiabilidad del instrumento	22
Tabla 7	24
Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp.	24
Tabla 8	25
Niveles de las dimensiones del Engagement en los trabajadores administrativos	25
Tabla 9	26
Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Género	26
Tabla 10	27
Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Edad	27
Tabla 11	28
Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Régimen Laboral	28
Tabla 12	29
Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Nivel Ocupacional	29
Tabla 13	30
Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Tiempo de Servicios	30
Tabla 14	31
Niveles del Vigor en los trabajadores administrativos del Sernanp	31
Tabla 15	32
Frecuencia de percepción del trabajador referida por indicadores del Vigor.	32
Tabla 16	33
Niveles de Dedicación en los trabajadores administrativos del Sernanp	33
Tabla 17	34

Frecuencia de percepción del trabajador referida por cada indicador de Dedicación	34
Tabla 18	35
Niveles de Absorción en los trabajadores administrativos del Sernanp	35
Tabla 19	36
Frecuencia de percepción del trabajador referida por cada indicador de Absorción.	36

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp.	24
Figura 2. Niveles de las dimensiones del Engagement en los trabajadores administrativos.	25
Figura 3. Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Género.	26
Figura 4. Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Edad.	27
Figura 5. Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Régimen Laboral.	28
Figura 6. Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Nivel Ocupacional	29
Figura 7. Niveles de Engagement en los trabajadores Sernanp por Tiempo de Servicios.	30
Figura 8. Niveles del Vigor en los trabajadores administrativos del Sernanp	31
Figura 9. Frecuencia de percepción del trabajador referida por indicadores del Vigor	32
Figura 10. Niveles de Dedicación en los trabajadores administrativos del Sernanp.	33
Figura 11. Frecuencia de percepción del trabajador referida por cada indicador de Dedicación.	34
Figura 12. Niveles de Absorción en los trabajadores administrativos del Sernanp.	35
Figura 13. Frecuencia de percepción del trabajador referida por cada indicador de Absorción.	36

Resumen

El objetivo primordial del presente trabajo de investigación es determinar el nivel de Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19, 2020. El Engagement es un concepto que desarrolla la psicología positiva, influenciada por la teoría de las relaciones humanas y la teoría del comportamiento organizacional, cuyo énfasis se encuentra en el estudio científico de las capacidades humanas y su funcionamiento óptimo, bajo un nuevo enfoque del comportamiento organizacional. La investigación realizada es un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo con diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio es de 175 trabajadores administrativos del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado. La evaluación realizada contó con la participación de 140 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta cuyo instrumento fue el Cuestionario UWES-17 La prueba fue sometida a estudios de validación obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,916. La validación del Cuestionario se realizó por juicio de expertos, quienes determinaron su aplicabilidad. El procesamiento y análisis de los datos obtenidos se desarrolló con el software SPSS.22.0.

Los resultados obtenidos del nivel de Engagement, predictor de conductas de empleados que superan el desempeño promedio, evidencian que los trabajadores administrativos del SERNANP en tiempos de Covid-19 califican con un puntaje de 5,13 en la variable Engagement y en sus dimensiones califican puntajes de 5,20 en vigor; 5,45 en dedicación y 4,74 en absorción, asimismo, las frecuencias de percepción evidencian que el 84,3% de los trabajadores administrativos siempre se siente comprometido, involucrado e identificado con su trabajo. Se concluye que los trabajadores administrativos del Sernanp califican niveles altos de Engagement, expresados en vigor, dedicación y absorción destacando significativamente el orgullo, persistencia, resiliencia e involucramiento con su rol laboral.

Palabras clave: Engagement, Vigor, Dedicación, Absorción, Covid-19.

Abstract

The primary objective of this research work is to determine the level of Engagement in the administrative workers of the Sernanp at the time of Covid-19, 2020. Engagement is a concept that develops positive psychology, influenced by the theory of human relations and the organizational behavior theory, whose emphasis is on the scientific study of human capacities and their optimal functioning, under a new approach to organizational behavior. The research carried out is a descriptive level, quantitative approach study with a non-experimental cross-sectional design. The study population is 175 administrative workers of the National Service of Natural Areas Protected by the State. The evaluation carried out included the participation of 140 workers. The technique used was the survey whose instrument was the UWES-17 Questionnaire. The test was subjected to validation studies obtaining a Cronbach's alpha coefficient of 0.916. The validation of the Questionnaire was carried out by the judgment of experts, who determined its applicability. The processing and analysis of the data obtained was developed with the SPSS.22.0 software.

The results obtained from the Engagement level, predictor of employee behaviors that exceed the average performance, espectáculo that SERNANP administrative workers in Covid-19 times qualify with a score of 5.13 in the Engagement variable and in their dimensions, they qualify scores. of 5.20 in force; 5.45 in dedication and 4.74 in absorption, likewise, the frequencies of perception show that 84.3% of administrative workers always feel committed, involved, and identified with their work. It is concluded that the Sernanp administrative workers rate high levels of Engagement, expressed in force, dedication, and absorption, significantly highlighting pride, persistence, resilience, and involvement with their job role.

Keywords: Engagement, Vigor, Dedication, Absorption, Covid-19.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el inicio de esta nueva década enfrenta un reto gigantesco, un contexto colmado de incertidumbre donde no será tan fácil etiquetarlo o definirlo como incierto, complejo y ambiguo. El impacto del Covid-19 y sus secuelas genera profundos cambios en las economías, en las organizaciones y en las personas, superando los cambios ocasionados por la globalización y la evolución vertiginosa de las tecnologías de las comunicaciones; alterando todo, modificando la forma en que trabajan las personas y las organizaciones, en la forma que se relacionan con ellas, igualmente, afectan las relaciones afectivas en los trabajadores, cambiando sus prioridades y comportamientos (Torneró, 2020).

Una situación crítica configura un escenario para descubrir los recursos y fortalezas, individuales como colectivas que se reflejan en los diversos patrones de adaptación, y que, evidenciados en otros contextos de crisis, demostraron la resiliencia de las organizaciones saludables, que siguen funcionando bien, afrontan los cambios de manera proactiva y crecen con la crisis. El Engagement busca que los trabajadores y los individuos hallen la felicidad, en consecuencia, que las organizaciones sean constituidas por trabajadores *engaged*, la expresión representativa de una organización saludable. El Engagement definido como un estado mental y emocional del trabajador que lo identifica e involucra con su desempeño laboral en beneficio de la organización, caracterizado por la inversión de su mayor esfuerzo y mejor rendimiento en su rol de trabajo, ha evolucionado convirtiéndose en un modo de vida y predictor de conductas que superan los comportamientos esperados de un empleado promedio (Salanova, 2020; Salanova, 2008; Salanova, 2004).

En el Perú, desde antes de la pandemia, se presentan problemas diversos en las organizaciones principalmente en el bajo rendimiento, bajos niveles de energía, así como de niveles de motivación y satisfacción de los trabajadores, trayendo como consecuencia que no se alcancen los logros esperados. Se considera como una de las causas principales a la existencia de un inadecuado estado psicológico que permita un desenvolvimiento óptimo, así como, desarrollando las habilidades sociales del trabajador, y responda de manera eficiente a las demandas del trabajo favoreciendo la mejora de su rendimiento, y consecuentemente de la organización. La formación de organizaciones saludables es una tarea primordial y necesaria en el Perú para contar con trabajadores motivados, involucrados

e identificados, que contribuyan al éxito de las organizaciones públicas como privadas, por ello es importante, alejarse de las gestiones tradicionales y aproximarse en búsqueda de políticas que forjen empleados proactivos, comprometidos con su trabajo y con estándares de calidad (Cumpa, 2015; Fernández, 2018).

La administración pública peruana, desempeña un rol gravitante en el Estado y en la sociedad por las actividades y servicios públicos que brinda, aunque muchas veces, en los tiempos de normalidad, su importancia se minimiza y desconoce. Por eso, una tarea central de las entidades públicas es gestionar a los servidores públicos promoviendo y fortaleciendo su motivación, compromiso al servicio público y la integridad, más aún, considerando que en nuestro país, la declaratoria del estado de emergencia nacional para frenar la propagación de casos del Covid-19 decretada en marzo del 2020, provocó cambios esenciales en el desempeño funcional de los servidores públicos las restricciones de movilización o cuarentena obligatoria dictadas por el Gobierno.

Uno de los cambios fundamentales está relacionado a la implementación del trabajo remoto en la administración pública y el desempeño funcional de los mismos desde su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, en el caso de las entidades públicas, identificamos como organismo adscrito del Ministerio del Ambiente, al Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado, definido como la entidad pública técnica especializada, cuya misión es la conservación de las áreas naturales protegidas, de los servicios ecosistémicos y la sostenibilidad en la gestión de la diversidad biológica del país.

Los trabajadores públicos cuyo rol laboral coadyuva directamente al cumplimiento efectivo de la misión institucional, siendo fundamental el aporte del soporte administrativo que se encarga de las actividades financieras, logísticas, de planeamiento y de gestión del recurso humano, este soporte representan los trabajadores administrativos del Sernanp, cuya participación frente a las nuevas condiciones establecidas por el aislamiento social obligatorio y la incorporación del trabajo remoto exigen conocer y determinar el compromiso, identificación e involucramiento con el rol laboral que desempeñan como servidores públicos. Por ello, se considera imperativo en esta realidad problemática, formular la interrogante principal de la investigación ¿Cuál es el nivel del Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos del Covid-19?

Se considera como antecedentes, a las siguientes investigaciones, que guardan relación con los objetivos del presente estudio:

Silva, Arias, Caracciolo, Vega y Rompato (2020) en Argentina desarrollaron una investigación comparativa descriptiva cuyo objetivo es describir los niveles de Engagement en personal voluntario de organización asociativa y de una universidad. Utilizaron como instrumento de la investigación al Cuestionario UWES para la medición de las dimensiones de vigor, absorción, dedicación y establecer el nivel de Engagement. La muestra estuvo compuesta por voluntarios de proyectos de extensión de una universidad pública argentina y voluntarios de las asociaciones organizadas de Mar de Plata. Los resultados obtenidos con fines de comparación se convirtieron a descriptivos básicos y aplicados estadísticos no paramétricos. Concluyeron en que ambos grupos evidencian niveles altos de Engagement, muestran significativas diferencias en la agrupación comparativa por género en dedicación y vigor, por nivel de instrucción y formación en vigor y en el puntaje total de Engagement; en cambio no se identificaron niveles críticos en la agrupación por el tipo de voluntariado, como en la edad ni el tiempo acumulado de servicios cumpliendo funciones de voluntariado.

Lourencao, Silva y Borges (2019) en Brasil desarrollaron una investigación comparativa de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo cuyo objetivo era la evaluación del Engagement en los profesionales de la sanidad, de dos municipalidades, cuyos resultados evidenciaron significativas diferencias por niveles de Engagement del personal de ambas instituciones, destacando que, los profesionales municipales con cobertura del 100% del programa Salud Familiar registran altos niveles de Engagement, los auxiliares de sanidad evidencian mayor compromiso y los agentes comunales obtienen niveles menores respecto a los demás profesionales. Concluyendo que el Engagement incide favorablemente en la evaluación del rendimiento, promoviendo estrategias de mejora y generando una sólida identificación y compromiso de los trabajadores públicos de la sanidad de ambos municipios brasileños con un sistema de salud integral y efectivo.

Fernández (2018) desarrolló su investigación realizada a los profesores de un instituto privado de Lima, planteando entre sus principales objetivos: describir el nivel general y específico por cada dimensión del Engagement de la población docente. Los resultados evidencian un nivel alto de Engagement con el ejercicio docente. Entre sus

conclusiones significativas identifica en la dimensión dedicación, la mayor puntuación, estando ligada al aspecto motivacional en relación directa con la vocación profesional y por el significado que le dan a su labor. Sin embargo, en la dimensión vigor, es destacable que los profesores de mayor edad evidencian el más alto puntaje, estableciendo que a mayor edad y mayor tiempo de servicios corresponden a un calificativo mayor en desempeño laboral. Afirma que el alto nivel del Engagement no está asociado solamente a las condiciones físicas y mejoras brindadas por la organización, sino que constituye un fin en sí mismo. Recomienda estimular la proactividad de los docentes asociada al Engagement, ya que son personas colaboradoras y de permanente desarrollo profesional.

Ávila, Portalanza y Duque (2017) desarrollaron en Ecuador una investigación cuantitativa de nivel exploratorio descriptivo cuyo objetivo fue evaluar los niveles de Engagement de los funcionarios de una institución educativa superior. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 79%, de los trabajadores califica altos niveles de Engagement, obteniendo los mayores puntajes en vigor (83%) y dedicación (82%), siendo el menor puntaje en la escala de absorción, que promedió el 72%. Los altos puntajes en vigor identifican a los trabajadores con mayor frecuencia de percepciones mostrando mucha energía, entusiasmo y resistencia cuando laboran. Concluyeron identificando la existencia de un ambiente saludable de colaboradores identificados con su trabajo en la entidad educativa con una actitud de resiliencia utilizando sus aptitudes y habilidades de forma efectiva, que permite a la institución contar con trabajadores con iniciativa y generadores de retroalimentación positiva con valores y una identificación positiva con la organización.

Frías (2016) en México, desarrolló su investigación correlacional descriptiva para identificar la relación de la motivación con los niveles del Engagement que prevalece en el personal de museo antropológico de una universidad azteca, concluyendo que el entusiasmo y el compromiso de sus servidores públicos va más allá de un compromiso laboral porque existen vínculos emocionales muy fuertes, que están ligados directamente a los muchos años de permanencia en la organización. Determina que los trabajadores de mayor edad evidencian un alto nivel de compromiso con su trabajo, considera sumamente importante que la organización estimule y desarrolle la formación de colaboradores psicológicamente sanos y *engaged* cuya contribución al bienestar institucional replique en el desarrollo personal de los trabajadores y el desarrollo propiamente de la organización.

Araujo y Esteves (2016) en Portugal desarrollaron una investigación descriptiva de corte transversal y de nivel exploratorio cuyo objetivo fue identificar el nivel de Engagement en los docentes de una institución educativa de alto nivel perteneciente al ámbito privado. Se evaluó a 99 docentes de las asignaturas de ciencias sanitarias. Se aplicó el instrumento estándar, el Cuestionario UWES. Los resultados determinaron niveles altos de vigor, dedicación y absorción, destacando la dedicación. Concluyeron que los docentes escolares se encuentran muy comprometidos con su vocación de enseñanza y desempeño profesional, traduciéndose en una mejor calidad de la formación y la enseñanza educativa.

Granados (2015) en Colombia, cuya tesis magistral de enfoque cualitativo se propuso identificar los niveles del Engagement de funcionarios públicos de un organismo de Control, describió la incorporación y aplicación del teletrabajo como un nuevo sistema laboral que modificó el lugar y la forma de desarrollarlo, llevando al trabajador a enfrentar nuevos conflictos como el horario ilimitado, las horas de trabajo adicionales y una nueva situación trabajo-casa, obligando al trabajador la capacidad de marcar límites, gestionar de manera correcta el tiempo y desarrollar sus capacidades personales, para culminar sus funciones en óptimas condiciones. Concluye que los resultados en los niveles de Engagement de los servidores de la Contraloría General colombiana corresponden a un nivel alto, considerado como óptimo para la organización, a pesar de la incorporación y aplicación del teletrabajo superando los nuevos conflictos que conllevaron. Aporta dos estrategias de intervención en la Contraloría General para elevar el nivel del Engagement, una a nivel del trabajador y otra enfocada a la organización, señalando que la entidad pública provea las herramientas y oportunidades de participación a los altos funcionarios.

Esta investigación básica del Engagement, se sustenta en las siguientes teorías:

La Teoría de Relaciones Humanas representada por Elton Mayo argumenta que la motivación del trabajador no necesariamente es producto de estímulos económicos y salariales, sino que obedece a factores de naturaleza psico-sociológicos. Ante los cambios del entorno ha definido como compleja la reacción humana. Asimismo, indica que el individuo se respalda por completo en el grupo, que no actúa ni reacciona de manera aislada, y que se debe considerar en la organización, como el capital primordial a los trabajadores. Se orienta al estudio de la conducta humana, Münsterberg destaca la importancia de evaluar,

identificar y determinar las competencias más adecuadas del trabajador que, sumadas a los contextos laborales en la organización, garantizan el óptimo rendimiento, al igual que sus condiciones de bienestar. Esta investigación se sostiene en reconocer a la organización como conjunto de personas, considerar que el más importante recurso de ésta es el trabajador; y afirmando que la motivación del trabajador responde a la influencia de factores psico-sociológicos. Igualmente, los argumentos de esta teoría justifican la importancia de la evaluación, identificación y determinación de la idoneidad del trabajador que constituya la garantía de su rendimiento óptimo, contribuyendo a un desempeño eficiente de la organización (Cabrera y Schwerdt, 2014; Díaz, 1998).

