



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Análisis comparativo de engagement en trabajadores de
una empresa de seguros, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Br. Claudia Stefannie Delgado Celi (ORCID: 0000-0003-4513-4726)

ASESOR:

Dr. Edwin Martín García Ramírez (ORCID: 0000-0002-3483-1158)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

PIURA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi Dios y a mi madre. Gracias madre mía por tu sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para nuestro futuro y por creer siempre en mí y aunque hemos pasado momentos difíciles; tu bendición ha sido mi fortaleza a lo largo de mi vida, me protege y me guía por el camino del bien. Por eso te dedico mi trabajo por tu paciencia y amor. Te amo

La autora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo de Piura a su personal de Directivos y administrativos a todos los docentes quienes imparten sus conocimientos y socializan sus enseñanzas por guiar el desarrollo del proceso académico y ser profesionales didácticos y dinámicos.

Mi gratitud a los gerentes de la empresa aseguradora “Juan Luis Jauregui – Director RRHH y Carlos Palomino – Sub Director RRHH”, por darme la oportunidad de poder ejecutar la investigación en esta prestigiosa organización.

Al Dr. Edwin Martín García Ramírez, que estuvo en cada momento direccionándome con sus conocimientos y por su valiosa enseñanza, paciencia y dedicación.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO.	15
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables de estudio	27
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	54

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1 Niveles totales de engagement en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura.....	31
Tabla 2: Niveles de vigor en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura.....	32
Tabla 3: Niveles de dedicación en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura.....	33
Tabla 4: Niveles de absorción en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura.....	34
Tabla 5: Prueba de homogeneidad de los resultados de engagement de los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura...	35
Tabla 6: Comparación de los resultados de engagement de los colaboradores de una empresa de seguros de la sede Chiclayo vs sede Piura.....	35
Tabla 7: Comparación de los resultados de engagement de los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura por dimensiones.....	36
Tabla 8: Comparación de los resultados de engagement de los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura por sexo.....	37
Tabla 9: Comparación de los resultados de engagement de los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura por tiempo de servicio.....	38

Índice de figuras

	Pag.
Figura 1: Niveles totales de engagement en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura.....	31
Figura 2: Niveles de vigor en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura.....	32
Figura 3: Niveles de dedicación en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura.....	33
Figura 4: Niveles de absorción en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura.....	34

RESUMEN

La investigación denominada “Análisis comparativo de Engagement en trabajadores de una empresa de seguros de Chiclayo, 2020”, tuvo como objetivo general determinar las diferencias que existen entre el Engagement según dos oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú, 2020.

La muestra fue censal con 78 sujetos de investigación tomados de dos sedes de la institución, utilizándose para el tratamiento de los datos la T de student, la cual arrojó que no existen diferencias significativas en el Engagement Total entre las oficinas departamentales de la organización investigada y que al comparar las muestras de la sucursal de Piura y Chiclayo se halló una t de -0.443 y un nivel de significación de 0.659 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales.

Finalmente, se recomienda desarrollar un programa de mejora continua que abarque aspectos de motivación, identificación y compromiso.

Palabras clave: Análisis, engagement, motivación

ABSTRACT

The research called "Comparative analysis of Engagement in workers of an insurance company of Chiclayo, 2020", had as general objective to determine the differences that exist between the Engagement according to two departmental offices of an insurance company in Peru, 2020.

The census sample with 78 research subjects taken from two locations of the institution, using the Student's T for data treatment, which showed that there are no significant differences in the Total Engagement between the departmental offices of the investigated organization and When comparing the samples from the Piura and Chiclayo branches, a t of -0.443 and a significance level of 0.659 not statistically significant were found, which implies that both samples are equal.

Finally, it is recommended to develop a continuous improvement program that covers aspects of motivation, identification and commitment-

Keywords: Analysis, engagement, motivation

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios que hoy se dan en los entornos laborales han demandado que las organizaciones aceleren su ritmo de trabajo que les permita ser más competitivas y exitosas, en este sentido cuando una organización desea alcanzar el éxito se esfuerza por realizar una correcta gestión del talento humano, sin embargo, esta gestión no es suficiente, porque a pesar del esfuerzo de las empresas por aumentar la satisfacción y motivación de sus colaboradores, es evidente que todavía hay factores que impiden un adecuado desempeño laboral, entre ellos se encuentra el engagement (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).

En China Yongxing, Hongfer, Baooguo y Lei (2017), pudieron verificar en 1049 colaboradores de diversas organizaciones que el engagement está asociado con el apoyo organizacional (grado en la empresa se preocupa por el bienestar de sus colaboradores), un alto engagement se asocia con un alto rendimiento en los objetivos de las tareas; de la misma manera los gerentes reconocen que a pesar que hay un nivel bueno de engagement existe la necesidad de medir y perfeccionar esta variable en los colaboradores chinos. Estos datos permiten verificar que el engagement es un factor clave de una empresa, que de no prestar atención puede afectar los éxitos organizacionales.

En el contexto Americano, Contreras (2015) realiza un estudio diverso sobre la economía mundial y América Latina, en dicho estudio se da a conocer la realidad del engagement en Estados Unidos y Canadá entre los años 2013 y 2014, el 38% de los colaboradores está comprometido con su actividad laboral mientras que 63% no está comprometido; este informe también describe que en Perú en el año 2013, solo el 26% de los colaboradores están comprometidos con su actividad laboral, mientras el 74% tiene escaso compromiso (Centeno, 2019). Lo que evidencia es que en estos países la falta de engagement es un problema al que las empresas se enfrentan día a día.

Otro dato recopilado según el Índice Global de Compromiso de los Empleados de Aon Hewitt (2015), revelan que en desde el 2015 hacia adelante, América Latina, se mantiene como la región de mayor compromiso laboral en el mundo, a pesar de ello, esto no un escenario alentador ya que a nivel mundial el engagement

aumenta, pero, en América Latina se mantiene, así mismo, este informe revela que el índice más alto de compromiso laboral, es el país de Honduras con 87%, seguido de El Salvador 84%, seguido de Perú con un 72%, finalmente, este informe da a conocer que, el resultado más bajo en compromiso laboral se evidenció en el país de Argentina, en donde el índice oscila en 56% (PQS, 2015).

El Engagement es una variable que vincula al colaborador con su trabajo, dado que proporciona altas sensaciones de inspiración, bienestar y auténtico placer por la actividad laboral que realiza, comprende un estado mental, disposicional y positivo de intenso placer y conexión profunda con la acción laboral, siendo un indicador positivo para la gestión del talento humano (Cardín, Cordioli & Gazeta, 2019).

En el contexto peruano, Deloitte Perú elaboró el informe "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo", en el que se evidencia que el 87% de encargados del área de gestión del talento humano (gerentes, administradores), opina que los colaboradores presentan un nivel bajo de engagement, lo cual representa la principal dificultad que se enfrentan día a día las empresas del Perú, así mismo se pudo verificar que el 65% considera que este problema se acrecienta porque las empresas no poseen un programa idóneo que mida y perfeccione el compromiso de los colaboradores (Gestión, 2015).