La Teoría del Comportamiento Organizacional representada por Maslow y Mc Gregor sustenta el desarrollo del potencial humano en el ámbito laboral evidenciado en el análisis de sus valores, percepción laboral y capacidad de respuesta ante los problemas en la organización. Las teorías X, Y definen formas de pensamiento contrapuestas referidas a la percepción del comportamiento humano de la política de gestión y dirección organizacional, para brindar las mejores condiciones laborales y motivacionales a los empleados para desarrollar sus potencialidades, que impacten positivamente en el crecimiento personal y organizacional. La investigación destaca la importancia del desarrollo del recurso humano, reconociendo sus potencialidades para crecer en la búsqueda permanente del progreso y la superación; estableciendo diferencias entre las motivaciones y las necesidades. Por ello, la teoría del comportamiento organizacional reconoce en el compromiso y el desarrollo del potencial humano, al impulso más importante que promueve el desarrollo de la organización; evidenciado como el producto de la influencia e interacción recíproca del trabajador y la organización; y de cómo su comportamiento impacta en el rendimiento de esta (Cárdenas y Jaik, 2014; Alles, 2008).

Las teorías de la psicología durante años estaban dirigidas principalmente a la solución de problemas y trastornos de la conducta, enfocada en el aspecto de las enfermedades y aspectos negativos. Es decir, las investigaciones en su materia se enfocaban en los indicados aspectos de negatividad. Emerge en este escenario una filosofía de positivismo, que cambia el enfoque tradicional, concentrándose en las fortalezas y el desempeño organizacional óptimo de las personas y las organizaciones. En 1988, el aporte significativo de Seligman impulsa el nacimiento de la psicología positiva como un

paradigma nuevo, factible e ineludible que se cimienta en tres aspectos principales: como respuesta a los modelos insuficientes de la salud ocupacional, como aproximación a los resultados positivos y la firme convicción de que los resultados a largo plazo reducirán los problemas psicosociales, beneficiando a los trabajadores (Salanova & Schaufeli, 2009).

El Engagement es el constructo desarrollado por la psicología positiva, influenciada por la teoría humanista; que considera al trabajador, como el más importante recurso de una organización; a inicios de los años 90, cuyo énfasis se encuentra en el estudio de las capacidades humanas y su óptimo funcionamiento, bajo un nuevo enfoque que también adopta la psicología ocupacional, influenciada por la teoría del comportamiento organizacional, que propugna el desarrollo del potencial humano en el ámbito laboral. Este enfoque representa un cambio de perspectiva y orientación en la salud ocupacional, que se incorpora y complementa a la tradicional psicología ocupacional.

El Engagement lo define William Kahn por primera vez en 1990, como la expresión del trabajador de sus percepciones: física, cognitiva y emocional, en su rol laboral e influyentes en su desempeño. Kahn desarrolló una investigación comparativa de enfoque cualitativo teniendo como muestras a los guías de campamento de verano y los integrantes de gabinetes de arquitectos para identificar las características psicológicas que evidencian los trabajadores que desarrollan el Engagement. Los resultados muestran como sus características inherentes a la significación, referida a la valoración del trabajo en sí mismo; a la seguridad, referida al espacio físico donde desempeña su rol laboral; y la disponibilidad de los recursos tanto físicos como psicológicos útiles y disponibles que conducen a mejorar su trabajo. Dicha investigación, permitió reconocer que la integración de estos contextos psicológicos fomenta y desarrolla el comportamiento que singulariza, identifica y promueve la formación de los trabajadores *engaged* (Salanova & Schaufeli, 2009).

Uno de los más destacados aspectos positivos del nuevo enfoque de la salud ocupacional es el Engagement en el trabajo. En 1997, Maslach y Leiter, sostienen que el Engagement y el burnout son dos caras de una misma moneda, y considerando las dimensiones del burnout: agotamiento, cinismo e ineficacia profesional, describen al Engagement como la manifestación de energía, involucración y eficacia del trabajador en su desempeño laboral. Sostenían esta definición afirmando que los trabajadores con burnout

evidencian agotamiento y están fatigados, los trabajadores con Engagement se sienten vigorosos e involucrados con su trabajo (Schaufeli & Bakker, 2003).

Schaufeli y Bakker consideran a diferencia de Maslach y Leiter un concepto más amplio y desarrollado del Engagement, afirmando que al lado del burnout no corresponde considerarlo como dos polos opuestos, sino que son conceptos individuales cuya adecuada evaluación es independiente, una de la otra. El Engagement laboral lo definen como un estado mental de enfoque positivo y de satisfacción ligado a su rol laboral, que se evidencia en vigor, dedicación y absorción. Se considera también, como un estado subjetivo – cognoscitivo de constancia e influencia, no orientado sobre un evento o persona o conducta específica. Se describe al vigor a través de sus características de voluntad, esfuerzo y persistencia en el trabajo. La dedicación se describe a través de las características de percibirse entusiasmados, inspirados, orgullosos, retadores y considerar significativo su trabajo. La absorción se describe a través de las características de concentración, abstracción y de arraigo, hasta llegar a percibir que es difícil desvincularse de su rol laboral. (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2001).

El Engagement no sólo se configura como el involucramiento en el rol laboral, el compromiso organizacional y la dedicación al trabajo, aunque lo pareciera debido a su traducción del idioma inglés, si bien es cierto no significan lo mismo, sin embargo, si están relacionados, formando parte de su descripción por ello se afirma que el Engagement surge y se desarrolla desde otros puntos de vista. En esa perspectiva, se afirma que el constructo destaca el rendimiento óptimo de los trabajadores, identificando la importancia de que los trabajadores se perciban motivados, proactivos, responsables e involucrados con la organización. Los entornos cambiantes exigen a las organizaciones contar con trabajadores *engaged*, toda vez que representa beneficios en múltiples aspectos, tanto al trabajador como a la organización; a los primeros les permite alcanzar su realización personal a través de un aprendizaje y crecimiento profesional con óptima salud mental, y a la organización permitirá con esa participación elevar su productividad y el logro de sus objetivos. El Engagement desarrolla beneficios que son compartidos de manera bidireccional y recíproca por los empleados y la organización, en mayor medida, para los trabajadores desarrollando su rol laboral, percibiendo de manera sostenida sentimientos de vinculación y afectión positiva en el desempeño de sus tareas laborales (Salanova & Schaufeli, 2009).

El mundo laboral exige a los trabajadores de una organización, no solo la adaptabilidad exitosa a los cambios, sino igualmente enfrentar los desafíos y ser contributivo al éxito de las organizaciones, siendo los trabajadores *engaged*, los más idóneos e identificados con las características descritas. Ulrich sostiene que la importancia del capital humano es cada vez más creciente y que para las organizaciones modernas cada vez es más importante las mentes y las almas de sus trabajadores. Schaufeli y Baker para evaluar el Engagement elaboran el cuestionario de auto aplicación denominado Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo, presentada como una Encuesta de Bienestar y Trabajo el cual incluye las tres dimensiones del constructo, donde se busca identificar la frecuencia con la que los empleados perciben los sentimientos positivos en su trabajo que son presentados y descritos en los 17 ítems del Cuestionario (Salanova, 2009).

La dimensión vigor es evaluada a través de seis ítems, en ella se califican los sentimientos que están referidos a los niveles de percepción de energía en el trabajo expresado en el ítem 1 “En mi trabajo me siento lleno de energía”; a la percepción de fortaleza mental expresado en el ítem 2 “Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo; a la percepción de voluntad para trabajar con la que inicia el día expresado en el ítem 3 “Cuando me levanto por las mañanas, tengo mucha voluntad para trabajar; a la percepción de resistencia para desarrollar trabajos prolongados expresado en el ítem 4 “Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo, a la percepción de persistencia en el trabajo expresado en el ítem 5 “Soy muy persistente en mi trabajo y a la percepción de resiliencia expresado en el ítem 6 “Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando”. Las altas puntuaciones obtenidas en vigor evidencian a trabajadores que desarrollan su rol laboral con bastante energía, fortaleza, voluntad, capacidad de resistencia, y resiliencia, en contrapartida los que registran las menores puntuaciones, experimentan menos energía, menor fortaleza mental, poca voluntad para laborar prolongando su jornada y una baja persistencia como una menor firmeza y constancia aplicada en el desarrollo de su trabajo (Schaufeli & Bakker, 2003).

La dimensión dedicación se califica a través de cinco ítems que están referidos a los niveles de percepción del significado del trabajo expresado en el ítem 1 “Mi trabajo lo considero lleno de significado y propósito, a la percepción de entusiasmo por el trabajo expresado en el ítem 2 “Estoy entusiasmado con mi trabajo”, a la percepción de inspiración expresado en el ítem 3 “Mi trabajo me inspira”, a la percepción del orgullo expresado en el

ítem 4 “Estoy orgulloso del trabajo que hago” y a la percepción de sentir como un reto o desafío a su trabajo expresado en el ítem 5 “Mi trabajo es retador”. Las altas puntuaciones obtenidas en dedicación evidencian a empleados que laboran identificados, orgullosos y asumen su trabajo como una experiencia de significado, inspiración y desafío en contrapartida los que registran menores puntuaciones, no experimentan los sentimientos de orgullo, significación, entusiasmo e inspiración en relación con su trabajo (Schaufeli & Bakker, 2003).

La dimensión absorción es evaluada a través de seis ítems, que están referidos a los niveles de percepción de concentración en el trabajo expresado en el ítem 1 “El tiempo vuela cuando estoy trabajando ”; a la percepción de abstracción expresado en el ítem 2 “Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí” ; a la percepción de voluntad para trabajar con la que inicia el día expresado en el ítem 3 “Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo”; a la percepción de involucramiento expresado en el ítem 4 “Estoy inmerso en mi trabajo” ; a la percepción de priorización del trabajo expresado en el ítem 5 “Me “dejo llevar” por mi trabajo” y a la percepción de arraigo con el trabajo expresado en el ítem 6 “ Me es difícil desconectarme de mi trabajo”. Las altas puntuaciones obtenidas en absorción evidencian a trabajadores que desarrollan su labor; concentrados, involucrados e inmersos en él, llegando a percibir que por el arraigo que desarrollan es difícil poder desligarse de su trabajo; por el contrario, quienes evidencian las menores puntuaciones consideran que no perciben el involucramiento ni concentración ni el arraigo por el trabajo por lo que no es difícil para ellos desvincularse de su trabajo (Schaufeli & Bakker, 2003).

Como producto de sus investigaciones, Schaufeli identifica la alta correlación de las subescalas del UWES (mayores a .85). Afirmando en consecuencia, que cuando un trabajador obtiene un puntaje alto en una dimensión, es seguro que también obtendrá puntajes altos en las otras dos dimensiones. Es decir, si el trabajador califica niveles altos en vigor, en consecuencia, obtendrá calificaciones similares en dedicación y absorción. Concluyendo en que las tres dimensiones se superponen, ya que están referidas a una misma base. La diferencia más importante entre las dimensiones, en el sentido teórico, reside en que, únicamente la absorción se relaciona con la adicción al trabajo, mientras que el vigor y la dedicación no guardan relación con esa adicción. Lo justifica explicando que el trabajador

puede estar concentrado en su trabajo por razones positivas como la motivación o por razones negativas como la compulsión y la adicción al trabajo (Juárez,2015).

Los trabajadores *engaged* se caracterizan por evidenciar y reflejar como experiencia continua y sostenida de emociones positivas, tales como el entusiasmo, el orgullo, el involucramiento, y cuya presencia repercute favorablemente en el pensamiento y acción de los individuos, motivando un aprendizaje continuo y las nuevas habilidades adquiridas que emplean en la aplicación de su rol laboral. El Engagement promueve y busca que los trabajadores y los individuos hallen la felicidad, desarrollando su rol laboral, percibiendo de manera sostenida sentimientos de vinculación y afección positiva en el desempeño de sus tareas laborales. Los trabajadores *engaged* son la expresión representativa de una organización saludable (Salanova & Schaufeli, 2009).

Las organizaciones que cuentan con trabajadores *engaged* ha dado un paso adelante en el exigente y creciente mundo laboral, ya que los empleados *engaged* tienen la permeabilidad y capacidad de adaptarse a los entornos cambiantes, dedican y evidencian sus mejores esfuerzos asumiendo los cambios para su aprendizaje, crecimiento y desarrollo. Ante las adversidades, asimilan conocimientos y desarrollan nuevas habilidades en el proceso de cambio. Una fuerza de trabajo *engaged* que se transforma y retroalimenta es el elemento más valioso de una organización, concordando con el aporte fundamental de la teoría de las relaciones humanas. (Salanova, 2009)

Schaufeli considera que los retos, tomando en cuenta la importancia de los recursos personales y los recursos laborales, se orientan a la implementación de cambios en las organizaciones y a la modificación de las conductas y estado psicológico de las personas específicamente para el Engagement, de cómo poder incrementarlo, por ello considera que el reto es el desarrollo de intervenciones sustentadas en la evidencia de su funcionamiento práctico y que el conocimiento científico desarrollado y aplicado es la base del programa de cambios en los trabajadores y en las organizaciones (Juárez, 2015).

La definición conceptual del Engagement y sus dimensiones, tomando como referencia los conceptos, apreciaciones y aportes de diferentes investigadores servirán para una mejor explicación y adecuada comprensión de la presente investigación univariable.

El Engagement como un estado mental y emocional del trabajador que lo identifica e involucra con su desempeño laboral en beneficio de la organización, caracterizado por la inversión de su mayor esfuerzo y mejor rendimiento en su rol de trabajo, con sus capacidades y competencias, a través del desarrollo de sus aptitudes físicas, cognitivas, emocionales y mentales que el trabajador expresa de manera positiva con vigor y energía, y lo motiva con su dedicación e involucramiento con sus obligaciones laborales para contribuir al logro y la consecución de metas (Khan , 1990; Salanova y Schaufeli, 2004; García; Llorens; Cifre y Salanova, 2016). Otros autores sostienen que el Engagement es un modo de vida del trabajador en su rol laboral, expresado como experiencia (de motivación y estímulo), actividad (de significado y valor) e inspiración (de interés y pasión) que produce un sentimiento de felicidad ligado con el trabajo (Berardi, 2015; Juárez, 2015). Otros autores lo definen como un proceso afectivo del trabajador que lo vincula a su rol laboral, reflejado en el bienestar del trabajador (Aguillón, Berrún, Peña y Treviño, 2015).

Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, en su investigación titulada “The measurement of Engagement and burnout: a two-sample confirmatory factor analytic approach” publicada el año 2002, “definen la estructura del Engagement en tres factores (vigor, dedicación y absorción)”.

El vigor representa la perspectiva conductual-energética del Engagement, alude al nivel de energía y fortaleza mental evidenciados en su desempeño en el ámbito laboral ligado a la contribución al trabajo, expresado a través de su entrega y predisposición para brindar su mayor aporte, incluso en situaciones de adversidad (Schaufeli y Bakker, 2003; Peña & Extremera, 2012; Berardi, 2015; Borrego, 2016; Chávez, 2018). Para una mejor descripción de las percepciones de trabajador en los niveles de la dimensión Dedicación, y de acuerdo con el sentido y contenido de los ítems descritos en el Cuestionario UWES-17, identificamos a los siguientes indicadores: energía, fortaleza, voluntad, resistencia, persistencia y resiliencia. El nivel de energía es la expresión de la intensidad de la capacidad física y mental del trabajador aplicada en sus actividades laborales en la organización (Mendoza y Gutiérrez, 2017). La fortaleza está referida a la capacidad física y mental aplicada con firmeza y constancia en el trabajo. La voluntad se evidencia en la contribución libre y autónoma del esfuerzo del trabajador (Galimberti, 2002). La resistencia es entendida como la capacidad de sostenimiento y de entrega voluntaria de un esfuerzo adicional. La persistencia es la

firmeza y constancia aplicada para realizar una actividad. La resiliencia se identifica como la capacidad expuesta por las personas en circunstancias críticas al enfrentar y superar las adversidades (García y Domínguez; 2012).

La dedicación representa la perspectiva emocional del Engagement, se evidencia en una sólida vinculación afectiva con el trabajo, así como en la implicación expresada en inspiración y orgullo de su rol laboral (Schaufeli y Bakker, 2003; Peña y Extremera, 2012; Berardi, 2015; Borrego, 2016; Chávez, 2018). Para una mejor descripción de las percepciones de trabajador en los niveles de la dimensión Dedicación, y de acuerdo con el sentido y contenido de los ítems descritos en el Cuestionario UWES-17, identificamos a los siguientes indicadores: orgullo, significado, entusiasmo, reto e inspiración. El significado del trabajo es la valoración de éste, expresado como producto de las creencias, los valores y las experiencias del trabajador (Romero, 2017). El entusiasmo está referido a la percepción positiva y sentimientos de alegría que acompaña al normal desempeño del trabajador, que se convierte en un impulsor de su esfuerzo (Galimberti, 2002). La inspiración está referida como el estímulo o lucidez repentina que percibe la persona y despierta su creatividad para el aporte de soluciones ante los problemas. El reto es una actividad, situación o circunstancia que exige esfuerzo y plantea un desafío. El orgullo se expresa cuando el trabajador siente de la organización el reconocimiento de su potencial y de su autoestima que le permite asumir de manera eficaz mayores responsabilidades (Galimberti, 2002).