Los datos mencionados permiten verificar que, en Latinoamérica y especialmente en Perú, en las empresas la falta de engagement es su principal problema, por tanto, solucionar los procesos empresariales y disminuir los índices de estresores laborales es el primer paso para la mejora de esta variable. Bajo esta línea es preciso señalar que, para algunos autores, los estudios sobre el engagement pueden ayudar a comprender los aspectos asociados con el desarrollo de este constructo mejorando los procesos internos y externos de toda empresa sin importar el rubro al cual se dedica (Salvagni, García, Gianini, Teixeira, Gazetta & Pinto, 2019).

Uno de los rubros en el ámbito empresarial son las empresas de seguros, que de acuerdo informe "El mercado asegurador latinoamericano en 2019" elaborado por Mapfre Economics, revelan que creció en 1,6% en el año 2019, hasta los 153.953

millones de dólares, cabe mencionar que el 54% de los ingresos correspondieron a seguros de No Vida, por el 46 % de seguros de Vida. En México y Perú se verificó una subida en dólares del 11% y el 8%, seguidos por el mercado asegurador de Brasil, que aumentó un 3,1%. En cuanto a los beneficios respecto a 2018, el mercado de Argentina cayó un 6,5% y el chileno el 28,1%, mientras que en Costa Rica disminuyó el 22,6%. En Latinoamérica estas estimaciones para el año 2020 pueden verse afectadas radicalmente, con una contracción estimada del PIB del 9,4% a causa de los efectos económicos de la pandemia del coronavirus (El Economista América Chile, 2020).

En Perú, la penetración de los seguros consigue menos del 2% del PBI, lo cual representa un de los índices menos alto de Latinoamérica. Por tal motivo, la preocupación de las empresas aseguradoras durante en los últimos años ha sido generar nuevas formas, más efectivas y cercanas, para dar a conocer cuán importante es estar protegido ante cualquier evento imprevisto. En este sentido no es novedad que hoy y hace un par de años atrás, las aseguradoras empezaban a adecuar su oferta de productos en función a cada necesidad de sus clientes, lo que representa ofrecer productos más sencillos y que responden mejor a las realidades de los consumidores, pagando solo por lo que consumen (Gestión, 2020).

En Perú existen diferentes tipos de compañías aseguradoras, cada uno ofrece una amplia gama de tipos de seguros que ayudan a cubrir la demanda de pólizas dentro del contexto peruano y ofreciendo a los clientes una variedad de aseguradoras y de pólizas que se ajustan a sus necesidades; en Perú los seguros que con frecuencia se ofrecen son: seguro de vida, de salud, de tarjetas, desgravamen, de viajes, SOAT, vehicular, de negocios, de salud independiente, SCTR, de vida ley, lucro cesante, seguro hogar, renta de jubilación y otros (Rankia, 2020).

El estudio estuvo dirigido a una de las principales aseguradoras a nivel internacional y del Perú, esta empresa se encuentra presente en distintos departamentos a nivel nacional, brinda diversos tipos de seguro, tales como: seguros vehiculares, propiedades, SOAT, de vida, oncológico, seguro ante robo, entre otros; garantizar la venta de sus productos depende de sus colaboradores

quienes además de conocer cada producto y/o servicios que ofrece la empresa de seguros, deben interactuar de forma directa con cada cliente, deben evaluar sus necesidades y su capacidad económica, para que el producto ofrecido sea accesible y se adapte a sus requerimientos, esto significa que más allá de los conocimientos en relación al puesto, se requiere que los colaboradores posean un nivel óptimo de Engagement que refleje su voluntad para aprender y mejorar en su trabajo, por tal motivo el estudio se propuso hacer un análisis comparativo sobre el nivel de Engagement entre dos oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú, este análisis permitió conocer qué tan comprometidos y entusiasmados se encuentran los colaboradores de Piura y de Chiclayo en sus actividades, es decir con su trabajo en sí mismo y de qué manera el nivel actual de Engagement puede repercutir considerablemente en la productividad de la organización.

En consecuencia, la tesis se formuló el siguiente problema general ¿Qué nivel de Engagement alcanzaron dos oficinas departamentales de una empresa de seguros, 2020?

Llevar a cabo la investigación resulta muy importante ya que los gerentes y específicamente los encargos del recurso humano deben prestar una especial atención a sus colaboradores, quienes son piedra angular para la venta de los productos (seguros), realizar un análisis comparativo permitió entender que dimensiones de Engagement necesitan una intervención oportuna por parte de la empresa y que no interfiera con el éxito organizacional.

La investigación se justifica por su valor teórico, dado que recurre a la búsqueda de literatura científica que expliquen el estudio de la variable Engagement, la investigación recurre a la recopilación de teorías vigentes que brinden nueva evidencia empírica para el tratamiento teórico de la variable de estudio; la cual resulta ser una variable poco estudiada en el ámbito nacional y local en las empresas de seguros.

El estudio por su implicancia práctica, ayuda a tener un conocimiento vigente sobre la variable Engagement en dos ciudades del Perú, específicamente en Piura y Chiclayo, este análisis ofreció un panorama comparativo sobre el estado

actual de la variable en mención, siendo el punto de partida para que los gerentes o personal encargado del talento humano de cada oficina, pueda elaborar diversas acciones estratégicas (programas, talleres, charlas, entre otros), con el propósito de optimizar el Engagement de sus colaboradores y alcanzar el éxito de la organización.

Por su utilidad metodológica la investigación es un aporte nuevo para la comunidad científica, acrecentando el conocimiento sobre el Engagement en dos ciudades norteñas del Perú, lo cual representa un gran apoyo para futuros investigadores o entidades públicas o privadas que se encuentren deseosas de conocer el estado actual de la variable de estudio, así mismo cabe mencionar que antes de aplicar las técnica e instrumento de recogida de datos, se recurre a la verificación de la validez y la confiabilidad, lo que significa dar mayor riguridad a la investigación.

La investigación se justifica por su relevancia social, dado que está dirigida a los colaboradores de la oficina de Piura y la oficina de Trujillo, el estudio sirve para que los trabajadores (personal operativo) de esta compañía de seguro reciban un mejor trato, cuidado y prestaciones por parte de los gerentes y personal encargado de la gestión del talento humano y sobre todo para incrementar sus niveles de satisfacción laboral, los cuales se han venido deteriorando con el paso del tiempo.

El objetivo general del estudio es determinar las diferencias que existen entre el Engagement según dos oficinas departamentales de una empresa de seguros, 2020.

La tesis también planteó los siguientes objetivos específicos: a) Determinar las diferencias que existen entre el Engagement en su dimensión vigor, según dos oficinas departamentales de una empresa de seguros, 2020. b) Determinar las diferencias que existen entre el Engagement en su dimensión dedicación, según dos oficinas departamentales de una empresa de seguro, 2020. a) Determinar las diferencias que existen entre el Engagement en su dimensión absorción, según dos oficinas departamentales de una empresa de seguros, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En la literatura revisada en el contexto internacional se han podido recopilar los siguientes trabajos previos:

Frías (2016) en su estudio titulado, Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana, la investigación tiene un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y correlacional, la muestra de estudio fue 52 colaboradores de un museo, a estos sujetos se administró la Escala Ulterch de Engagement (versión española), contiene 43 ítem y mide tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), los resultados de la investigación indican que en promedio el 56% de los colaboradores se encuentra motivado, en cuanto a la variable engagement se evidencia que en las tres dimensiones la mayoría de los colaboradores encuestados se encuentra en un nivel alto, el análisis revela que son los varones quienes posee un nivel alto de engagement utilizando el trabajo como una forma de superación y realización personal, también se verificó que las personas de 30 hacia adelante tiene un mayor compromiso con su trabajo, en cuanto a la relación con el puesto se verificó que el personal administrativo tiene un bajo engagement en comparación de los otros puestos. El estudio llegó a la conclusión que, tanto el engagement con la motivación se encuentran relacionados.