La absorción representa la perspectiva cognitiva del Engagement, que se define como un estado psicológico temporal, referido a la concentración en el trabajo, como una experiencia voluntaria con la sensación de que el tiempo muy rápido transcurre, tanto así, que para desvincularse se le torna muy difícil (Schaufeli y Bakker, 2003; Peña y Extremera, 2012; Berardi, 2015; Borrego, 2016; Chávez, 2018). Para una mejor descripción de las percepciones de trabajador en los niveles de la dimensión Absorción, y de acuerdo con el sentido y contenido de los ítems descritos en el Cuestionario UWES-17, identificamos a los siguientes indicadores: concentración, abstracción, felicidad, involucramiento, priorización y arraigo. La concentración está referida a la orientación y capacidad del trabajador para enfocar su percepción y atención fijándola en el desarrollo y cumplimiento de su labor (Galimberti, 2002). La abstracción en el trabajo es referida a la capacidad del trabajador para “aislarse” del entorno enfocándose totalmente en su trabajo. La felicidad es un estado de

bienestar que se caracteriza por el disfrute que experimenta el trabajador cuando logra la realización de sus anhelos y deseos, considerando que la organización ha contribuido a dicho estado. El involucramiento está definido como la percepción del grado de identificación psicológica de un individuo con su rol laboral. La priorización se percibe en que el trabajo es su primera prioridad y que los guía en su accionar, a tal punto que se deja “llevar” por su rol: El arraigo se define como la vinculación afectiva que se desarrolla como consecuencia de haber establecido “raíces” o generadas fuertes vinculaciones. (Galimberti, 2002).

La justificación teórica, práctica y metodológica del presente trabajo de investigación explica la perspectiva y la orientación de éste.

Esta investigación se desarrolla con el propósito de identificar y describir los niveles de Engagement y de sus dimensiones, de los servidores administrativos del Sernanp, organismo adscrito al Ministerio de Ambiente; respecto a la vinculación con su rol laboral y como a la identificación e involucramiento, expresadas en la frecuencia de percepciones de sentimientos positivos en el trabajo y que son reflejadas en el comportamiento y el desarrollo de las capacidades del trabajador frente a la implementación del trabajo remoto en la administración pública y el desempeño de sus funciones desde su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario en tiempos del Covid-19.

Esta investigación se fundamenta en que el Engagement es un constructo que desarrolla la psicología positiva, influenciada por la teoría humanista, cuyo énfasis se encuentra en el estudio de las capacidades humanas y óptimo desempeño, bajo un nuevo enfoque que también adopta la psicología ocupacional, influenciada por la teoría del comportamiento organizacional. El principal y más importante recurso de una organización es el trabajador (Teoría de las Relaciones Humanas), y en un enfoque organizacional de gestión abierto y dinámico (Teoría del comportamiento organizacional) que reconoce al compromiso, involucramiento y el desarrollo del potencial humano como el impulso más importante que impacta y promueve el desarrollo de las organizaciones.

La presente investigación aporta al Sernanp, la identificación y descripción de las características y condiciones de los servidores administrativos, que evidencian en un nuevo escenario configurado por el aislamiento social obligatorio y el trabajo remoto a través de

los niveles del Engagement en sus tres dimensiones, que sirva de información como diagnóstico descriptivo y elemento de análisis a los altos directivos en la implementación y aplicación de políticas de mejora y desarrollo de las potencialidades de los empleados, contribuyendo a la gestión efectiva de su misión institucional.

Para el logro de los objetivos de la investigación se acude al empleo de instrumentos y técnicas de investigación, debidamente validadas, como el Cuestionario UWES-17 y su procesamiento mediante el software SPSS, un programa orientado al análisis estadístico y de utilidad aplicativa a las ciencias sociales, para la descripción de las condiciones y características de los servidores administrativos del Sernanp, a través de los niveles del Engagement en sus tres dimensiones. De manera directa y objetiva, con la técnica desarrollada y la aplicación del instrumento se acopian las indagaciones de las respuestas que a través de la colaboración libre y voluntaria aportan los servidores administrativos, siendo los resultados el sustento de conocimientos válidos y confiables.

El problema general de la investigación es: ¿Cuál es el nivel de Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19?, y los tres problemas específicos: ¿Cuáles son los niveles de la dimensión Vigor en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19?, ¿Cuáles son los niveles de la dimensión Dedicación en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19? y ¿Cuáles son los niveles de la dimensión Absorción en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19?

Se determinan el objetivo general y los objetivos específicos. Siendo el objetivo general: determinar el nivel de Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19, del cual se desprenden tres objetivos específicos, identificar los niveles de la dimensión Vigor en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19; identificar los niveles de la dimensión Dedicación en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19 e identificar los niveles de la dimensión Absorción en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación se desarrolla bajo el paradigma positivista, que es caracterizado por el empleo del análisis estadístico y el uso del método de investigación de las ciencias físico-naturales, considerando como única fuente del conocimiento a las mismas. (Carhuancho; Nolazco; Sicheri; Guerrero y Casana, 2019)

El enfoque cuantitativo basado en el paradigma positivista utiliza acopio de datos, para demostrar hipótesis, a través del análisis estadístico y la medición numérica, con el fin de instaurar patrones de comportamiento y su demostración teórica. Utiliza magnitudes numéricas que procesa a través de métodos y técnicas estadísticas que producen elementos de validación o negación de teorías. El enfoque cuantitativo de la investigación permite determinar de manera objetiva los resultados de la investigación a través de un proceso de medición que genera las evidencias más sólidas posibles (Hernández; Fernández y Baptista, 2014; Ñaupas; Mejía; Nova y Villagómez, 2014).

La investigación desarrollada es de tipo básica, porque se orienta a buscar nuevos conocimientos o perspectivas de investigación, sin embargo, no tiene objetivos aplicativos, recaba la indagación de la realidad para nutrir el conocimiento de la ciencia. Se sustenta en conocimientos desarrollados y establecidos (teorías), sirviendo de base en la investigación aplicada, Conocida como investigación fundamental porque sirve de fundamento y es necesario para el desarrollo científico. El tipo de investigación básico permite tomar como bases de la investigación a teorías desarrolladas, siendo posible enriquecer el conocimiento científico con los aportes que brinde el desarrollo del trabajo (Sánchez y Reyes, 2006; Ñaupas, et al, 2014).

Es de nivel descriptiva, porque mediante la descripción y/o registro busca estudiar la naturaleza, composición o procesos de los fenómenos, para efectuar el análisis e interpretar las realidades de hecho, y presentar una correcta interpretación. Como primer nivel de investigación está orientado a la descripción e identificación de características del estado actual de los fenómenos, estableciendo diagnósticos de descripción. Permite enfocar el

análisis para identificar y describir los niveles de Engagement de una entidad pública, respecto a la vinculación a su rol laboral y a la identificación e involucramiento con la misma, en un entorno excepcional (Tamayo, 2003; Sánchez; Reyes y Mejía, 2006).

Es una investigación de diseño no-experimental porque las variables no son afectas a una manipulación deliberada e intencional, correspondiendo reconocer en la observación, tal cual se presentan en su contexto, y se denomina transversal toda vez que representa lo que se obtiene o extrae en un único momento, similar a realizar una toma fotográfica. No se aplican condicionantes ni exigencias que se impongan a los elementos del estudio, siendo un nivel o estado que no registra distorsiones ni manipulaciones. Dicho nivel, estado o relación son la expresión de información obtenida en un único espacio de tiempo. La información brindada por los servidores administrativos no ha sido expuesta a manipulaciones, ni modificaciones, ni exigencias, han sido obtenidas a través de una encuesta realizada en una única vez (Hernández, R. et al, 2014; EcuRed, 2016).

2.2 Operacionalización de la variable

Tabla 1:

Matriz de operacionalización de la variable: Engagement

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango Dimensiones	Nivel y Rango Variable
Vigor	Energía	1			
	Fortaleza	4		Muy bajo 1.00-2.17	
	Voluntad	8		Bajo 2.18-3.20	
	Resistencia	12		Promedio 3.21-4.80	
	Persistencia	15		Alto 4.81-5.60	
	Resiliencia	17		Muy alto 5.61-6.00	
Dedicación	Significado	2	1: Nunca	Muy bajo 1.00-1.60	Muy bajo 1.00-1.93
	Entusiasmo	5	2: Casi nunca	Bajo 1.61-3.00	Bajo 1.94-3.06
	Inspiración	7	3: Algunas veces	Promedio 3.01-4.90	Promedio 3.07-4.66
	Orgullo	10	4: Regularmente	Alto 4.91-5.79	Alto 4.67-5.53
	Reto	13	5: Casi siempre	Muy alto 5.80-6.00	Muy alto 5.54-6.00
			6: Siempre		
Absorción	Concentración	3		Muy bajo 1.00-1.60	
	Abstracción	6		Bajo 1.61-2.75	
	Felicidad	9		Promedio 2.76-4.40	
	Involucramiento	11		Alto 4.41-5.35	
	Priorización	14		Muy alto 5.36-6.00	
	Arraigo	16			

Fuente: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003)

2.3 Población, muestra y muestreo

Se denomina población al conjunto de personas identificadas con determinadas características comunes, también, como el conjunto de la totalidad de casos concordantes con especificaciones establecidas; la muestra es el subconjunto poblacional seleccionado que será parte de la investigación y el muestreo se define como la técnica de selección de la muestra, es decir, es el método que permite extraer un conjunto representativo de la población para la aplicación de la investigación. (López, 2016; Hernández et al, 2014).

La población de los trabajadores administrativos del Sernanp que laboran en la sede central es de 175 servidores. Se utiliza el método de muestreo de conveniencia que se realiza según la decisión del investigador. En la presente investigación, inicialmente, se consideró a los 175 trabajadores como la muestra, en base al criterio de inclusión aplicado de que el trabajador administrativo que pueda participar, sin embargo, el criterio de exclusión a los servidores que no respondieran el cuestionario, se aplicó a 29 servidores que no respondieron y el criterio de eliminación, que registren sus respuestas de manera incompleta, se aplicó a 6 trabajadores. Finalmente, se consideran válidos los cuestionarios respondidos y remitidos por 140 trabajadores administrativos.

La muestra es de 140 trabajadores administrativos de la entidad pública, considerada representativa ya que representa el 80,0% de la población. A través de la coordinación autorizada con la Unidad Operativa Funcional de Recursos Humanos de la Entidad se obtiene la base de datos de los trabajadores conteniendo la relación de los correos institucionales de los mismos, permitiendo elaborar la distribución en sub muestras por cinco características de los servidores públicos, tales como el género, régimen laboral, tiempo de servicios, edad y nivel ocupacional; y que sirven para una mejor identificación, interpretación y descripción de los niveles de Engagement y sus dimensiones que evidencian los trabajadores administrativos.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para obtener la averiguación útil en una muestra determinada, se utiliza un procedimiento de recolección de datos, definiéndose a la Encuesta como la técnica más adecuada para el

estudio de cualquier hecho que las personas estén dispuestas a informar. Representa la técnica más idónea para el estudio, porque nos permite acopiar las indagaciones y respuestas a través de la colaboración libre y voluntaria que aportan los servidores administrativos (Sánchez; Reyes et al, 2006; Monje 2011).

Tabla 2:
Ficha del instrumento

Ítems	Características
Nombre del instrumento:	Escala Utrecht para Engagement en el Trabajo UWES
Autor:	Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003)
Adaptado en versión en español:	Benevides-Pereira, Ana María T.; Fraiz de Camargo, Débora; Porto-Martins, Paulo C. (2009).
Lugar:	Lima, Perú.
Fecha de aplicación:	16-18 de junio de 2020
Objetivo:	Determinar el nivel de Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp.
Administrado a:	Personal administrativo del Sernanp.
Tiempo:	3 días después de su publicación.
Aplicación:	Directa (Remitida a sus correos electrónicos institucionales personales)

El Cuestionario representa un conjunto de preguntas o cuestiones, motivo de la indagación o averiguación, respecto a las variables a medir. Se aplicó a través del internet, dada las circunstancias excepcionales que no permiten poder aplicarlo en un espacio físico definido con la participación de todos los trabajadores administrativos. El cuestionario es utilizado como el instrumento inherente y el más apropiado para la presente investigación (Sánchez et al, 2006; Hernández, et al, 2014). Se remite a los correos institucionales de los trabajadores administrativos, la Encuesta siendo los trabajadores quienes de manera libre, autónoma y voluntaria expresan en sus respuestas con qué frecuencia perciben en su trabajo los sentimientos positivos descritos en los 17 ítems.

Se aplica en la presente indagación, el Cuestionario UWES-17 Escala Utrecht para Engagement en el trabajo, Se presenta como una Encuesta de Bienestar y Trabajo que contiene diecisiete ítems distribuidos en las tres dimensiones del Engagement. 6 ítems de la

dimensión Vigor, 5 ítems de la dimensión Dedicación y 6 ítems de la dimensión Absorción. La escala Likert utilizada en la presente investigación asigna valores desde 1 a 6, donde a “nunca” se asigna 1, a “casi nunca” se asigna 2, a “algunas veces” se asigna 3, a “regularmente” se asigna 4, a “casi siempre” se asigna 5 y a “siempre” se asigna 6.

Para la determinación de los niveles del Engagement, se analiza los datos recabados por la aplicación del instrumento y de acuerdo al Manual UWES se establece la puntuación obtenida por cada dimensión del Engagement de la siguiente forma: para Vigor, se suman las puntuaciones de las respuestas a los ítems 1,4,8,12,15 y 17 y el importe total de la suma se divide entre el número de preguntas (6) obteniéndose el puntaje correspondiente a la dimensión ; para Dedicación, se suman la puntuación de las respuestas a los ítems 2,5,7,10 y 13, y el importe total de la suma se divide entre el número de preguntas (5) obteniéndose el puntaje correspondiente a la dimensión; y finalmente para Absorción se suman las puntuaciones de las respuestas a los ítems 3,6,9,11,14 y 16 y el importe total es dividido entre el número de preguntas (6) obteniéndose el puntaje correspondiente.

El puntaje total para identificar el nivel de Engagement es la suma total de los puntajes obtenidos en vigor, dedicación y absorción. Los puntajes de las dimensiones y de la variable se cotejan con la categoría de puntajes del UWES para determinar el nivel de calificación correspondiente lo que permite establecer los resultados de la investigación (Schaufeli & Bakker, 2003)

Tabla 3
Puntajes normalizados para el UWES-17

	Vigor	Dedicación	Absorción	Puntaje
Muy Bajo	≤ 2.17	≤ 1.60	≤ 1.60	≤
Bajo	2.18 – 3.20	1.61 – 3.00	1.61 – 2.75	1.94 – 3.06
Promedio	3.21 – 4.80	3.01 – 4.90	2.76 – 4.40	3.07 – 4.66
Alto	4.81 – 5.60	4.91 – 5.79	4.41 – 5.35	4.67 – 5.53
Muy alto	≥ 5.61	≥ 5.80	≥ 5.36	≥
M	3.99	3.81	3.56	3
SD	1.08	1.31	1.10	1
SE	.01	.01	.01	.
Rango	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00

Fuente: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003)

La validez del instrumento está referida al nivel de pertinencia, idoneidad y la correspondencia que tiene el instrumento para medir la variable que procura calcular (Hernández, R. et al, 2014). El juicio de expertos se conceptúa como la opinión debidamente

informada de personas con nivel académico y con trayectoria reconocida, que son calificados por otros como expertos, y que pueden aportar información, evidencia, juicios y valoraciones certificadas y debidamente calificadas (Escobar y Cuervo, 2008). Para la validación del Cuestionario UWES-17 se contó con la participación de 3 distinguidos catedráticos para aplicar el juicio de expertos, validando su contenido respecto a su pertinencia, relevancia y claridad y determinando que existe suficiencia para la aplicación del instrumento.

Tabla 4

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Cuestionario UWES-17

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Carlos Germán Castagnola Sánchez	Aplicable
2	Doctor	Chantal Juan Jara Aguirre	Aplicable
3	Doctor	Genebrardo Mejía Montenegro	Aplicable

La confiabilidad se refiere al nivel de congruencia y consistencia de los resultados derivados de su utilización reiterada en individuos u objetos de análisis. (Hernández, R. et al, 2014). Valderrama (2014) indica respecto a la confiabilidad del instrumento “para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas, es común emplear el coeficiente de Alfa de Cronbach. Este coeficiente tiene valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula, y 1 representa confiabilidad total” (p. 218).

Tabla 5

Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach

Coeficiente	Nivel
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Fuente: Guillén y Valderrama (2014)

El análisis de fiabilidad, a través del SPSS 22.0, de la aplicación del Cuestionario UWES-17 aplicada a una muestra piloto de 25 servidores de otra entidad pública obtiene un coeficiente 0,916 calificando en el rango descrito en la tabla 5, se determina que el Cuestionario UWES-17 es de consistencia interna muy alta, confirmando que al igual que su aplicación y los resultados obtenidos en diferentes investigaciones a nivel mundial, son congruentes con los altos niveles de coherencia y consistencia identificados.

Tabla 6
Estadísticas de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,916	17

Fuente: SPSS 22.0

2.5 Procedimiento

Se efectúa la planificación sobre la población y muestra a investigar. Se solicitó la validación 3 distinguidos catedráticos para aplicar el juicio de expertos. Una vez aprobada la validación, el instrumento se aplica a una muestra piloto para determinar el nivel de confiabilidad. Verificada la fiabilidad del instrumento y se remite a los correos electrónicos institucionales de los trabajadores las encuestas. Se efectúa el acopio de la información de los participantes, se elabora las tablas en formato Excel para consolidar los datos obtenidos e ingresarlos para el procesamiento de los resultados con el software SPSS 22, 0. Se obtiene los resultados expresados en cuadros de frecuencias y gráficos de barras que nos permite interpretarlos y desarrollar la descripción de los niveles que obtienen la variable y sus dimensiones.

2.6 Método de análisis de datos

El análisis cuantitativo y su procesamiento mediante programas informáticos permiten que las indagaciones o resultados obtenidos se evidencien de manera objetiva en gráficos de barras y tablas estadísticas, como las evidencias más sólidas posibles. (Hernández, R. et al, 2014). Se utiliza como método de análisis de datos, el software SPSS.22.0 que es un conjunto de programas orientados al análisis estadístico y de utilidad aplicativa, siendo pertinente y adecuado para las investigaciones referidas a las ciencias sociales.

2.7 Aspectos éticos

El trabajo de investigación es elaborado en estricto cumplimiento con la normatividad de la Resolución Rectoral N° 0089-2019-UCV, y de acuerdo con los lineamientos descritos en su anexo “Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para el pregrado y posgrado de la Universidad César Vallejo”. Asimismo, se evidencia el respeto por el derecho de los autores de los libros, artículos científicos, tesis, revistas y otros documentos que se han utilizado en el estudio, haciendo referencia a las citas textuales y aportaciones debidamente interpretadas sin modificar las ideas originales. Se contó con la autorización de las autoridades del Sernanp, para la realización de la Encuesta Electrónica. Se informó a través de sus correos institucionales a los participantes de la naturaleza de la investigación, convocando su libre, voluntaria y autónoma participación, y respetando su libre decisión de participar o no, así como la confidencialidad de las respuestas y opiniones. Con referencia a la información vertida por los encuestados, estas no sufrirán ninguna manipulación ni sesgo parcializado o intencionado que obedezca a conveniencias que trasgredan la transparencia y honestidad de los fines de la investigación. Los resultados obtenidos y descritos constituyen la real, auténtica y libre expresión de los participantes.

III. RESULTADOS

En relación con el objetivo general: determinar el nivel de Engagement en los servidores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19, los resultados generales de la frecuencia de las percepciones de los sentimientos en el trabajo descritos en los 17 ítems del Cuestionario UWES obtienen el puntaje de 5,13 que se ubica en el rango de 4,67-5,53 (Schaufeli & Bakker, 2003, p.35) calificando en el nivel alto de Engagement.

Tabla 7

Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp.

Niveles	Frecuencia		Acumulada	Porcentaje	Acumulado
	(f)	(f)	(%)	(%)	
Bajo		1	1	0,7	0,7
Promedio		21	22	15,0	15,7
Alto		80	102	57,1	72,8
Muy alto		38	140	27,2	100,0
Total		140		100,0	

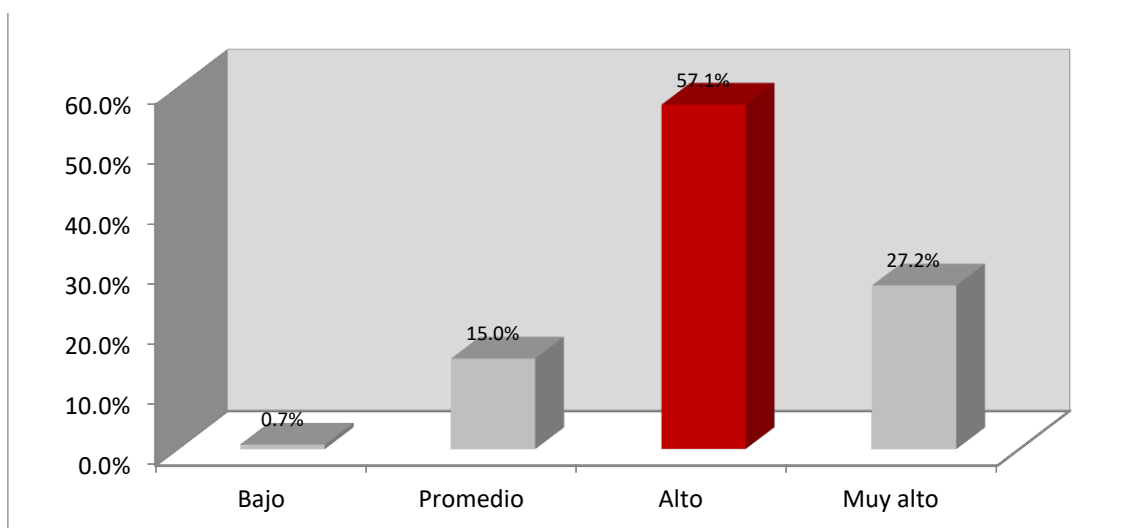


Figura 1. Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp.

Las puntuaciones obtenidas de los 140 trabajadores administrativos con relación a los niveles del Engagement, determinan que 38 trabajadores (27,2%) califican en un nivel muy alto, 80 trabajadores (57,1%) califican en un nivel alto, 21 trabajadores (15,0 %) califican en un nivel promedio y sólo 1 trabajador (0,7%) califica en un nivel bajo. Se identifica la predominancia de niveles altos de Engagement en 84,3% de los trabajadores.

Tabla 8

Niveles de las dimensiones del Engagement en los trabajadores administrativos

Nivel	Dimensiones					
	Vigor	%	Dedicación	%	Absorción	%
Bajo	2	1,4	2	1,4	2	1,4
Promedio	30	21,4	17	12,1	51	36,4
Alto	57	40,7	57	40,7	62	44,3
Muy alto	51	36,5	64	45,7	25	17,9
Total	140	100,0	140	100,0	140	100,0

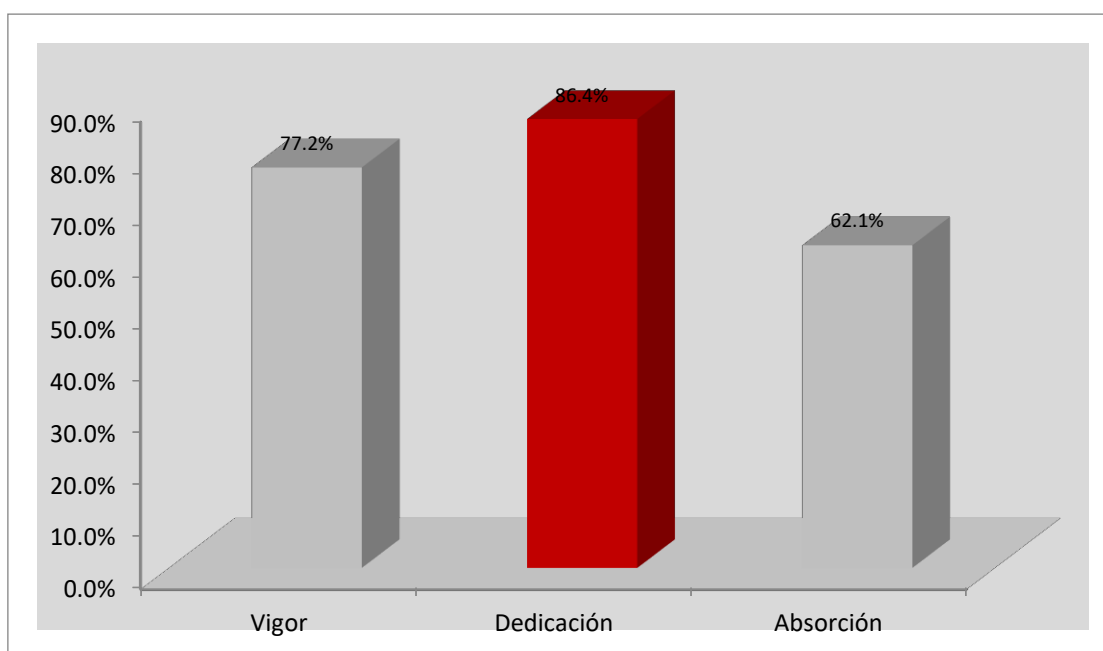


Figura 2. Niveles de las dimensiones del Engagement en los trabajadores administrativos.

Las puntuaciones obtenidas de los 140 trabajadores administrativos con relación a las dimensiones del Engagement muestran que en los niveles altos de las dimensiones del Engagement son: 108 trabajadores (77,2%) presentan niveles altos de vigor, 121 trabajadores (86,4%) presentan niveles altos de dedicación y 87 trabajadores (62,2%) presentan niveles altos de absorción. Se determina que, la predominancia del nivel alto de vigor (40,7%) y absorción (44,3%) unidas a la predominancia del nivel muy alto de dedicación (45,7%), como la dimensión más destacada; representan el sustento de la calificación obtenida de nivel alto de Engagement en los servidores administrativos.

La frecuencia de las percepciones de los sentimientos en el trabajo (descritos en los 17 ítems del Cuestionario UWES) de los 140 trabajadores administrativos del Sernanp, distribuidos por la variable sociodemográfica: género, como personal masculino y personal femenino evidencian los siguientes resultados.

Tabla 9

Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Género

	Personal masculino		Personal femenino	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Trabajadores	63	45,0	77	55,0
Vigor	47	74,6	61	79,2
Dedicación	53	84,1	68	88,3
Absorción	41	65,1	46	60,0
Engagement	49	77,8	69	89,6

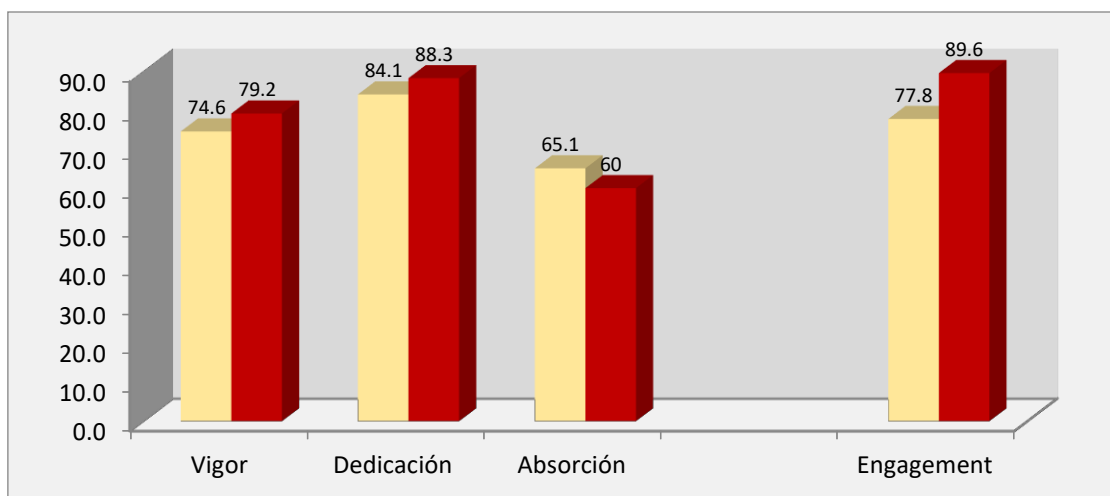


Figura 3. Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Género.

Los resultados obtenidos muestran que los niveles predominantes del Engagement en los trabajadores administrativos por género y en función a su participación en la muestra: 49 trabajadores (77,8%) califican niveles altos en comparación con 69 trabajadoras (89,6%) con niveles altos de Engagement. Igualmente, existe en ambos géneros, la predominancia de niveles altos en vigor (74,6% y 79,2%), en dedicación (84,1% y 88,3%) y absorción (65,1 % y 60,0). Se identifica como destacable, la mayor significancia en los niveles altos de Engagement y sus dimensiones, del personal femenino de la entidad pública.

La frecuencia de las percepciones de los sentimientos en el trabajo (descritos en los 17 ítems del Cuestionario UWES) de los 140 trabajadores administrativos del Sernanp, distribuidos por la variable sociodemográfica: edad, como trabajadores de 26 a 35 años, 36 a 45 años y de 45 años a más, evidencian los siguientes resultados.

Tabla 10

Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Edad

	26 a 35 años		36 a 45 años		Más de 45 años	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Trabajadores	35	25,0	49	35,0	56	40,0
Vigor	24	68,6	43	87,8	41	75,0
Dedicación	31	88,6	43	87,8	47	83,9
Absorción	18	51,4	35	71,4	34	60,7
Engagement	29	82,9	45	91,8	44	78,6

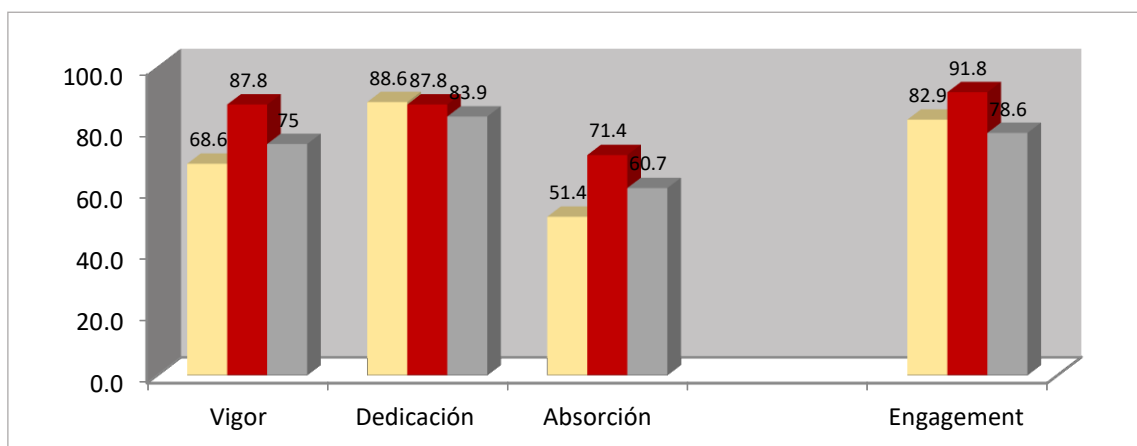


Figura 4. Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Edad.

Los resultados obtenidos muestran que los niveles predominantes del Engagement en los trabajadores por edad y en función a su participación, que el 82,9% del grupo de edad menor (26 a 35 años) obtiene un nivel alto, en comparación con el 91,8% del grupo de edad media (36 a 45 años) y el 78,6% del grupo de edad mayor.(más de 45 años) Igualmente, existe en los tres grupos, la predominancia de niveles altos en vigor (68,6% ; 87,8% y 75,0%); en dedicación (88,6%; 87,8% y 83,9%) y en absorción (51,4 %;71,4% y 60,7%). Se identifica como destacable, la mayor significancia en los niveles altos de Engagement y sus dimensiones, del personal de 36 a 45 años.

La frecuencia de percepciones (descritos en los 17 ítems del Cuestionario UWES) de los 140 trabajadores, distribuidos por la variable sociodemográfica: regímenes laborales, como el personal nombrado D. Leg. 728 y el personal contratado D. Leg.1057, evidencian los siguientes resultados.

Tabla 11

Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Régimen Laboral

	Personal nombrado		Personal Contratado	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Trabajadores	13	9,3	127	90,7
Vigor	9	69,2	99	78,0
Dedicación	9	69,2	112	88,2
Absorción	8	61,5	79	62,2
Engagement	9	69,2	109	85,8

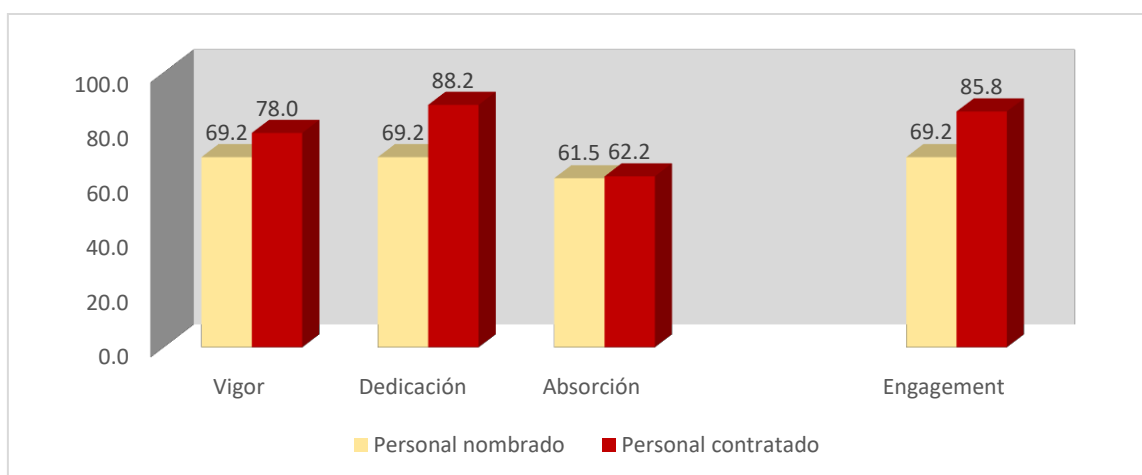


Figura 5. Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Régimen Laboral.

Los resultados obtenidos muestran que los niveles predominantes del Engagement en los trabajadores administrativos por regímenes laborales y en función a su participación en la muestra: 9 trabajadores nombrados (69,2%) califican niveles altos en comparación con 109 trabajadores contratados (85,8%) con niveles altos de Engagement. Igualmente, existe en ambos regímenes, la predominancia de niveles altos en vigor (69,2% y 78,0%), en dedicación (69,2% y 88,2%) y absorción (61,5 % y 62,2). Se identifica como destacable, la mayor significancia en los niveles altos obtenidos, al personal contratado D. Leg. 1057.