Recalde (2016), en su investigación denominada, El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera "Oro", el tipo de estudio es descriptivo-explicativo, el diseño no manipula variables (no experimental), la muestra de estudio fue 145 empleados (obreros, administrativos, técnicos, profesionales, gerentes/directores), se administró el cuestionario Utrecht Work Engagement Scales (UWES), contiene 17 preguntas que miden tres dimensiones, también se administró un cuestionario que mide la percepción de los empleados el cual contiene 16 preguntas, de acuerdo a la respuestas de los empleados de la Compañía "Oro", el vigor, la dedicación y absorción la mayoría se encuentran en

un nivel alto, siendo los varones los que evidencian mayor engagement en la organización, respecto al rango de edad el grupo que se encuentra entre 41-50 años posee un mayor engagement, finalmente en función al grupo de trabajo, los resultados indican que son los obreros los que evidencian mayor engagement seguido del gerente/director por otro lado son los administrativos son el grupo con menor engagement. El estudio llegó a la conclusión que el engagement en su mayoría se encuentra en un nivel favorable a pesar de ello es necesario que los responsables de la gestión del talento humano deben realizar acciones a determinados grupos de trabajo.

Borrego (2016) en su tesis denominada, El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales, es una investigación de tipo exploratorio, cuantitativo inferencial y transversal, la muestra de estudio fue 812 trabajadores de una empresa de España, la edad de los sujetos oscila entre los 18 y 62 años, se administró el cuestionario Conditions of Work Effectiveness Questionnaire-II de Laschinger et al. (2001), este instrumento está compuesto por 12 ítems distribuidos en cuatro componentes: significado, competencia, autodeterminación e impacto y la Escala Ulterch de Engagement en el trabajo el cual consta de 12 ítems, los resultados más resaltantes de la investigación revelan que el engagement se correlaciona de forma directa con la variable satisfacción laboral (valor de correlación de r de Pearson $r = .46$, $p < .01$), así mismo se corroboró que el engagement, en comparación de otros recursos con el nivel de autoeficacia, no tiene un rol de mediador entre las demandas del trabajo tales como el estrés de rol y los resultados de la organización (satisfacción en las labores). El estudio llegó a la conclusión que es necesario que toda empresa sin importar el producto que ofrece, debe tomar acciones basadas en la psicología organizacional que permitan optimizar el engagement.

Lasso (2015), en su investigación titulada, Estudio comparativo del Engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y. El caso de una empresa de servicios profesional, es una investigación de tipo exploratorio, cuantitativo inferencial y transversal, la muestra de estudio fue 150 colaboradores, por tal motivo se administró la Escala Ulterch de Engagement en el trabajo el cual consta de 24 ítems y mide tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), también se

aplicó Employee Commitment Survey que es una encuesta para medir el compromiso del colaborador, los resultados de la investigación señalan la dimensión vigor la generación Y la mayoría se encuentran en un nivel promedio, mientras que la generación X la mayoría se encuentra en un nivel bajo, en la dimensión dedicación la generación Y al igual que la generación X no presenta diferencias significativas, en la última dimensión absorción también los resultados son similares para ambas generaciones, el estudio llega a la conclusión que a generación no ejerce una influencia significativa en la variable Engagement, en cuanto al nivel de compromiso laboral si se evidencia que la generación X es la que se encuentra más comprometida en comparación con la generación Y.

El estudio también recopila información (trabajos previos) en el contexto nacional:

Maldonado, J. (2020), en su tesis titulada, Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones, la metodología del estudio permite conocer que tiene un enfoque cuantitativo y su diseño es no experimental de tipo descriptivo y de nivel asociativo comparativo. La muestra de estudio estuvo compuesta por 112 colaboradores de las áreas administrativas y comerciales de una empresa de Lima, para la recopilación de los datos fue necesario aplicar la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, por tal motivo se administró la escala Utrecht Work Engagement Scale – UWES, adaptado pro Cárdenas (2016). Los resultados arrojaron que el engagement está en nivel promedio, siendo Vigor con mayor predominancia, de la misma manera al comparar datos sociodemográficos: tiempo de permanencia en el trabajo, la compensación económica, tipo de contrato se evidencia que no hay diferencias estadísticamente significativas, en el caso del género son los varones los que tienen un nivel favorable en las tres dimensiones, así mismo se verificó que la carga familiar, produce diferencias significativas a favor de los colaboradores que sí tienen carga familiar, siendo vigor, la dimensión con mayor puntaje, por último el área de trabajo también arrojó diferencias a favor del área comercial en las dimensiones vigor y absorción.

Maldonado, H. (2020), en su tesis denominada, Engagement laboral en una empresa de servicios educativos Ate, 2019, tesis con enfoque cualitativo, los participantes de la tesis fueron 21 profesores, la técnica de recolección de datos

fue la entrevista aplicando específicamente una entrevista semiestructurada elaborada por la investigadora, para el procesamiento de datos se utilizó el Atlas. Ti 8, los resultados se basan en función a las respuestas identificándose que las emociones positivas que más se evidencian en los participantes es el compromiso, seguido de vocación en autoconcepto laboral la mayoría se orienta por un alto grado de desempeño, en los indicadores de resiliencia la mayoría se refiere que opta por buscar soluciones en cuento al apoyo social los participantes perciben que su trabajo hay una ambiente estimulante, hay una alta dependencia directa y positiva del engagement con los componentes desempeño laboral y resiliencia, los factores resiliencia y desempeño laboral poseen una dependencia alta con solidaridad. Todos los datos evidenciados en la tesis, dan a conocer que el engagement en la organización educativa, que se ve manifestado en el desempeño y la resiliencia, se encuentra en un nivel moderado.

Guerrero (2020), en estudio denominado, Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la gerencia regional de educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019, en cuanto a la metodología de la tesis, señala que con enfoque es cuantitativo, de tipo básica (busca profundizar en el estudio de la variable) tiene un diseño no experimental, seleccionó como muestra de estudio a 73 colaboradores, por tal motivo se administró el cuestionario de engagement, el cual consta de 24 ítems, los resultados más destacado del estudio indican que un 81% evalúa como medio o regular el engagement, en la primera dimensión (vigor), el 78% en la categoría medio, en dedicación el 67% se ubica en alto y en la dimensión absorción el 73% se ubica en un nivel alto, a pesar de que los resultados son favorable se pudo evidenciar que es necesario aplicar implementar acciones estratégicas que ayuden al a organización fortalecer el animo y energía por el trabajo.