La frecuencia de las percepciones de los sentimientos en el trabajo (descritos en los 17 ítems del Cuestionario UWES) de los 140 trabajadores administrativos del Sernanp, distribuidos por la variable sociodemográfica: nivel ocupacional, integrados por profesionales, técnicos y auxiliares, evidencian los siguientes resultados.

Tabla 12

Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Nivel Ocupacional

	Profesional		Técnico		Auxiliar	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Trabajadores	104	74,3	31	22,1	5	3,6
Vigor	79	76,0	25	80,6	4	80,0
Dedicación	92	88,5	25	83,9	4	80,0
Absorción	64	62,5	19	61,3	4	80,0
Engagement	89	85,6	25	80,7	4	80,0

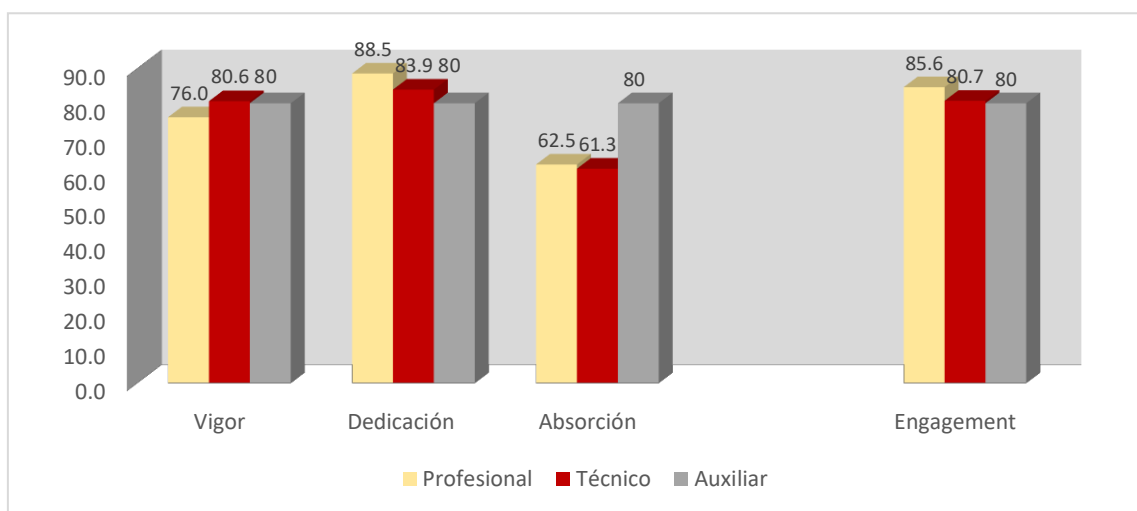


Figura 6. Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Nivel Ocupacional

Los resultados obtenidos muestran los niveles predominantes del Engagement en los trabajadores por nivel ocupacional función a su participación: 88 trabajadores profesionales (84,6%) califican niveles altos en comparación con 25 trabajadores técnicos (80,7%) y 5 trabajadores auxiliares (80,0%) con niveles altos de Engagement. Igualmente, en los tres niveles, la predominancia de niveles altos en vigor (76,0%; 80,6% y 80,0%), en dedicación (88,5% ;83,9% y 80,0%) y absorción (62,5 %; 61,3% y 80,0%). Se identifica como destacable, la mayor significancia de los niveles altos obtenidos del personal profesional.

La frecuencia de las percepciones de los sentimientos en el trabajo (descritos en los 17 ítems del Cuestionario UWES) de los 140 trabajadores administrativos del Sernanp, distribuidos por la variable sociodemográfica: tiempo de servicios, como trabajadores vienen laborando desde hace 5 años; desde 6 hasta 10 años y que superan los 10 años de servicio, evidencian los siguientes resultados.

Tabla 13

Niveles de Engagement en los trabajadores administrativos por Tiempo de Servicios

	Hasta 5 años		Hasta 10 años		Más de 10 años	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Trabajadores	56	40,0	46	32,9	38	27,1
Vigor	39	69,6	38	82,6	31	81,6
Dedicación	48	85,7	42	91,3	31	81,6
Absorción	33	59,0	29	63,0	25	65,8
Engagement	44	78,6	41	89,1	33	86,8

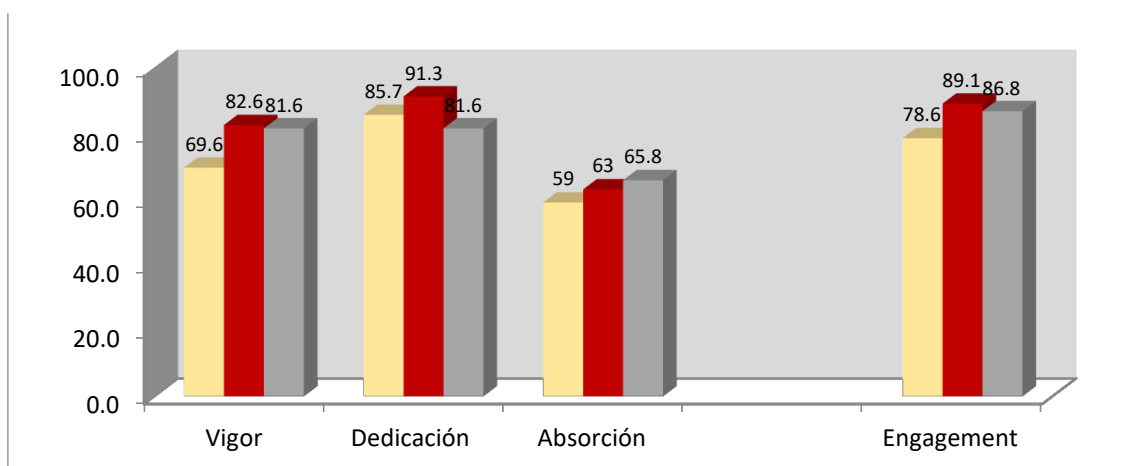


Figura 7. Niveles de Engagement en los trabajadores Sernanp por Tiempo de Servicios.

Los resultados obtenidos muestran que los niveles predominantes del Engagement en los trabajadores por tiempo de servicios y en función a su participación, que el 78,6% del grupo de tiempo de servicios hasta 5 años obtiene un nivel alto, en comparación con el 89,1% del grupo de hasta 10 años de servicio y el 86,8% del grupo mayor a 10 años de servicios. Igualmente, en todos los grupos, predominan los niveles altos en vigor (69,6%; 82,6% y 81,6%); en dedicación (85,7%; 91,3% y 81,6%) y en absorción (59,0 %; 63,0% y 65,8%). Destaca la participación del personal con tiempo de servicios hasta 10 años.

En relación con el objetivo específico de identificar los niveles de la dimensión Vigor en los trabajadores administrativos del Sernanp, los resultados determinan, el puntaje de 5,20 que se ubica en el rango de 4,81-5,60 (Schaufeli & Bakker, 2003, p.35) calificando como nivel alto de vigor.

Tabla 14
Niveles del Vigor en los trabajadores administrativos del Sernanp

Niveles	Frecuencia (f)	Acumulada (f)	Porcentaje (%)	Acumulado (%)
Bajo	2	2	1,4	1,4
Promedio	30	32	21,4	22,8
Alto	58	90	41,5	64,2
Muy alto	50	140	35,7	100,0
Total	140		100,0	

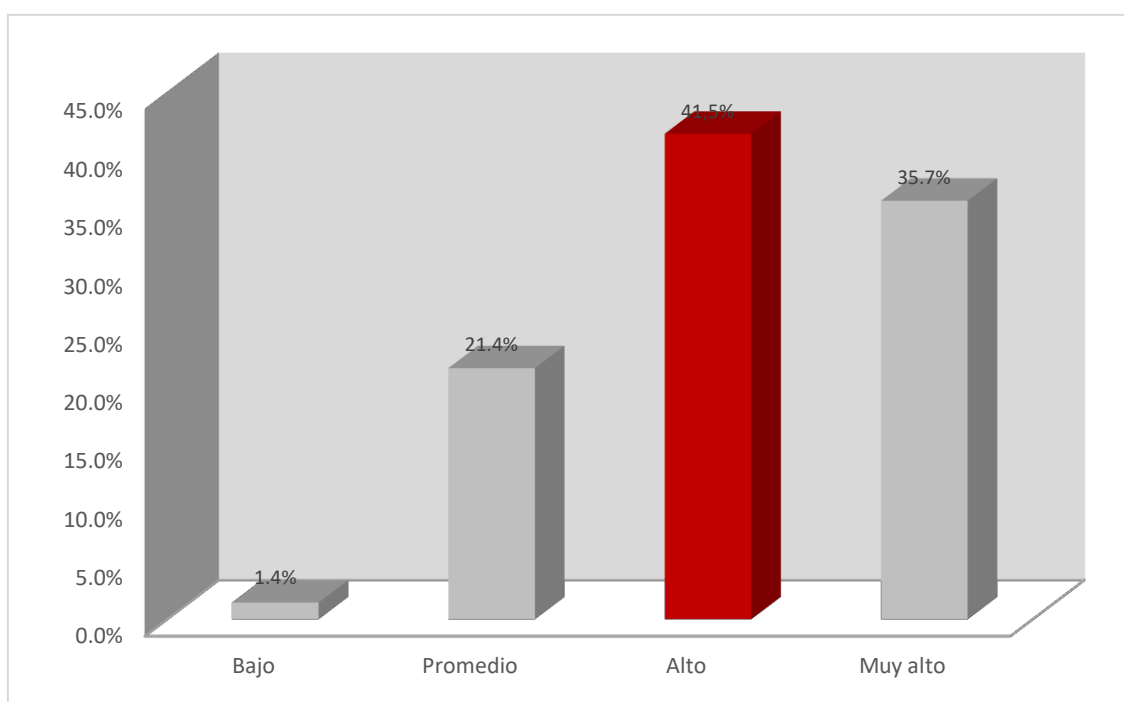


Figura 8. Niveles del Vigor en los trabajadores administrativos del Sernanp

Las puntuaciones obtenidas de los 140 trabajadores administrativos con relación a la dimensión vigor determinan que 50 trabajadores (35,7%) califican en un nivel muy alto, 58 trabajadores (41,5%) califican en un nivel alto, 30 trabajadores (21,4 %) califican en un nivel promedio y sólo 2 trabajadores (1,4%) califica en un nivel bajo. Se identifica la predominancia de niveles altos de vigor en 108 trabajadores administrativos (77,2%).

Tabla 15

Frecuencia de percepción del trabajador referida por indicadores del Vigor.

	Indicadores					
	Energía	Fortaleza	Voluntad	Resistencia	Persistencia	Resiliencia
Casi nunca	0,7	0,7	2,9	0,0	0,0	0,7
Regularmente	10,0	9,3	9,3	23,6	7,1	10,7
Casi siempre	50,7	46,4	42,1	42,1	32,9	35,7
Siempre	38,6	43,6	45,7	34,3	60,0	52,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

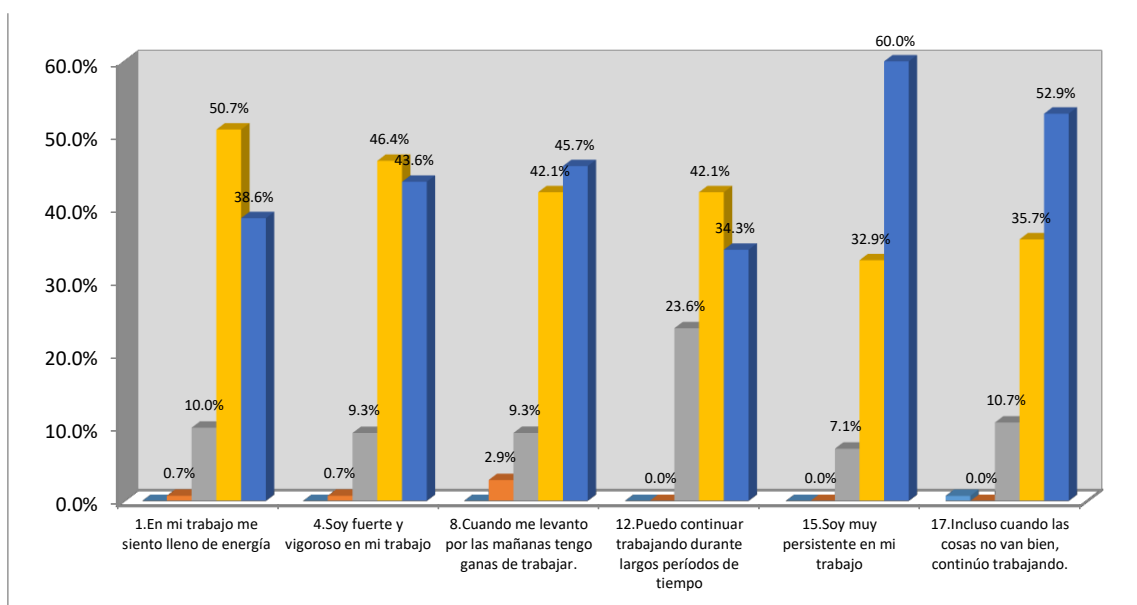


Figura 9. Frecuencia de percepción del trabajador referida por indicadores del Vigor

Los resultados de la encuesta realizada a 140 trabajadores administrativos Sernanp, con relación a los indicadores del Vigor evidencian que el 92,9% siempre son muy persistentes en su trabajo, el 90,0% siempre se sienten fuertes y vigorosos en su trabajo, el 89,3% se sienten siempre llenos de energía, el 88,6% considera que siempre puede seguir laborando incluso cuando las cosas no van bien, el 87,8% siempre inician su día con voluntad de trabajar y el 76,4% siempre considera que puede seguir laborando durante largos períodos de tiempo. En relación con las frecuencias de percepciones manifestadas en la dimensión Vigor, se determina que los trabajadores administrativos del Sernanp destacan significativamente en los indicadores de persistencia, fortaleza y resiliencia.

En relación con el objetivo específico de identificar los niveles de la dimensión Dedicación en los trabajadores administrativos del Sernanp, los resultados determinan, el puntaje de 5,45 que se ubica en el rango de 4,91-5,79 (Schaufeli & Bakker, 2003, p.35) calificando como nivel alto de dedicación.

Tabla 16

Niveles de Dedicación en los trabajadores administrativos del Sernanp

Niveles	Frecuencia (f)	Acumulada (f)	Porcentaje (%)	Acumulado (%)
Bajo	2	2	1,4	1,4
Promedio	17	19	12,1	13,5
Alto	58	77	41,4	54,9
Muy alto	63	140	45,0	100,0
Total	140		100,0	

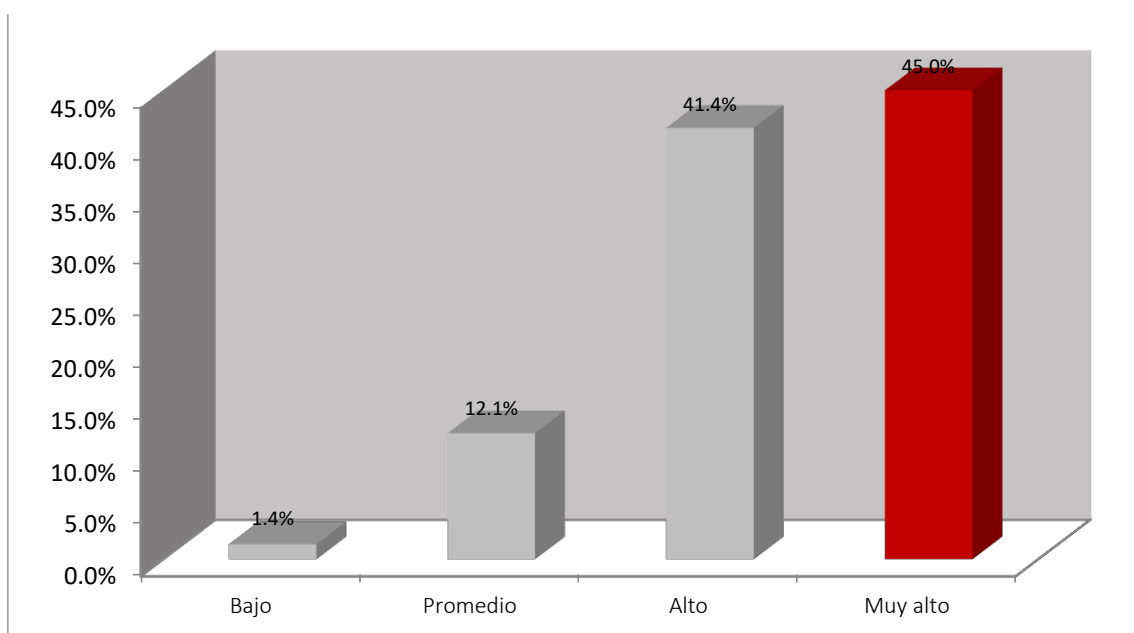


Figura 10. Niveles de Dedicación en los trabajadores administrativos del Sernanp.