Vivanco, Rentería, Vásquez y Cedamanos (2019), en su investigación científica denominada, Diferencia en el nivel de engagement entre el personal obrero contratado tras culminar el programa de capacitación laboral juvenil y el personal obrero incorporado por contratación tradicional en una empresa de consumo masivo en Perú, la investigación es transversal (los investigadores seleccionan los datos en un solo momentos), es correlacional puesto que busca buscar la

correlación entre los elementos de estudio en una población determinada, el instrumento de medición fue la Escala de Medición de engagement de Utrech (UWES) dicho instrumento posee una escala tipo Likert, la muestra de estudio fue 97 colaboradores 73 hombres y 24 mujeres, los resultados del estudio revelan que en cada dimensión que compone la variable de estudio hay diferencias significativas ($p\text{-value} = <0,05$). La investigación llegó a la conclusión que existen diferencias el nivel de engagement de los individuos con el puesto de operarios contratados tras la ejecución de un programa de capacitación laboral juvenil y los incorporados por contratación tradicional.

Sáenz y Thorndike (2019), en su investigación denominada, Niveles de Engagement Laboral de los Colaboradores Asistenciales del Sector Salud, Chimbote – 2019, es una investigación con enfoque cuantitativo de tipo descriptiva-comparativa, (hace la comparación de diversas áreas de trabajos correspondientes a una sola unidad ejecutora), la tesis recopiló datos de 218 colaboradores a quienes se tuvo que administrar el cuestionario de engagement UWES con 22 ítems, los resultados de la investigación permiten conocer que el 55% de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo, al hacer el análisis comparativo se pudo verificar que los colaboradores del Hospital La Caleta se encuentra en un nivel bajo (69%), mientras que los colaboradores del Puesto de Salud de San Pedro se encuentran en nivel alto (100%), a nivel general los resultados revelan que en la tres dimensiones la mayoría se encuentra en nivel bajo. El estudio llegó a la conclusión que se observan diferencias de acuerdo al área de trabajo, de manera general el engagement se encuentra en un nivel bajo.

Cumpa (2015), en su trabajo de titulación titulado, Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo 2015, es una investigación descriptiva comparativa (tres organizaciones), el diseño del estudio es no experimental de tipo transversal, la muestra de estudio fue 65 colaboradores de ambos géneros, a estos individuos se administró el cuestionario de engagement UWES, el cual consta de 17 ítems, los hallazgos significativo del estudio indican que el nivel que más prevalece es el promedio (60%), seguidamente del promedio bajo (18.5%), nivel promedio alto y bajo (7.7%) y por último el nivel alto con 6.2% de engagement, así mismo se pudo

corroborar que el 60% de todos los sujetos encuestados se ubica en un nivel promedio (60%), por último al hacer la comparación de las tres dimensiones en los sujetos, se verificó que hay diferencias significativas entre vigor y absorción más no en dedicación. El estudio llegó a la conclusión que existen diferencias significativas en el engagement entre los colaboradores de las tres empresas ubicadas en la ciudad de Chiclayo.

En este apartado se dan a conocer las bases teóricas que sustentan el estudio de la variable engagement.

Respecto a los antecedentes del engagement, es preciso hacer énfasis que fue propuesto por William Kahn (1990), en su artículo sobre las condiciones psicológicas del compromiso y desconexión en las empresas, que fue publicado en la *Academy of Management Journal* de ese año, este autor en su teoría del rol, concibe al engagement como un compromiso personal siendo elemento que ayuda al colaborador a realizar sus actividades laborales, prevaleciendo el afecto, entusiasmo por sus roles laborales, Kahn sostenía que el Engagement se expresa de forma física, cognitiva y emocional (Palacios, 2019).

Años más tarde Maslach y Leiter (1997) proponen en su modelo estructural, describiendo teóricamente que el engagement se caracteriza por energía, participación y eficacia en el lugar de trabajo estas características son los polos opuestos de las tres dimensiones del burnout; posteriormente Hobfoll (2001) describe en su teoría de la conservación de recursos COR, que los colaboradores afrontan el estrés a través de recursos, este autor concibe al sujeto que trabaja como un gestor de sus propios recursos, los cuales son: sociales, personales, energéticos y materiales; otro teórico es Saks (2006) que propone su modelo de intercambio social SET, considerando que las personas muestran diferentes niveles de engagement como los respuesta a los recursos que la empresa les brinda; esto conlleva que el colaborador se sienta obligado a responder con mayores niveles de engagement (Silva y Vivas, 2016).

Una perspectiva que ha tomado mucha fuerza durante los últimas décadas, para la gestión del talento humano con orientación al desarrollo, el compromiso, la salud y el bienestar, es la psicología positiva, que, en el ámbito de las

organizaciones, se ha denominado psicología organizacional positiva, la cual sostiene que, los entornos positivos o los entornos sostenibles en general, promueven la adaptación psicológica de las personas independientemente del grupo social o entorno social, laboral, educativo en el que se encuentren y desenvuelven a diario (Gaxiola, J., Gaxiola, E., Corral & Escobedo, 2020).

Según Salanova, Martínez y Llorens, (2014), la psicología organizacional positiva es conceptualizada como el estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de los individuos y grupos en todo ámbito organizacional, de la misma manera se preocupa por la gestión eficaz del bienestar psicosocial en el trabajo buscando incansablemente el desarrollo de organizaciones saludables (Toscano, Vesga y Avendaño, 2020).

El estudio de la variable engagement se sustenta en dos modelos teóricos los cuales explican cómo las demandas y recursos laborales repercuten directamente e indirectamente en variables como la motivación y el estrés laboral:

El Modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL) de Bakker y Demerouti (2007), este modelo se ubica en el grupo de teorías centradas en la motivación, nace desde la Psicología de la Salud Ocupacional, la misma que propone que se dan dos tipos de bienestar psicosocial aunado a diversas consecuencias y antecedentes: el engagement y el burnout, ambos se encuentran relacionados, el indicador de la realidad laboral del engagement es el bienestar del colaborador y en burnout el indicador es el malestar del colaborador. De manera particular el engagement se encuentra relacionado con la motivación en donde el colaborador utiliza características a nivel psicológico, físico u organizacional de físicas, psicológicas u organizacionales del del trabajo, que le permiten responder ante las exigencias de su trabajo. Las características mencionadas son denominadas “recursos laborales”, actúan tanto como motivadores intrínsecos (fomentan el crecimiento personal, el aprendizaje del sujeto) y como motivadores extrínsecos, así mismo se basan en las necesidades humanas básicas tales como: relacionarse en forma efectiva, ser autónomos y ser competentes (Cárdenas y Jaik 2014).

Bajo este modelo teórico, los autores Schaufeli y Enzmann (1998), opinan que el engagement, es un variable que se contrapone al burnout, comúnmente conocido como el síndrome de estar quemado, el cual se caracteriza por el agotamiento, cinismo y poca eficacia personal del colaborador en su trabajo, mientras que el engagement es todo lo contrario se trata de mostrar vigor, dedicación y absorción en el trabajo; así mismo Salanova, et al, (2000) y Schaufeli, et al, (2002), han conceptualizado el engagement como un estado mental positivo que se encuentra asociado con las actividades laborales, es un estado afectivo-cognitivo más persistente que no se orienta a una determinada situación, evento u objeto (Salanova y Schaufeli 2009).