Las puntuaciones obtenidas de los 140 trabajadores administrativos con relación a la dimensión dedicación determinan que 63 trabajadores (45,0%) califican en un nivel muy alto, 58 trabajadores (41,4%) califican en un nivel alto, 17 trabajadores (12,1 %) califican en un nivel promedio y sólo 2 trabajadores (1,4%) califica en un nivel bajo. Se identifica la predominancia de niveles muy altos de dedicación en 121 trabajadores administrativos (96,4%), constituyendo como el mayor porcentaje obtenido de las tres dimensiones.

Tabla 17

Frecuencia de percepción del trabajador referida por cada indicador de Dedicación

	Indicadores				
	Significado	Entusiasmo	Inspiración	Orgullo	Reto
Casi nunca	0,7	0,7	0,7	1,4	0,0
Regularmente	5,7	5,0	5,7	1,4	15,0
Casi siempre	26,4	39,3	38,6	22,2	37,9
Siempre	67,2	55,0	55,0	75,0	50,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

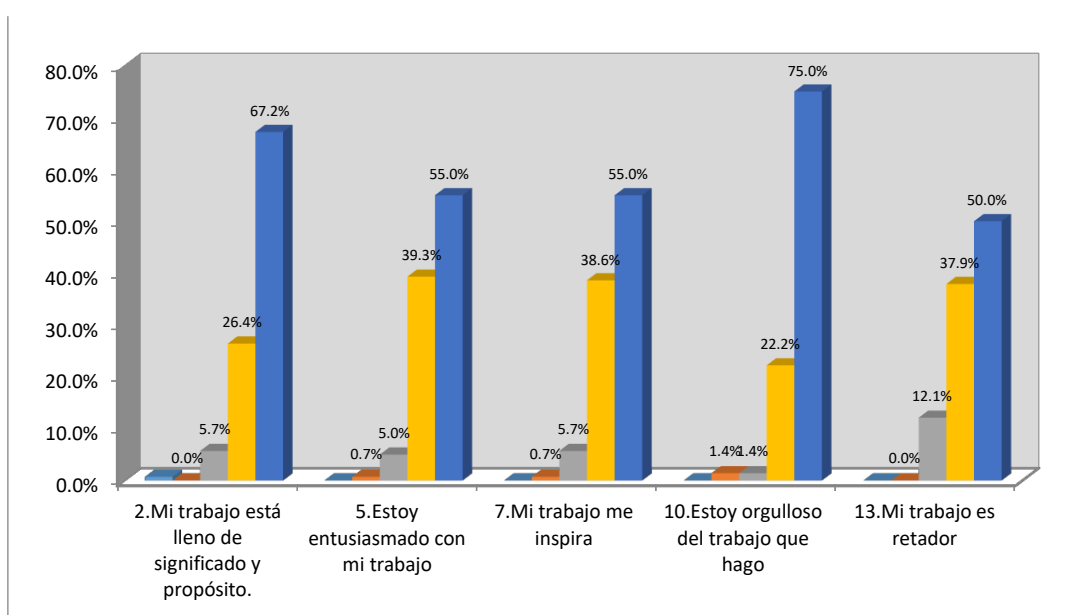


Figura 11. Frecuencia de percepción del trabajador referida por cada indicador de Dedicación.

Los resultados de la encuesta realizada a 140 trabajadores administrativos Sernanp, con relación a los indicadores de Dedicación evidencian que el 97,2% siempre se sienten orgullosos de su trabajo, el 94,3% siempre se siente entusiasmado con su trabajo, el 93,6% se sienten inspirado con su rol laboral, el 93,6% siempre considera que su trabajo está lleno de significado y el 87,9% siempre considera a su trabajo como un reto o desafío positivo. En relación con las frecuencias de percepciones manifestadas en la dimensión Dedicación, se determina que los trabajadores administrativos del Sernanp destacan significativamente en los indicadores de orgullo, entusiasmo e inspiración.

Con relación al objetivo específico de identificar los niveles de la dimensión Absorción en los trabajadores administrativos del Sernanp, los resultados determinan, el puntaje de 4,74 que se ubica en el rango de 4,41-5,35 (Schaufeli & Bakker, 2003, p.35) calificando como nivel alto de dedicación.

Tabla 18

Niveles de Absorción en los trabajadores administrativos del Sernanp

Niveles	Frecuencia (f)	Acumulada (f)	Porcentaje (%)	Acumulado (%)
Bajo	2	2	1,4	1,4
Promedio	51	53	36,4	37,8
Alto	62	115	44,3	82,1
Muy alto	25	140	17,9	100,0
Total	140		100,0	

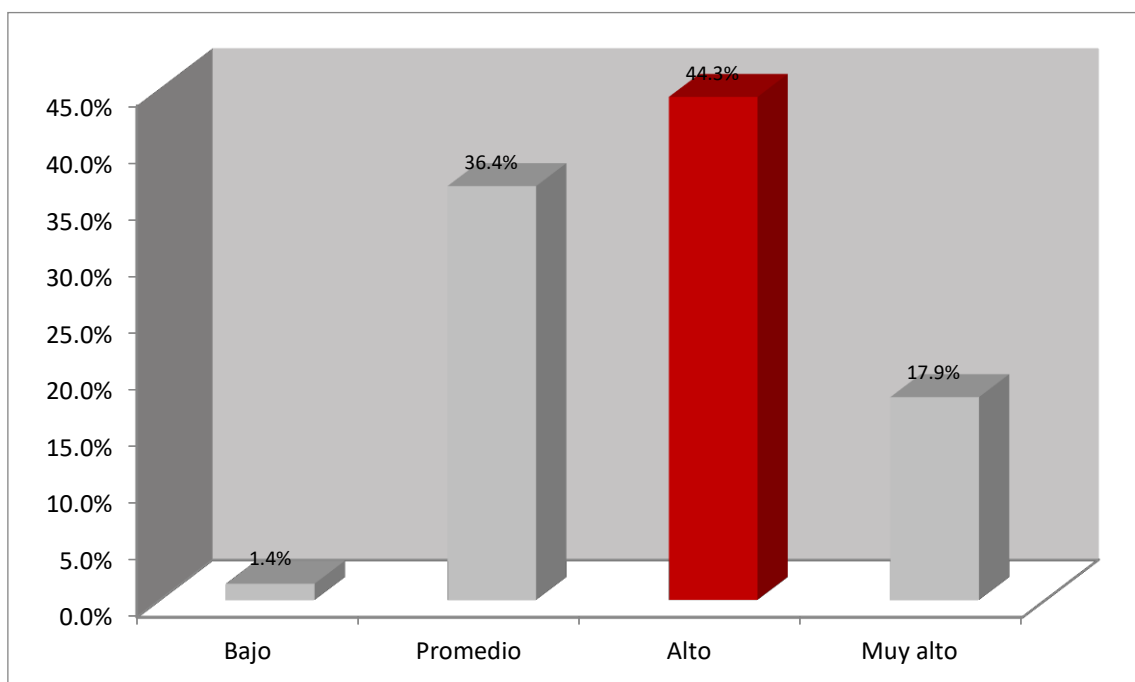


Figura 12. Niveles de Absorción en los trabajadores administrativos del Sernanp.

Las puntuaciones obtenidas de los 140 trabajadores administrativos con relación a la dimensión absorción determinan que 25 trabajadores (17,9%) califican en un nivel muy alto, 62 trabajadores (44,3%) califican en un nivel alto, 51 trabajadores (36,4 %) califican en un nivel promedio y sólo 2 trabajadores (1,4%) califica en un nivel bajo. Se identifica la predominancia de niveles altos de absorción en 87 trabajadores administrativos (62,2%).

Tabla 19

Frecuencia de percepción del trabajador referida por cada indicador de Absorción.

	Indicadores					
	Concentración	Abstracción	Felicidad	Involucramiento	Priorización	Arraigo
Nunca	0,0	2,9	0,0	0,0	0,7	2,9
Casi nunca	0,7	5,0	3,6	0,7	3,6	6,4
Regularmente	5,0	27,9	19,3	5,7	23,6	36,4
Casi siempre	31,4	47,9	43,6	37,1	52,9	39,3
Siempre	62,9	16,4	33,6	56,4	19,3	15,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

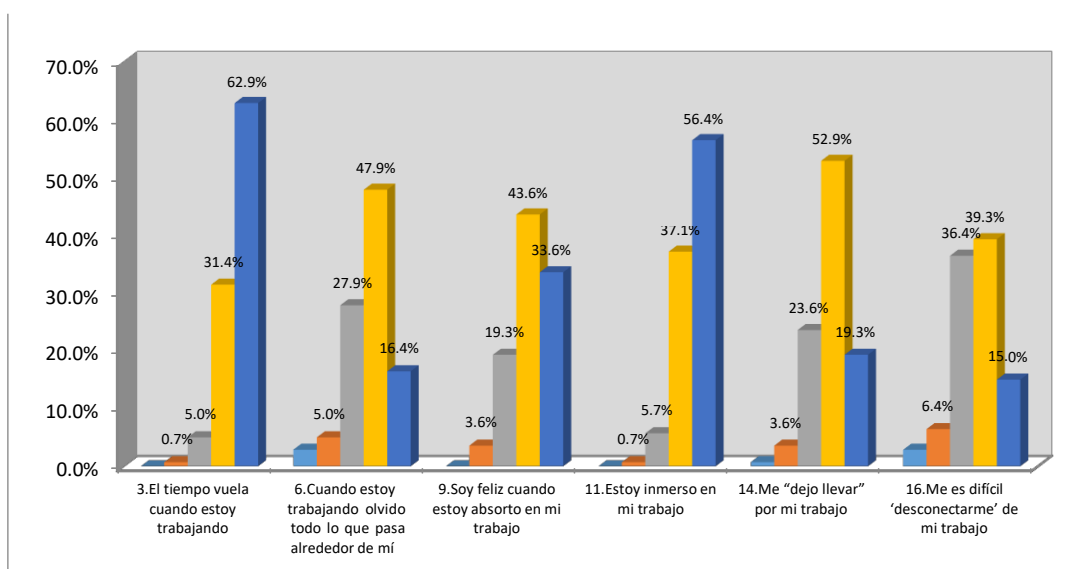


Figura 13. Frecuencia de percepción del trabajador referida por cada indicador de Absorción.

Los resultados de la encuesta realizada a 140 trabajadores administrativos Sernanp, con relación a los indicadores de Absorción evidencian que el 94,3% considera siempre que el tiempo vuela cuando está trabajando, el 93,5% siempre se siente inmerso en su trabajo, el 77,2% siempre se sientes felices cuando están absortos en su trabajo, el 72,2% considera que siempre se deja llevar por su trabajo, el 64,3% considera que siempre cuando está trabajando olvida todo lo que sucede alrededor y el 54,3% siempre considera que es difícil desconectarse de su trabajo. En relación con las frecuencias de percepciones manifestadas en la dimensión Absorción, se determina que los trabajadores administrativos destacan significativamente en los indicadores de concentración, involucramiento y felicidad.

IV. DISCUSIÓN

La determinación del nivel de Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos del Covid-19, 2020 constituye el objetivo primordial de la presente investigación, así como la identificación de los niveles de sus tres dimensiones que se evidencia en los trabajadores públicos expresado en los patrones de adaptación frente a la implementación del trabajo remoto en la administración pública y el desempeño funcional de los mismos desde su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario.

Los resultados de la presente investigación en un contexto de nuevas condiciones establecidas por el aislamiento social obligatorio y la incorporación del trabajo remoto, determinan que los trabajadores administrativos del Sernanp obtienen el puntaje de 5,13 que se ubica en el rango de 4,67-5,53 (Schaufeli & Bakker, 2003, p.35) calificando en el nivel alto de Engagement, y en sus dimensiones califican puntajes de 5,20 en vigor; 5,45 en dedicación y 4,74 en absorción, expresión conjunta de los niveles altos en sus tres dimensiones, reflejando que los sentimientos positivos en el trabajo son una experiencia continuada y sostenida, destacándose la dedicación por su alta puntuación, que está asociada al orgullo y el significado que le otorgan a su rol laboral, es importante la predominancia de trabajadores engaged en la entidad pública creando las condiciones para una organización saludable. Estos resultados guardan congruencia con los obtenidos por Granados (2015) en su investigación desarrollada en Colombia, que obtienen el puntaje de 4,88 que se ubica en el rango de 4,67-5,53 (Schaufeli & Bakker, 2003, p.35) y en las dimensiones, la puntuación del Vigor es 5,07; de dedicación 5,01 y de absorción 4,57; ubicándose en el nivel alto de cada sub escala por lo que concluye identificando niveles altos de Engagement en los servidores de la Contraloría General colombiana, que son considerados como óptimos para toda organización y afirma que un mayor nivel de Engagement redundaría en una mayor productividad y bienestar de los empleados, adquiriendo relevancia ya que se desarrollan en un contexto de la incorporación y aplicación del teletrabajo. En ambos escenarios, a pesar de los nuevos conflictos y condiciones que conllevan los cambios en el contexto para el desempeño de su rol laboral, los servidores públicos se identifican con altos niveles de vigor, dedicación y absorción. Los resultados de las investigaciones descritas confirman lo expuesto por Salanova & Schaufeli (2009) en el sentido de que, los trabajadores *engaged* se caracterizan por evidenciar y reflejar como experiencia continua y sostenida de emociones

positivas, tales como el entusiasmo, el orgullo, el involucramiento, y cuya presencia repercute favorablemente en el pensamiento y acción de los individuos, motivando un aprendizaje continuo y las nuevas habilidades adquiridas que emplean en la aplicación de su rol laboral. Igualmente, los resultados confirman la alta correlación de las subescalas del UWES, evidenciada en lo que sostiene Schaufeli (Juárez,2017) que cuando un trabajador obtiene un puntaje alto en una dimensión, es seguro que también obtendrá puntajes altos en las otras dos dimensiones, como es el caso de los resultados de la investigación, y concluye en que las tres dimensiones se superponen, ya que están referidas a una misma base.

Los resultados obtenidos en la presente investigación en un contexto de nuevas condiciones establecidas por el aislamiento social obligatorio y la incorporación del trabajo remoto determinan que en los trabajadores administrativos del Sernanp, el 77% de los trabajadores obtienen los mayores puntajes en vigor, el 86% de los mismos en dedicación , finalizando con el 62% en absorción, expresión conjunta de los niveles altos de vigor, dedicación y absorción, reflejando la predominancia de trabajadores engaged en la entidad pública, con gran capacidad de identificación, compromiso e involucramiento con su rol laboral. Estos resultados obtenidos guardan congruencia con los obtenidos por Ávila, Portalanza y Luque (2017), en su investigación desarrollada en Ecuador que en un contexto de reformas y de cambios estructurales en la dirección, gestión y control de las instituciones superiores de educación, evidenciaron que el 79%, de los trabajadores califica altos niveles de Engagement, obteniendo los mayores puntajes en vigor (83%) y dedicación (82%), siendo el menor puntaje en la escala de absorción, que promedio el 72%. Los altos puntajes en vigor identificaron a los trabajadores con mayor frecuencia de percepciones mostrando mucha energía, entusiasmo y resistencia cuando laboran y concluyeron identificando la existencia de un ambiente saludable de colaboradores identificados con su trabajo en la entidad educativa con una actitud de resiliencia utilizando sus aptitudes y habilidades de forma efectiva, que permite a la institución contar con trabajadores con iniciativa y generadores de retroalimentación positiva con valores y una identificación positiva con la organización. En lo que no coinciden los resultados descritos de ambas investigaciones es referente a la dimensión más destacada siendo para la investigación desarrollada en Ecuador, el vigor, en cambio en la presente indagación se identifica a la dedicación como la dimensión que obtiene el mayor porcentaje de trabajadores que evidencian niveles altos. En ambos contextos, se confirma lo sostenido por Schaufeli & Bakker (2003) quienes afirman que en la identificación de altas puntuaciones obtenidas en vigor se evidencian a trabajadores que

desarrollan su rol laboral con bastante energía, fortaleza, voluntad, capacidad de resistencia, y resiliencia; y que en las altas puntuaciones obtenidas en dedicación se evidencian a trabajadores que desarrollan su rol laboral identificados, orgullosos y asumen su trabajo como una experiencia de significado, inspiración y desafío.

Los resultados obtenidos muestran que los niveles predominantes del Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp por género y en función a su participación en la muestra: el 77,8% de personal masculino califican niveles altos en comparación con 89,6% del personal femenino. Igualmente, existe en ambos géneros, la predominancia de niveles altos en vigor, en dedicación y absorción. Lo que evidencia diferencias significativas, siendo la mayor significancia en los niveles altos de Engagement y sus dimensiones, del personal femenino de la entidad pública. Estos resultados guardan relación con los presentados de la investigación descriptiva-comparativa desarrollada por Silva, Caracciolo, Vega y Rompato (2020) en Argentina, entre grupos de voluntarios de una universidad pública y de voluntarios de asociaciones civiles, donde concluyen existen significativas diferencias en la agrupación comparativa por género en dedicación y vigor, y en el puntaje total de Engagement. Entre las principales propiedades psicométricas del UWES, Schaufeli y Bakker (2003) establecen que sus investigaciones sostienen que el personal masculino muestra puntajes ligeramente más altos en Engagement que el personal femenino, considerando que, a pesar de la significancia de las diferencias estadísticas, en términos prácticos no tiene relevancia. En ese sentido, los resultados obtenidos, guardan relación con los resultados de Silva, et.al., porque se identifican significativas diferencias en la agrupación comparativa por género sin embargo respecto a lo sostenido por Schaufeli & Bakker, los resultados obtenidos discrepan de la afirmación de la propiedad psicométrica, toda vez que en la presente investigación es el personal del género femenino quien evidencia las mayores puntuaciones en Engagement.

Los resultados obtenidos muestran que los niveles predominantes del Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp por nivel ocupacional y en función a su participación en la muestra: el 84,6% del personal profesional, el 80,7% del personal técnico y el 80,0% del personal auxiliar evidencian niveles altos de Engagement. La predominancia de niveles altos en vigor corresponde al personal técnico, en dedicación y absorción corresponde al personal profesional. Estos resultados guardan relación con los obtenidos por Lourencao, Silva y Borges (2019) que en Brasil desarrollaron una investigación comparativa

descriptiva cuyo objetivo era la evaluación del Engagement en los profesionales de sanidad, de dos municipalidades, cuyos resultados evidenciaron diferencias por niveles de Engagement del personal de ambas instituciones, destacando que, los profesionales municipales con cobertura del 100% del programa Salud Familiar registran altos niveles de Engagement, los auxiliares de sanidad evidencian mayor compromiso y los agentes comunales obtienen niveles menores respecto a los demás profesionales.

Con relación a los altos niveles de vigor que evidencian los trabajadores administrativos del Sernanp se identifican las frecuencias de percepción de los sentimientos positivos en el trabajo que expresa el 92,9% siempre son muy persistentes en su trabajo, el 90,0% siempre se sienten fuertes y vigorosos en su trabajo, el 89,3% se sienten siempre llenos de energía, el 88,6% considera que siempre puede seguir laborando incluso cuando las cosas no van bien, el 87,8% siempre inician su día con voluntad de trabajar y el 76,4% siempre considera que puede seguir laborando durante largos períodos de tiempo. Lo que determina que los trabajadores administrativos destacan significativamente en los indicadores de persistencia, fortaleza y resiliencia. Estas características guardan relación con las percepciones obtenidas en su investigación desarrollada en Colombia, por Granados (2015) que, 87,9% siempre son muy persistentes en su trabajo, el 91,4% siempre se sienten fuertes y vigorosos en su trabajo, el 77,6% se sienten siempre llenos de energía, el 70,7% considera que siempre puede seguir laborando incluso cuando las cosas no van bien, el 89,7% siempre inician su día con voluntad de trabajar y el 81,1% siempre considera que puede seguir laborando durante largos períodos de tiempo. Lo que determina que los funcionarios de la Contraloría General colombiana destacan significativamente en los indicadores de fortaleza, persistencia y energía. A pesar de los nuevos conflictos y condiciones que conllevan los cambios en el contexto para el desempeño de su rol laboral, los servidores públicos confirman lo sostenido por Schaufeli & Bakker (2003) quienes afirman que en la identificación de altas puntuaciones en vigor se evidencian a trabajadores que desarrollan su rol laboral con bastante energía, fortaleza mental y resiliencia.

Con relación a los niveles de dedicación que evidencian los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19 se determina la predominancia de niveles muy altos de dedicación en el 96,4% de los trabajadores, representando la dimensión más destacada, y que se identifica que los trabajadores administrativos del Sernanp destacan significativamente por el orgullo que tienen de su trabajo, así como el significado que le

otorgan a su rol laboral, considerándolo como inspiración y un desafío positivo; los resultados obtenidos coinciden con Fernández (2018) quien desarrolló su investigación realizada a los profesores de un instituto privado de Lima, planteando entre sus principales objetivos: describir el nivel general y específico por cada dimensión del Engagement de la población docente. Los resultados evidencian un nivel alto de Engagement con el ejercicio docente. Entre sus conclusiones significativas identifica en la dimensión dedicación, la mayor puntuación, estando ligada al aspecto motivacional en relación directa con la vocación profesional y por el significado que le dan a su labor. Afirma que el alto nivel del Engagement no está asociado solamente a las condiciones físicas y mejoras brindadas por la organización, sino que constituye un fin en sí mismo. Igualmente, los resultados coinciden con Araujo y Esteves (2016) que en Portugal desarrollaron una investigación descriptiva de nivel exploratorio cuyo objetivo fue identificar el nivel de Engagement en los docentes de una institución educativa de alto nivel perteneciente al ámbito privado. Los resultados determinaron niveles altos de vigor, dedicación y absorción, destacando la dedicación. Concluyeron que los docentes escolares se encuentran muy comprometidos con su vocación de enseñanza y desempeño profesional, traduciéndose en una mejor calidad de la formación y de la enseñanza educativa. Schaufeli & Bakker (2003) establecieron que las altas puntuaciones obtenidas en dedicación evidencian a trabajadores que desarrollan su rol laboral identificados, orgullosos y asumen su trabajo como una experiencia de significado, inspiración y desafío. Los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19 se identifican como trabajadores engaged porque se caracterizan por demostrar y reflejar como experiencia continua y sostenida las emociones positivas, tales como el entusiasmo, el orgullo, el involucramiento, y cuya presencia repercute favorablemente en el pensamiento y acción de los individuos, motivando un aprendizaje continuo y las nuevas habilidades adquiridas que emplean en la aplicación de su rol laboral, evidenciando que el Engagement no solamente está asociado a un ambiente y condiciones físicas que brinde la entidad, sino que en un contexto excepcional han fortalecido su compromiso y su vocación de servicio.

Con relación a los niveles de absorción que evidencian los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19 se determina la predominancia de niveles muy altos de absorción en el 62,2% de los trabajadores, representando la dimensión con la menor puntuación, y que se identifica que los trabajadores administrativos del Sernanp siempre están concentrados e involucrados con su trabajo, y que casi siempre perciben ser felices, motivados por el arraigo que han desarrollado con la permanencia de muchos años en la entidad pública, que han creado esa fuerte vinculación afectiva que lo involucra

identificándose positivamente con su rol laboral lo que guarda relación con la investigación desarrollada por Frías (2016) en México, desarrolló su investigación correlacional descriptiva para identificar la relación de la motivación con los niveles del Engagement que prevalece en el personal de museo antropológico de una universidad azteca, concluyendo que el entusiasmo y el compromiso de sus servidores públicos van más allá de un compromiso laboral porque existen vínculos emocionales muy fuertes, que están ligados directamente a los muchos años de permanencia en la organización, expresándose en el arraigo en lo difícil que se vuelve desvincularse del trabajo, en la investigación se identificó que el 54,3% siempre considera que es difícil desconectarse de su trabajo. Schaufeli (Juarez,2015) refiriéndose a las dimensiones del Engagement, identifica una diferencia importante entre ellas, y es precisamente referida a la absorción indicando que se relaciona con la adicción al trabajo, sin embargo, indica que también el trabajador puede estar concentrado, absorto y arraigado a su rol laboral por razones positivas como la motivación, guardando relación con los resultados obtenidos y con las conclusiones de Frías que confirma que el arraigo y la concentración del trabajador generan vínculos emocionales muy fuertes, y evidenciando que el Engagement promueve y busca que los trabajadores y los individuos hallen la felicidad, desarrollando su rol laboral, percibiendo de manera sostenida sentimientos de vinculación y afección positiva .

V. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo con el análisis del objetivo general se determina que los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos del Covid-19 califican un nivel alto de Engagement frente a las condiciones establecidas por el aislamiento social obligatorio y la incorporación del trabajo remoto, destacando como indicadores más relevantes a la persistencia, el orgullo y el involucramiento con su trabajo. Se concluye que destacan en la predominancia de niveles altos de Engagement del personal administrativo del Sernanp de acuerdo con las variables sociodemográficas de género, se identifica al género femenino; en la referida por edad, se identifica a los trabajadores de 36 a 45 años; en la referida al régimen laboral, se identifica a los trabajadores contratados D. Leg.1057; en la referida al tiempo de servicios, los trabajadores que superan los 10 años de servicio y en la referida al nivel ocupacional, se identifica a los trabajadores profesionales.

Segunda: En el objetivo específico de la dimensión vigor, se identifica que los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos del Covid-19 evidencian niveles altos, teniendo como indicadores destacados a la persistencia, resiliencia y voluntad. En términos de la dimensión vigor, se define a los trabajadores administrativos como muy firmes y constantes en la aplicación de su mejor esfuerzo, con gran capacidad de enfrentar las adversidades, así como colaborativos y muy contributivos con su trabajo.

Tercera: En el objetivo específico de la dimensión dedicación, se identifica que los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos del Covid-19 evidencian niveles altos, teniendo como indicadores destacados al orgullo, significado del trabajo, entusiasmo e inspiración. En términos de la dedicación se define a los trabajadores administrativos como orgullosos de su trabajo y de su significado, que les permite asumir responsabilidades y un eficiente desempeño en sus tareas laborales.

Cuarta: En el objetivo específico de la dimensión absorción, se identifica que los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos del Covid-19 evidencian niveles altos, teniendo como indicadores destacados al involucramiento, concentración, felicidad y el arraigo. En términos de la absorción se define a los trabajadores como involucrados, felices y arraigados con su trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A la entidad pública se recomienda promover la implementación de estrategias y desarrollo de programas motivacionales que contribuyan a mejorar y consolidar el Engagement en el trabajo, con la finalidad de desarrollar como organización saludable que cuente con trabajadores con alto grado de identificación, compromiso e involucramiento con su trabajo y con la misión institucional.

Segunda: A los funcionarios y directivos de la institución, diseñar y aplicar políticas de gestión y dirección organizacional, para brindar las mejores condiciones laborales y motivacionales a los empleados para desarrollar sus potencialidades, que impacte positivamente en el crecimiento personal y organizacional.

Tercera: A la Oficina General de Administración, ejecutar la implementación de estrategias de gestión del talento humano, mejora continua e identificación institucional con actividades de sensibilización y retroalimentación a los servidores públicos promoviendo su desarrollo profesional y su realización personal, así como impulsar el mejoramiento constante de sus condiciones de bienestar a través de la ejecución de prácticas saludables.

Cuarta: A la Unidad Operativa Funcional de Recursos Humanos, desarrollar capacitaciones y programas de sensibilización y motivación que promueva la importancia de la mejora continua y el Engagement, así como del compromiso y el desarrollo del potencial humano, considerado el impulso más importante que promueve el desarrollo de la organización.

Referencias

- Aguillón A., Berrún L., Peña J. y Treviño F. (2015). *El comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación*. México. El Manual Moderno.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional ¿Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por Competencias?* Buenos Aires. Granica.
- Andrade, Diego César Terra de. (2020). Engajamento no Trabalho no Serviço Público: Um Modelo Multicultural. *Revista de Administração Contemporânea*, 24(1), 49-76. Epub December 20, 2019. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2020190148>
- Araujo I. & Esteves, R. (2016) Engagement em docentes do ensino superior: uma abordagem exploratória. *Enferm. univ [online]*. 2016, vol.13, n.2 pp.73-79.
Disponibile:<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-
- Ávila M., Portalanza C. y Duque E. (2017). Evaluación del Engagement en trabajadores de una institución de educación superior. *Revista Científica Ecociencia*, pp.1-25.
- Bakker, A., & Rodríguez-Muñoz, A. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 62-65.
- Bakker, A., Albrecht, S., & Leiter, M. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4-28.
- Bakker, A., Schaufeli, W., Leiter, M., & Taris, T. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organizations*, 22(3), 187-200.
- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y Engagement*. Buenos Aires. FASTA.
- Borrego, Y. (2016). *El Engagement en el trabajo: Antecedentes y resultados organizacionales* (Tesis doctoral). Universidad de Huelva.
- Cabrera, C. y Schwerdt F. (2014). Aplicabilidad de los aportes de Elton Mayo en la gestión de las pequeñas y medianas organizaciones de la ciudad de Bahía Blanca. Recuperado http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4695/ev.4695.pdf
- Cárdenas, T. & Jaik, A. (2014). *Engagement (Ilusión por el trabajo) Un modelo teórico-conceptual*. México. Red Durango.

- Carhuancho M., Nolazco F., Sicheri L., Guerrero M. & Casana K. (2019) *Metodología de la investigación holística*. Ecuador. UIDE.
- Chávez-Hernández N., Lugardo-Bravo M. y Retes-Mantilla R. (2018). *Análisis del Engagement académico en estudiantes de las carreras de administración y gestión empresarial*. *Latindex*. México.
- Cordioli, Dezolina Franciele Cardin, Cordioli Junior, João Roberto, Gazetta, Claudia Eli, Silva, Albertina Gomes da, & Lourenção, Luciano Garcia. (2019). Occupational stress and engagement in primary health care workers. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(6), 1580-1587. Epub October 21, 2019. <https://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0681>
- Cumpa M. (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo 2015*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán.
- Diaz L. (1998). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, Historia y Método*. Tenerife, Universidad de La Laguna.
- Escobar J. & Cuervo A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, vol. 6, núm. 1, pp. 27-36. Recuperado http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf.
- Fernández G. (2018). *Engagement y desempeño docente en Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Red Avansys Perú*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres.
- Frías M. (2016). *Análisis del Engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana.
- Galimberti, H. (2002). *Diccionario de Psicología*. México. Siglo xxi.
- Garbin, Keiti, Pasqualotti, Adriano, Chambel, Maria José, & Moretto, Cleide Fátima. (2019). A Idade como Diferencial no Engagement dos Profissionais de Enfermagem. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 35, e35516. Epub June 15, 2020. <https://dx.doi.org/10.1590/0102.3772e35516>

- García-Vesga, M. C. & Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11 (1), pp. 63-77.
- García-Renedo M., Cifre E., Salanova M. y Llorens S. (2016). Antecedentes afectivos de la autoeficacia docente: un modelo de relaciones estructurales. *Revista de Educación*, pp. 387-400.
- Grados, R. (2018) *El Engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte*, (Tesis de grado). Universidad Tecnológica del Perú.
- Guillén, O. & Valderrama, S. (2014) *Guía para elaborar la tesis universitaria. Escuela de Posgrado*. Universidad César Vallejo.
- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Graw Hill Education.
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 21(2), 187-194. Recuperado en 28 de mayo de 2020, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200002&lng=es&tlng=es.
- Khan, W. (1990) *Psychological Conditions of personal engagement and disengagement at work*. *The Academy of Management Journal*, Vol. 33, No. 4 (Dec. 1990), pp. 692-724. Boston University.
- Lourencao L., Silva, A. y Borges M. (2019) Niveles de Engagement en profesionales de la atención primaria a la salud: estudio comparativo en dos municipios brasileños. *Esc. Anna Nery*. 2019 (online), vol.23, n.3, e20190005.Epub July 29,2019, ISSN 2177-9465. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2019-0005>.
- Marsollier, R. (2019) Análisis del modelo burnout-Engagement en empleados públicos. *Psicogente* [online]. 2019, vol.22, n.41 [cited 2020-07-12], pp.272-289. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124

- Mendoza, B. & Gutiérrez, J. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Perú.
- Monje, C. (2011) *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Guía Didáctica*. Bogotá. Universidad Sur colombiana.
- Ñaupas, H.; Valdivia, M., Palacios, J. y Romero H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Peña M. & Extremera 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 Educación* (359). Madrid. España.
- Ecured (2020) Investigación no experimental. Recuperado de https://www.ecured.cu/Investigación_no_experimental.
- López, P. (2004). Población, Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.de.
- Romero, M. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el Caribe*. Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>
- Rotta, Daniela Salvagni, Lourenço, Luciano Garcia, Gonzalez, Elizangela Gianini, Teixeira, Priscila Regina, Gazetta, Cláudia Eli, & Pinto, Maria Helena. (2019). Engagement of multi-professional residents in health. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 53, e03437. Epub June 03, 2019. <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2018003103437>
- Salanova, M.; Llorens, S.; Peiro, J.; Grau, R. & Schaufeli, W. (2000) "Desde el Burnout al Engagement: ¿una nueva perspectiva?", en: *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Vol.16, N.º 2. Págs. 117-134.
- Salanova M. & Schaufeli W. (2004). El Engagement de los empleados: Un reto emergente para la Dirección de Recursos Humanos. *Estudios Financieros*. (261)

- Salanova M. & Schaufeli W. (2009). *El Engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid. Alianza Editorial.
- Salanova, M. (2020). ¿Cómo sobrevivir al COVID-19? Apuntes desde la Resiliencia Organizacional. *International Journal of Social Psychology*.
- Sánchez H. & Reyes C. (2006) *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima. Visión Universitaria.
- Sánchez H.; Reyes C. y Mejía K. (2006) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima. Universidad Ricardo Palma.
- Schaufeli W., Salanova M., Gonzalez-Romá y Bakker A.W. et al (2002). The measurement of engagement and burnout: a two-sample confirmatory factor analytic-approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003) Utrecht Work Engagement Scale UWES. Recuperado de:
https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Hispanic.pdf
- Schaufeli, W. (2017) Work Engagement in Europe Relations with National Economy, Governance and Culture. *Research Unit Occupational &Organizational Psychology and Professional Learning (internal report)*. KU Leuven, Belgium.
- Schuster, C. (2020). Opiniones que importan: Las encuestas a los servidores públicos. BID. Recuperado de <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/author/schuster>
- Silva Peralta, Yamila Fernanda, Arias, Sergio Gastón, Caracciolo, Lorena Verónica, Vega, Juan Pablo, & Rompato, María Emilia. (2020) Engagement de voluntarios. Un estudio comparativo. *Vis. futuro* [online]. 2020, vol.24, n.1 [citado 2020-07-12]. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-8708
- Soto, R. (2014) *La Tesis de Maestría y Doctorado en 4 pasos*. Lima. DIOGRAF.