El otro modelo es la teoría de las Demandas Laborales Recursos JD-R de Bakker y Leiter (2010), el cual surge después de realizar diversas investigaciones, este modelo teórico sostiene que el engagement en el ámbito laboral se puede predecir a partir de los recursos de empleo o recursos laborales y de los recursos personales o capital psicológico a) Los recursos de empleo o recursos laborales son aspectos psicológicos, sociales y organizacionales del trabajo que reducen las demandas laborales y los costos psicológicos, fundamentando que son funcionales para conseguir objetivos, estimular el crecimiento personal, aprender y desarrollarse los recursos laborales son: el clima de la organización, la autonomía, la retroalimentación del rendimiento laboral, el soporte social y los estilos de afrontamiento ante eventos estresantes. b) Los recursos personales son los elementos que conforman el capital psicológico: autoeficacia (creencias basadas en la evaluación positiva frente a una tarea) optimismo (tener una alta expectativa ante las situaciones nuevas lo que conlleva a una sensación de control personal ante los cambios y exigencias), resiliencia (cuando hay problemas se debe perseverar en la indagación de soluciones) (Cárdenas y Jaik 2014).

Esta teoría sostiene que los colaboradores logran el mejor desempeño laboral en entornos laborales desafiantes e ingeniosos, ya que dichos entornos facilitan su Engagement. Esto implica que las organizaciones deben ofrecer a sus empleados suficientes desafíos laborales y recursos laborales, incluidos comentarios, apoyo social y variedad de habilidades. De hecho, las investigaciones sugieren que la administración puede afectar en las demandas y los recursos laborales de los

empleados y también afectan indirectamente en el engagement y el desempeño laboral, el modelo JD-R, considera que es importante que los colaboradores movilicen sus propios recursos laborales (Bakker y Demerouti, 2013).

En estas líneas se da a conocer el concepto teórico de la variable engagement:

Según Schaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002) el engagement laboral, es un estado de trabajo motivacional representado por el vigor, la dedicación y la absorción; este variable ha sido examinada con frecuencia como un factor de motivación que explica la relación entre las características del trabajo y los resultados del colaborador que eviten acciones como la rotación del personal (Mérida, Sánchez y Extremera, 2020). El engagement se define como un estado mental positivo de placer relacionado con el trabajo, caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción (Domínguez, Sánchez y Fernández, 2020).

Desde la postura teórica de Salanova y Schaufeli (2009), el engagement es un estado emocional en que las personas sienten pasión, energía y compromiso con sus actividades laborales. Así mismo el engagement produce una inversión completa del ser, a nivel de espíritu, mente, manos y especialmente en trabajo que efectúan (López, 2019).

El engagement es un constructo independiente definido como un estado de ánimo positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo que implica el compromiso del profesional y la alineación con el entorno y la actividad laboral. Es un estado cognitivo afectivo, persistente e integral de carácter motivacional y social caracterizado por tres dimensiones, a saber: Vigor, Absorción y Dedicación (Schaufeli, Salanova, González-romá y Bakker, 2002).

Las dimensiones del engagement son:

a) vigor se define por que la energía y resiliencia mental del colaborador se encuentra en niveles altos, poseen ganas de invertir esfuerzos en el trabajo y perseverancia para superar las dificultades (Schaufeli, 2012). En ese sentido, vigor se refiere a altos niveles de energía, esfuerzo y perseverancia en el trabajo (Domínguez, Sánchez & Fernández, 2020). Según Salanova y Schaufeli (2009), Schaufeli y Bakker (2009) el vigor está relacionado con altos niveles de energía y resiliencia, disposición a invertir esfuerzos, a no desvanecerse fácilmente y a

persistir ante las dificultades. Los profesionales con alto vigor presentan mucha energía, volviéndose más productivos (García, Gomes & Andrade, 2019).

b) Dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado y entusiasmado con el trabajo con sentimientos de importancia, inspiración, orgullo y desafío (Schaufeli, 2012). La dedicación se refiere a asignar gran significado, entusiasmo y aprecio al trabajo (Domínguez, et al, 2020). Según Salanova y Schaufeli (2009), Schaufeli y Bakker (2009) la dedicación está relacionada con un sentido de significado para el trabajo, sentirse entusiasmado y orgulloso de la actividad laboral, sentirse inspirado y desafiado por el trabajo. Los profesionales con alta dedicación se sienten entusiasmados y tienden a estar más comprometidos con la actividad laboral (García, et al, 2019).

c) Absorción corresponde a la concentración con placer, por lo que el tiempo pasa rápidamente y el trabajador tiene dificultad para desconectarse del trabajo (Schaufeli, 2012). La absorción hace referencia a un estado psicológico de plena concentración y bienestar (felicidad) en el trabajo (Domínguez, et al, 2020). De acuerdo Salanova y Schaufeli (2009), Schaufeli y Bakker (2009) la absorción está relacionada con la inmersión del profesional en el trabajo, que tiene dificultades para desprenderse. Los trabajadores con altos niveles de absorción están tan involucrados con el trabajo que no perciben el paso del tiempo (García, et al, 2019).

El engagement trae muchos beneficios en una organización

Es un recurso que optimiza la salud psicológica y social en toda organización, ayuda a prevenir el burnout y estrés laboral, produciendo en el colaborador energía y eficacia, haciendo que se sienta capaz de responder ante las exigencias que demanda el puesto en el que se desempeña, así mismo el engagement produce una disposición activa y positiva hacia las tareas laborales motiva al colaborador para que aprenda cosas nuevas y enfrente los retos en su trabajo (Carrasco y de la Corte, 2010).

Otra consecuencia positiva del engagement en contextos organizacionales, es producir conductas de iniciativa personal, fortaleciendo el desempeño laboral (cumplimiento de las tareas con eficiencia y efectividad), se mejora la salud

psicológica de los colaboradores evitando quejas psicosomáticas y ausentismo laboral; como se sabe la salud mental de los colaboradores parte indisoluble que toda organización no debe descuidar (Observatorio Vasco de Acoso Moral, 2012).

En una organización el engagement es un recurso que trae beneficios a nivel psicológico, produciendo en los colaboradores una mayor participación, una mayor disposición vigorosa, una mayor capacidad para regular las emociones, mayor tolerancia a la frustración, estabilidad psicológica frente a la exigencia que puedan realizar los gerentes hacia los colaboradores, es una pieza fundamental dentro de la cadena de producción y rentabilidad, el engagement es un estado mental objetivo que toda empresa debe prestar importancia (López y Chiclana, 2017).

El engagement y su relación con la satisfacción laboral

Según Spector (1997) citado por Pujol y Dabos (2018), la satisfacción laboral es una variable de gran interés para las empresas, hace referencia a cómo se sienten los individuos con relación a su trabajo y diferentes aspectos de sus tareas de trabajo; dicho en otras palabras, se trata de un juicio positivo o negativo que poseen los sujetos en relación sobre el área, puesto en el que se desempeñan o en función a las condiciones laborales en las que se desenvuelven.

Según Shaufeli & Bakker, (2003) opinan que, cualquier sujeto que se sienta envuelto en su trabajo y acepte el comportamiento de ciudadanía organizacional para su organización se siente realizado en el trabajo, por lo tanto, va a optimizar la satisfacción en el colaborador frente a sus tareas laborales. Cuando un colaborador no está agotado, no precisamente está involucrado en su trabajo; y reversiblemente, cuando un empleado tiene poco engagement, esto no significa que esté agotado, en consecuencia, la satisfacción laboral puede derivarse del compromiso y el engagement del trabajador (Chinyere y Onyeluka, 2017).