- Tamayo, M. (2003) *El proceso de la investigación científica*. México. Limusa.
- Tornero R. (2020). Claves para gestionar el Engagement con el talento en la incertidumbre. Recuperado el 20 de mayo de 2020, de LLYC. Recuperado de <https://ideas.llorenteycuenca.com/2020/04/claves-para-gestionar-el-engagement-con-el-talento-en-la-incertidumbre/>
- Toscano-de El Cairo, Claudia Alejandra I, Vesga-Rodríguez, Juan Javier, & Avendaño-Prieto, Bertha Lucía. (2020). Quality of life at work and its relationship with engagement. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(1), 138-146. <https://dx.doi.org/10.14718/acp.2020.23.1.7>
- Valenzuela, Jorge, Muñoz, Carla, Frenay, Mariane, Devos, Christelle, Marfull-Jensen, Marisol, Precht, Andrea, Silva-Peña, Ilich, & Oliva, María Angélica. (2019). Academic Engagement in Preservice Teachers: Motivational Variables for a Chilean sample. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 51(3), 181-190. <https://dx.doi.org/10.14349/rlp.2019.v51.n3.5>
- Zondo, Robert W.D. (2020). The influence of employee engagement on labour productivity in an automotive assembly organisation in South Africa. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 23(1), 1-9. <https://dx.doi.org/10.4102/sajems.v23i1.3043>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Evaluación del Engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19						
Autor: Luisa Rosa Ormeño Espino						
Problema	Objetivos	Variable e indicadores				
Problema general:	Objetivo general:	Variable : Engagement.				
¿Cuál es el nivel de engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19?	Determinar el nivel de engagement en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Problemas específicos:	Objetivos específicos:					
¿Cuáles son los niveles de Vigor en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19?	Identificar los niveles de Vigor en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19	Vigor	Energía Fortaleza Voluntad Resistencia Persistencia Resiliencia	1 4 8 12 15 17	Ordinal	Muy bajo Bajo Promedio Alto Muy alto
¿Cuáles son los niveles de Dedicación en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19?	Identificar los niveles de Dedicación en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19	Dedicación	Significado Entusiasmo Inspiración Orgullo Reto	2 5 7 10 13	Ordinal	Muy bajo Bajo Promedio Alto Muy alto
¿Cuáles son los niveles de Absorción en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19?	Identificar los niveles de Absorción en los trabajadores administrativos del Sernanp en tiempos de Covid-19	Absorción	Concentración Abstracción Felicidad Involucramiento Priorización Arraigo	3 6 9 11 14 16	Ordinal	Muy bajo Bajo Promedio Alto Muy alto

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística para utilizar
Método: Descriptivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental	Población: 175 trabajadores Tipo de muestreo: No probabilístico Tamaño de muestra: 140 trabajadores	Variable: Engagement Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Descriptiva: Frecuencias y barras

Anexo 2: Instrumento

Versión en español
Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '1' (uno), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 2 a 6).

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

- 1.- _____ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1) *
- 2.- _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
- 3.- _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
- 4.- _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2) *
- 5.- _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo (D2) *
- 6.- _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
- 7.- _____ Mi trabajo me inspira (D3) *
- 8.- _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3) *
- 9.- _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3) *
- 10.- _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4) *
- 11.- _____ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4) *
- 12.- _____ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4)
- 13.- _____ Mi trabajo es retador (DE5)
- 14.- _____ Me dejo "llevar" por mi trabajo (AB5) *
- 15.- _____ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
- 16.- _____ Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo (AB6)
- 17.- _____ Incluso cuando las cosas no van bien continúo trabajando (VI6)

Adaptado de: © Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited unless previous written permission is granted by the authors

Anexo 3: Validez de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ENGAGEMENT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Vigor								
1	En mi trabajo me siento lleno de energía	✓		✓		✓		
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	✓		✓		✓		
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	✓		✓		✓		
15	Soy muy persistente en mi trabajo	✓		✓		✓		
17	Incluso cuando las cosas no van bien, sigo trabajando	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Dedicación								
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	✓		✓		✓		
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Mi trabajo me inspira	✓		✓		✓		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago	✓		✓		✓		
13	Mi trabajo es retador	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Absorción								
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	✓		✓		✓		
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	✓		✓		✓		
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	✓		✓		✓		
11	Estoy inmerso en mi trabajo	✓		✓		✓		
14	Me "dejo llevar" por mi trabajo	✓		✓		✓		
16	Me es difícil "desconectarme" del trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. CHANTAL JARA AGUIRRE DNI: 25451905 26 de Mayo del 2020

Especialidad del evaluador: SECCIÓN EDUCACIONAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
 Economista
 CEL N° 7987

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ENGAGEMENT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ^{3S}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Vigor								
1	En mi trabajo me siento lleno de energía	✓		✓		✓		
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	✓		✓		✓		
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	✓		✓		✓		
15	Soy muy persistente en mi trabajo	✓		✓		✓		
17	Incluso cuando las cosas no van bien, sigo trabajando	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Dedicación								
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	✓		✓		✓		
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Mi trabajo me inspira	✓		✓		✓		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago	✓		✓		✓		
13	Mi trabajo es retador	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Absorción								
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	✓		✓		✓		
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi	✓		✓		✓		
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	✓		✓		✓		
11	Estoy inmerso en mi trabajo	✓		✓		✓		
14	Me "dejo llevar" por mi trabajo	✓		✓		✓		
16	Me es difícil "desconectarme" del trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

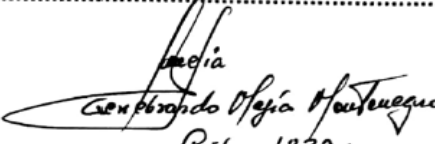
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

08 de Julio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Ofelia Montenegro Quebrado DNI: 09797698

Especialidad del evaluador: Gestión Educativa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Ofelia Montenegro
 Cél: 1830

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ENGAGEMENT

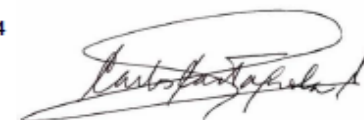
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Vigor								
1	En mi trabajo me siento lleno de energía	X		X		X		
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	X		X		X		
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	X		X		X		
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	X		X		X		
15	Soy muy persistente en mi trabajo	X		X		X		
17	Incluso cuando las cosas no van bien, sigo trabajando	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Dedicación								
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	X		X		X		
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo	X		X		X		
7	Mi trabajo me inspira	X		X		X		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago	X		X		X		
13	Mi trabajo es retador	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Absorción								
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	X		X		X		
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	X		X		X		
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	X		X		X		
11	Estoy inmerso en mi trabajo	X		X		X		
14	Me "dejo llevar" por mi trabajo	X		X		X		
16	Me es difícil "desconectarme" del trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

26 de mayo de 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Castagnola Sánchez, Carlos Germán DNI: 06276084
Especialidad del evaluador: Doctor en administración de la educación



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4: Matriz de datos

Trabajador Entidad Pública (Piloto)	1.En mi trabajo me siento lleno de energía	2.Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	3.El tiempo vuela cuando estoy trabajando	4.Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	5.Estoy entusiasmad o con mi trabajo	6.Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	7.Mi trabajo me inspira	8.Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de trabajar.	9.Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	10.Estoy orgulloso del trabajo que hago	11.Estoy inmerso en mi trabajo	12.Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	13.Mi trabajo es retador	14.Me "dejo llevar" por mi trabajo	15.Soy muy persistente en mi trabajo	16.Me es difícil 'desconectar me' de mi trabajo	17.Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.
1	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
3	6	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5
4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4
5	6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4
6	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
7	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4
8	3	4	5	3	4	3	4	2	4	5	4	5	3	5	5	4	5
9	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
11	6	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
12	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3
13	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4
14	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
16	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
17	6	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
18	6	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
19	6	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
20	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5
21	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4
22	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	6	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	3	4	3	5
24	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
25	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5

Trabajador SERNANP	1.En mi trabajo me siento lleno de energía	2.Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	3.El tiempo vuela cuando estoy trabajando	4.Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	5.Estoy entusiasmado con mi trabajo	6.Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	7.Mi trabajo me inspira	8.Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de trabajar.	9.Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	10.Estoy orgulloso del trabajo que hago	11.Estoy inmerso en mi trabajo	12.Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	13.Mi trabajo es retador	14.Me "dejo llevar" por mi trabajo	15.Soy muy persistente en mi trabajo	16.Me es difícil 'desconectar' de mi trabajo	17.Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.
1	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3
2	3	3	6	5	3	6	3	5	2	6	6	5	6	5	6	5	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5	3	6
6	5	6	3	3	6	3	6	5	5	5	5	3	6	5	5	3	6
7	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6
8	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	5	6	3	6	6	5	6	6	5	6	6	3	5	3	6	3	3
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
11	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	3	6	6	6	1	3
12	3	5	5	3	5	5	5	5	3	6	5	5	3	3	5	3	5
13	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	5	6	6	5	6	2	6	6	6	6	5	5	5	5
15	5	6	6	3	6	3	5	6	3	6	5	3	3	5	5	2	5
16	5	3	6	5	3	6	5	5	5	5	6	3	3	3	5	2	6
17	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	3
18	5	6	5	5	6	3	5	5	5	6	5	5	5	5	6	3	5
19	6	5	6	6	6	1	6	6	6	6	5	3	5	5	3	3	6
20	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	3	6
21	5	6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	6	5	6
22	6	6	5	5	6	2	6	6	5	6	5	5	3	3	5	2	3
23	5	6	5	6	5	3	6	5	3	6	5	3	5	3	5	3	3
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6
25	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	3	5	5	3	5
26	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	3	5
27	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	3	6	5	6	3	5
28	5	6	6	5	6	3	6	5	3	6	6	5	6	3	6	1	6
29	6	5	6	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6
30	5	5	6	5	6	5	5	3	6	5	5	6	6	5	6	3	5
31	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5
32	3	3	3	3	3	5	5	5	3	2	5	5	6	3	5	6	6
33	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6
34	6	6	3	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	2	6
35	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	3	5	3	6	2	1

Trabajador SERNANP	1.En mi trabajo me siento lleno de energía	2.Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	3.El tiempo vuela cuando estoy trabajando	4.Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	5.Estoy entusiasmado con mi trabajo	6.Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	7.Mi trabajo me inspira	8.Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de trabajar.	9.Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	10.Estoy orgulloso del trabajo que hago	11.Estoy inmerso en mi trabajo	12.Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	13.Mi trabajo es retador	14.Me "dejo llevar" por mi trabajo	15.Soy muy persistente en mi trabajo	16.Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo	17.Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.
36	6	5	6	6	6	1	6	5	5	6	5	3	5	3	6	2	5
37	5	6	6	6	6	6	6	5	3	6	5	5	6	6	6	5	6
38	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	3	5
39	5	6	5	5	5	3	5	5	6	6	5	3	6	5	5	3	5
40	6	5	5	6	6	3	5	6	3	5	5	6	5	2	3	2	6
41	6	6	5	6	6	2	6	6	6	6	3	5	6	3	5	3	6
42	6	6	5	6	6	2	6	6	6	6	3	5	6	3	5	3	6
43	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	6	3	6
44	5	5	6	5	6	3	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5
45	5	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6
46	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	3	6	3	6
47	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	3	6	5	6
48	6	5	6	6	5	1	5	5	3	5	6	5	5	5	6	5	6
49	6	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5
50	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5
51	3	6	6	6	6	6	3	6	2	6	6	6	6	2	6	6	6
52	5	6	6	5	5	5	6	5	3	6	5	3	6	3	6	3	3
53	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6
54	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	3	5	5	5
55	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5
56	3	6	6	3	5	3	5	3	3	5	6	3	3	2	5	3	3
57	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
58	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5
59	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6
60	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6
61	3	5	5	5	5	5	3	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5
62	5	6	5	3	5	5	5	5	5	6	5	3	3	5	3	3	5
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
64	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6
65	5	3	6	6	6	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3
66	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6
67	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5
68	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	6	3	5	3	5	2	5
69	6	6	6	5	5	3	6	6	2	6	6	5	6	5	6	1	6
70	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6

Trabajador SERANP	1.En mi trabajo me siento lleno de energía	2.Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	3.El tiempo vuela cuando estoy trabajando	4.Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	5.Estoy entusiasmado con mi trabajo	6.Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi	7.Mi trabajo me inspira	8.Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de trabajar.	9.Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	10.Estoy orgulloso del trabajo que hago	11.Estoy inmerso en mi trabajo	12.Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	13.Mi trabajo es retador	14.Me "dejo llevar" por mi trabajo	15.Soy muy persistente en mi trabajo	16.Me es difícil 'desconectar me' de mi trabajo	17.Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.
71	5	5	6	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5
72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5
73	6	6	5	6	6	3	6	6	5	6	5	5	6	3	6	6	6
74	5	6	5	5	5	2	6	5	5	6	6	5	6	3	5	3	5
75	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	3	5
76	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	5	5	6	6
77	5	6	5	5	5	3	6	5	5	6	5	3	5	5	6	3	5
78	3	5	6	3	5	3	5	2	5	6	5	6	3	6	6	5	6
79	5	6	5	6	6	5	6	5	5	6	5	5	3	5	6	3	6
80	5	5	5	5	5	3	5	5	5	6	5	5	5	5	5	3	5
81	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6
82	5	5	5	5	5	3	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	3
83	5	5	6	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	2	5	3	5
84	3	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	6	6	5	3	5	3	5	5	5	6	5	5	5	5	5
86	3	3	5	3	3	5	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3
87	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	5
88	6	6	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3
89	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5
90	5	6	5	5	5	3	5	6	5	6	6	6	6	3	6	3	6
91	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	2	3	3	5
92	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
93	6	6	5	6	6	3	6	6	3	6	5	6	3	3	5	3	6
94	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5
95	5	6	3	6	5	3	6	5	5	6	6	5	5	5	5	3	5
96	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
97	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	3	3	5	3	5	3	5
98	5	6	6	5	6	3	6	6	3	6	5	6	6	5	6	6	6
99	3	6	6	6	5	6	5	5	3	6	6	5	5	6	5	6	5
100	5	6	6	6	6	5	3	5	5	5	5	3	5	3	6	3	6
101	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	6	5	6
102	3	6	6	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	6	5	5
103	6	6	5	5	6	3	6	5	3	6	5	3	5	3	5	3	5
104	5	3	6	3	5	5	5	2	3	5	3	5	3	3	5	5	5
105	5	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6

Trabajador SERANP	1.En mi trabajo me siento lleno de energía	2.Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	3.El tiempo vuela cuando estoy trabajando	4.Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	5. Estoy entusiasmado con mi trabajo	6.Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	7.Mi trabajo me inspira	8.Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de trabajar.	9.Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	10. Estoy orgulloso del trabajo que hago	11.Estoy inmerso en mi trabajo	12.Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	13.Mi trabajo es retador	14.Me "dejo llevar" por mi trabajo	15.Soy muy persistente en mi trabajo	16.Me es difícil 'desconectar me' de mi trabajo	17.Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	
106	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	
107	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6
108	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
110	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
111	5	6	5	3	5	3	5	5	5	6	5	3	3	5	3	3	5	5
112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	5	3	5
113	5	5	3	5	5	3	6	3	5	6	5	5	3	3	3	3	3	6
114	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	6
115	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6	3	3	3
116	5	5	5	5	6	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5
117	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
118	3	5	5	3	5	5	5	3	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6
119	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
120	5	6	5	6	5	3	6	3	5	6	6	6	6	5	1	6	1	6
121	6	6	6	6	6	3	6	6	3	6	6	6	6	6	5	6	5	5
122	5	6	6	5	6	3	5	6	3	6	5	5	5	3	6	3	5	5
123	5	6	5	5	6	2	6	5	3	6	6	3	5	5	5	5	5	5
124	5	6	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3
125	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
126	5	5	5	5	5	3	5	5	6	6	5	3	5	3	5	3	5	5
127	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	6
128	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	3	6
129	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
130	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
132	6	6	6	5	6	3	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6
133	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6
134	5	6	5	5	6	3	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6
135	5	6	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6
136	5	6	3	5	6	5	5	5	5	6	5	3	5	5	6	3	5	5
137	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6
138	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
139	6	6	3	6	6	3	6	6	3	6	6	3	6	3	6	3	6	6
140	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6

Anexo 5: Evidencias del procesamiento

→ **Fiabilidad**

Escala: ALFA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	17

→ **Fiabilidad**

Escala: MUESTRA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	140	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	140	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,879	,891	17

➔ **Descriptivos**

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media		Desviación estándar	Varianza
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico	Estadístico
Vigor	140	2,83	6,00	5,1988	,05669	,67082	,450
Dedicacion	140	2,20	6,00	5,4457	,05532	,65452	,428
Absorcion	140	2,33	6,00	4,7381	,06153	,72803	,530
Engagement	140	2,57	6,00	5,1275	,04939	,58442	,342
N válido (por lista)	140						