Diversos autores como Malik, Nawab, Naeem y Danish, 2010; Murphy, Athanaousou y King, 2002 sostienen que el engagement laboral tiene una estrecha relación entre el desempeño laboral, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, dicho en otras palabras, cuando un empleado no está

satisfecho, existe la tendencia de que el engagement y el compromiso con el trabajo sean bajos, con respecto a la tendencia de los empleados a retener o renunciar a un trabajo, se ha encontrado que existe una relación entre la satisfacción laboral del empleado, el compromiso organizacional y la intención de irse (Thomas, du Plessis y Thomas, 2020).

Bajo esta línea es preciso destacar la importancia del concepto de engagement y los factores que podrían afectarlo, actualmente el estudio de esta variable es de gran interés para las empresas, así mismo la literatura revisada ha sugerido que un mayor engagement en entornos laborales está relacionado con resultados laborales importantes como la reducción del agotamiento, mejor compromiso organizacional, menor intención de rotación y mayor satisfacción laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

- **Tipo**

Es investigación básica. Este tipo de investigación consiste en ahondar sobre el conocimiento de las variables de estudio, tiene con fin hacer una profundización del tema, considerando las bases teóricas ahondando y apoyándose en estas (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

- **Diseño**

Se trabajó bajo el diseño no experimental. Este diseño se caracteriza porque no hay manipulación de variables de estudio, es decir no hay modificación sobre el estado actual de las mismas (Reyes, Blanco y Chao, 2014).

Es investigación transversal. Es un estudio en que los datos se obtienen en un momento determinado, el investigador no realiza un estudio de las variables en un período prolongado (Reyes y Mejía, 2015).

El sub diseño es descriptivo comparativo, ya que se compara una misma variable en diferentes poblaciones que a para los propósitos de nuestra investigación pertenecen a diferentes sedes de la misma institución.

El esquema se desarrolla de la siguiente forma:



Donde:

M1= Población 1;

M2= Población 2,

O = Variable, Engagement

3.2. Variables de estudio

La investigación parte de la variable Engagement,

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población

La población es descrita como el conjunto total de personas u objetos que son seleccionados en una investigación porque comparten ciertas características, las que representan el principal motivo de estudio (Omair, 2014).

La población estará constituida por 78 sujetos pertenecientes a la institución objeto de análisis.

Cuadro de Distribución de la Población

		Sexo	Total 78
Sujetos 78	Masculino 36	Femenino 42	
Condición			

Sujetos 78	Administrativos 14	Agentes campo 64	Total 78
------------	--------------------	------------------	-----------------

Fuente: Elaboración propia

Muestra

La muestra es una fracción de la totalidad de estudio (población), con este grupo se pretende sacar conclusiones y generalizarlas (Ozten y Manterola, 2017). Siendo que es un grupo reducido de sujetos se consideró el total de la población (población censal)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó la técnica de la encuesta

La encuesta permite recoger información sistemática y ordenada sobre un tema o hecho específico, mediante un conjunto de preguntas (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

Se utilizó el cuestionario como instrumento para recoger los datos de la muestra.

El cuestionario tiene muchas formas de aplicación (presencia, indirecta, o virtual) es un documento que recaba datos relacionados con el objeto de estudio (Ortiz, 2016).

Para propósitos de nuestra investigación se utilizó el UWES – 17, versión española, adaptada para la ciudad de Piura por Sofia Jiménez.

Validez

En cuanto a la validez, se aplicó la de constructo, mediante el item – test, obteniéndose resultados por encima del 0,21, lo que nos indica que el instrumento mide lo que pretende medir.

Confiabilidad

Basados en la investigación de Jiménez, S. (2018), la cual utilizó el método de mitades partidas que en definitiva se refiere al total de constructos partidos en mitades y a partir de los resultados obtenidos se comparan. Se hizo uso de los estadísticos Pearson y Spearman Brown alcanzando un total de 2.78, siendo este puntaje muy superior a .81, lo que denota su confiabilidad.

3.5. Procedimiento

Se solicitó permiso a la dirección y sub dirección de recursos humanos de la institución a fin de garantizar la aplicación del instrumento y participación del personal involucrado para los propósitos de la investigación. Posteriormente, se aplicó el instrumento y se procedió a confeccionar la base de datos para el análisis respectivo.

3.6. Métodos de análisis de datos

El tratamiento de los datos se realizó mediante el software estadístico SPSS versión 25 y en cuanto a la comparación de los resultados, se utilizó la T de student para el análisis de datos.

3.7. Aspectos éticos

Se ha respetado los derechos de cada autor (referente) consultado en la investigación, siguiendo los lineamientos de normas APA (séptima versión) porque en todo momento la investigadora tomará en cuenta las reglas para la redacción del informe y brindar un orden utilizando las ideas de otros autores, considerándolos tanto en las citas como en referencias.

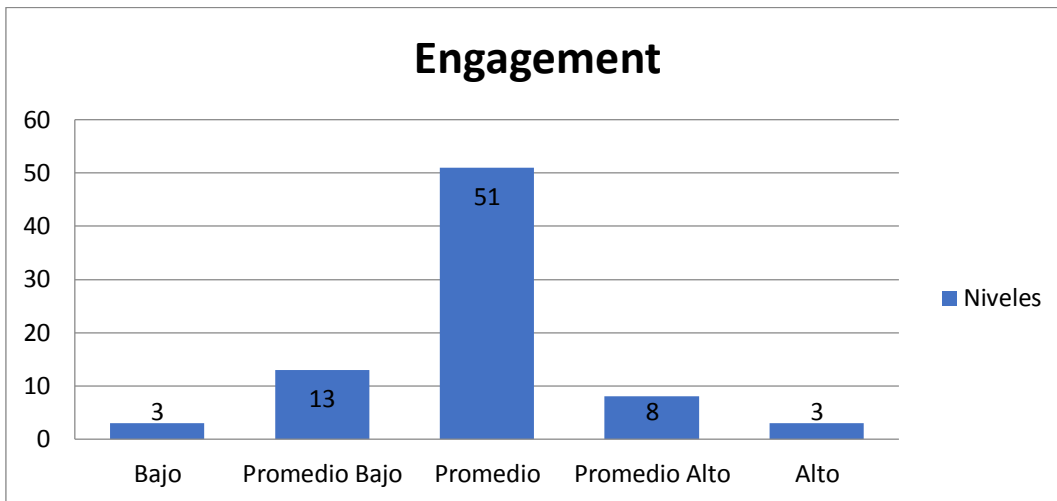
Se ha tomado en cuenta el consentimiento informado, porque es necesario comunicar a los participantes el objetivo de la administración de los instrumentos y que al firmar dicho documento están expresando su voluntad de participar en la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla N° 1
Niveles totales de engagement en los colaboradores de una empresa de Seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	3.8	3.8
Promedio Bajo	13	16.7	20.5
Promedio	51	65.4	85.9
Promedio Alto	8	10.3	96.2
Alto	3	3.8	100.0
Total	78	100.0	

Figura N° 1
Niveles totales de engagement en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura

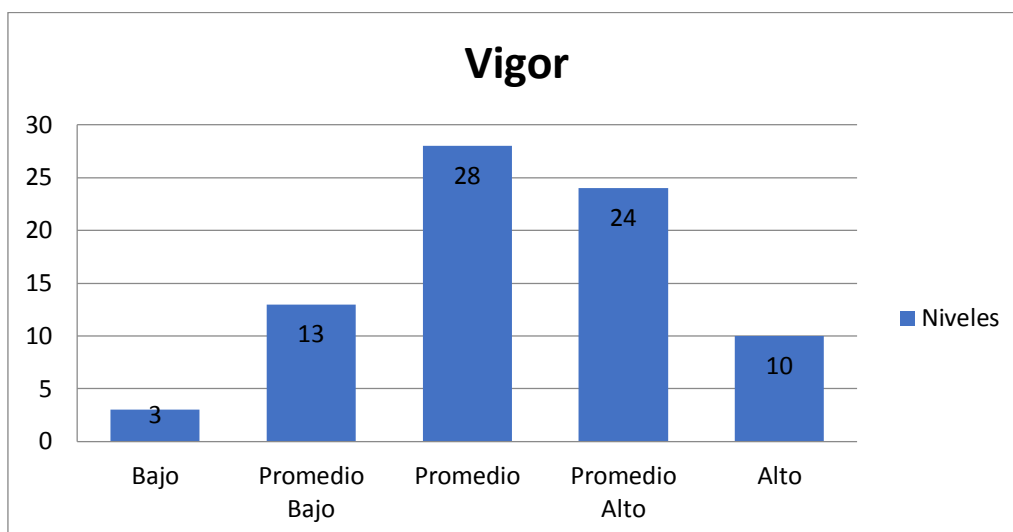


En la tabla N° 1 y figura N 1 Observamos en relación al engagement que el 65.4% presentan un engagement promedio, un 16.7 un promedio bajo, 10.3 un promedio alto, un 3.8% bajo y un 3.8% alto

Tabla N° 2
Niveles de vigor en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	3.8	3.8
Promedio Bajo	13	16.7	20.5
Promedio	28	35.9	56.4
Promedio Alto	24	30.8	87.2
Alto	10	12.8	100.0
Total	78	100.0	

Figura N° 2
Niveles de vigor) en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura



En la tabla N° 2 y figura N 2 Observamos en relación a la dimensión vigor que el 35.9% presentan un vigor promedio, un 16.7 un promedio bajo, 30.8% un promedio alto, un 3.8% bajo y un 12.8% alto

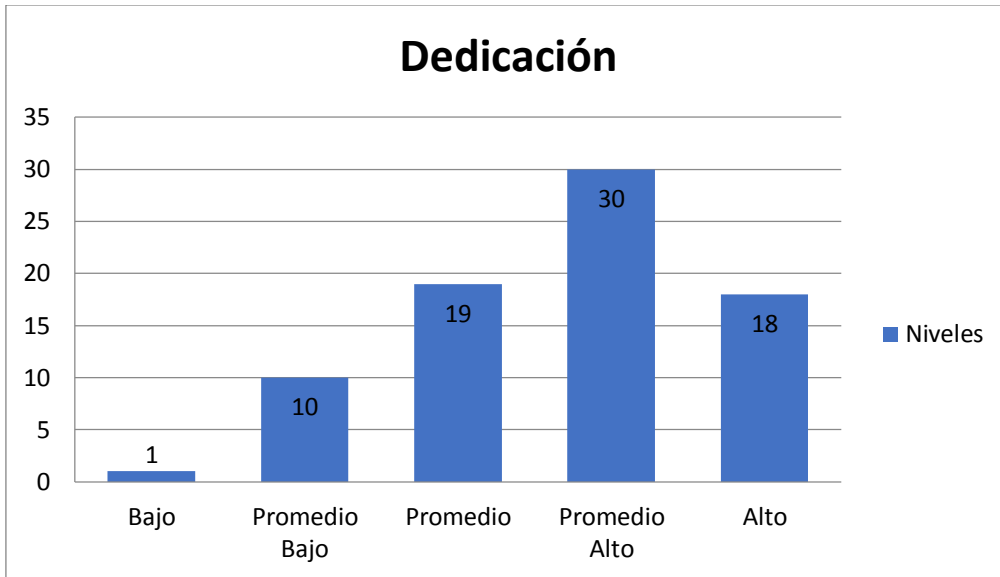
Tabla N° 3

Niveles de dedicación) en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1.3	1.3
Promedio Bajo	10	12.8	14.1
Promedio	19	24.4	38.5
Promedio Alto	30	38.5	76.9
Alto	18	23.1	100.0
Total	78	100.0	

Figura N° 3

Niveles de dedicación en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura



En la tabla N° 3 y figura N 3 Podemos observar en relación a la dimensión dedicación que el 24.4% presentan una dedicación promedio, un 12.8% un promedio bajo, 38.5% un promedio alto, un 1.3% bajo y un 23.1% alto

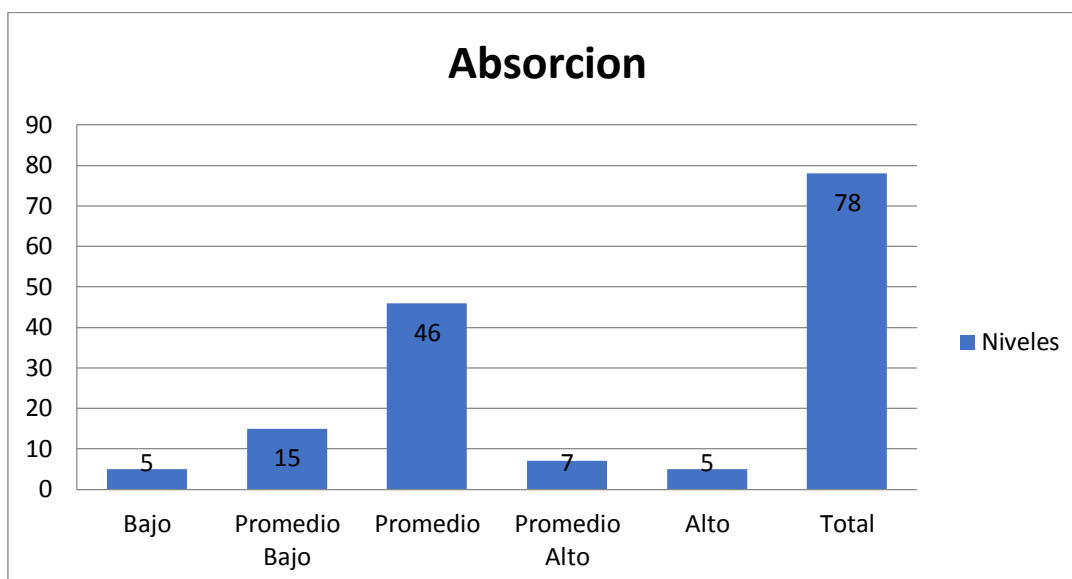
Tabla N° 4

Niveles de absorción en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	5	6.4	6.4
Promedio Bajo	15	19.2	25.6
Promedio	46	59.0	84.6
Promedio Alto	7	9.0	93.6
Alto	5	6.4	100.0
Total	78	100.0	

Figura N° 4

Niveles de absorción en los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura



En la tabla N° 4 y figura N 4 Podemos observar en relación a la dimensión absorción que el 59.0% presentan una absorción promedio, un 19.2% un promedio bajo, 9.0% un promedio alto, un 6.4% bajo y un 6.4% alto

Tabla N° 5

Prueba de homogeneidad de los resultados de engagement de los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	,073	78	,200 [*]	,977	78	,174

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla N° 5 podemos observar que en la prueba de normalidad aplicada a los resultados obtenido por los colaboradores que se obtuvo en la prueba de Kolmogorov Smirnov para más de 50 datos, 0.73 y una significación de 0.200 lo que significa que se acepta la premisa que los datos se encuentran dentro de una curva normal y por lo tanto pueden aplicarse pruebas paramétricas como la t de Student para comparar medias

Tabla N° 6

Comparación de los resultados de engagement de los colaboradores de una empresa de seguros de la sede Chiclayo vs sede Piura.

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		t	gl	Sig. (bilateral)
		F	Sig.			
Total Engagement	Se asumen varianzas iguales	.020	.887	-.443	76	.659
	No se asumen varianzas iguales			-.443	71.452	.659

En la tabla N° 6 se observa que, al comparar las muestras de la sucursal de Piura y Chiclayo de una empresa de Seguros, a través de la aplicación de la t de Student para muestras independientes, se obtuvo una t de -0.443 y un nivel de significación de 0.659 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales.

Tabla N° 7

Comparación de los resultados de engagement de los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura por dimensiones

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		t	gl	Sig. (bilateral)
		F	Sig.			
Vigor	Se asumen varianzas iguales	.066	.798	-.246	76	.806
	No se asumen varianzas iguales			-.249	73.782	.804
Dedicación	Se asumen varianzas iguales	.155	.694	-.255	76	.799
	No se asumen varianzas iguales			-.251	65.560	.803

Absorción	Se asumen varianzas iguales	.010	.922	-.618	76	.539
	No se asumen varianzas iguales			-.614	69.423	.541

En la tabla N° 7 se observa que al comparar las muestras de la sucursal de Piura y Chiclayo de una empresa de Seguros, a través de la aplicación de la t de Student para muestras independientes en cada una de las dimensiones se obtuvo en la dimensión vigor una t de -0.246 y un nivel de significación de 0.806 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales, en la dimensión dedicación una t de -0.255 y un nivel de significación de 0.799 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales, finalmente en la dimensión absorción una t de -0.618 y un nivel de significación de 0.539 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales.

Tabla N° 8

Comparación de los resultados de engagement de los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura por sexo.

		Promedio					Total
		Bajo	Promedio bajo	Promedio	Alto	Alto	
Sexo	F	1	8	27	4	2	42
		33.3%	61.5%	52.9%	50.0%	66.7%	53.8%
M		2	5	24	4	1	36
		66.7%	38.5%	47.1%	50.0%	33.3%	46.2%
Total		3	13	51	8	3	78
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.004	.107	.036	.971
	Gamma	.007	.208	.036	.971
N de casos válidos		78			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

En la tabla N° 8 se observa que al comparar el engagement con el sexo en una empresa de Seguros, a través de la aplicación de la Tau-b de Kendall, se obtuvo un resultado de -0.036 y un nivel de significación de 0.971 no significativo a nivel estadístico lo que implica que no existe diferencias entre sexo y engagement.

Tabla N° 9

Comparación de los resultados de engagement de los colaboradores de una empresa de seguros de la ciudad de Chiclayo-Piura por tiempo de servicio

Bajo			Promedi o bajo	Promedio	Total			Total
					Promedio Alto	Alto	5.00	
Tiempo de servicio	0-4 años	Recuento	3	8	36	5	2	54
		% dentro de Total_C	100.0%	61.5%	70.6%	62.5%	66.7%	69.2%
	5 a 10 años	Recuento	0	4	8	2	1	15
		% dentro de Total_C	0.0%	30.8%	15.7%	25.0%	33.3%	19.2%
	11 a+	Recuento	0	1	7	1	0	9
		% dentro de Total_C	0.0%	7.7%	13.7%	12.5%	0.0%	11.5%
Total		Recuento	3	13	51	8	3	78

% dentro de Total_C	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
---------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.036	.098	.363	.716
	Gamma	.070	.192	.363	.716
N de casos válidos		78			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

En la tabla N° 9 se observa que al comparar el engagement con el tiempo de servicio en una empresa de Seguros, a través de la aplicación de la Tau-b de Kendall, se obtuvo un resultado de -0.363 y un nivel de significación de 0.716 no significativo a nivel estadístico lo que implica que no existe diferencias entre tiempo de servicio y engagement.

V. DISCUSIÓN

Luego de obtener los resultados y elaborar las tablas y gráficos correspondientes procederemos a realizar el análisis y discusión de los resultados, en este sentido comenzaremos con el análisis en primer lugar del primer objetivo descriptivo así tenemos que el primer objetivo señala: determinar los niveles de Engagement por dimensiones y por el total según dos oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú. En relación a esto observamos en relación al Engagement que el 65.4% presentan un engagement promedio, un 16.7 un promedio bajo, 10.3 un promedio alto, un 3.8% bajo y un 3.8% alto. Como podemos observar la mayor parte de los colaboradores presenta un nivel promedio de engagement lo cual implica un estado mental positivo adecuado de placer relacionado con el trabajo, caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción (Domínguez, Sánchez y Fernández, 2020). Este nivel promedio implica que hay cierto nivel de involucramiento laboral, que las personas desean realizar su trabajo con esmero y dedicación y desean conseguir metas personales, pero también organizacionales. Sin embargo, notamos también que existe un porcentaje no muy alto de colaboradores pero que debe ser tomado en cuenta que presentan niveles bajos de engagement probablemente se debe a que no estén muy a gusto con la organización o que de repente por el tiempo tan corto que mucho de ellos tiene no han logrado compenetrarse lo suficientemente con ella. Si tenemos en cuenta que en una organización el engagement es un recurso que trae muchos beneficios a nivel psicológico, produciendo en los colaboradores una mayor participación, una mayor disposición vigorosa, una mayor capacidad para regular las emociones, mayor tolerancia a la frustración, estabilidad psicológica frente a la exigencia que puedan realizar los gerentes hacia los colaboradores, es una pieza fundamental dentro de la cadena de producción y rentabilidad, el engagement es un estado mental objetivo que toda empresa debe prestar importancia (López y Chiclana, 2017).

En lo que respecta a las dimensiones observamos que en relación al Engagement en la dimensión vigor que el 35.9% presentan un vigor promedio, un 16.7 un promedio bajo, 30.8% un promedio alto, un 3.8% bajo y un 12.8% alto, esto nos indica que el vigor caracterizado por la energía y resiliencia mental, ganas de

invertir esfuerzos en el trabajo y perseverancia para superar las dificultades (Shaufeli, 2012). Está en niveles promedio altos siendo cerca del 43 % que presentan niveles mucho más altos que los demás colaboradores es decir una percepción de altos niveles de energía, esfuerzo y perseverancia en el trabajo (Domínguez, Sánchez & Fernández, 2020). Situación muy interesante de observar si hablamos de colaboradores que trabajan en el sector de seguros donde la mayor parte del trabajo consiste casualmente en esfuerzos constantes para obtener clientes y conseguir altos estándares individuales de ventas que repercutirán sustancialmente en las metas de la organización. Sin embargo, también hay un porcentaje pequeño, pero significativo de colaboradores que tienen un promedio bajo o bajo que nos indicaría bajos niveles de esfuerzo y compromiso y poca identificación con las metas organizacionales y probablemente esté ligado a poca motivación con el trabajo o exceso de saturación por el trabajo desplegado.

Lo mismo se observa en la dimensión dedicación que en la que el 24.4% presentan una dedicación promedio, un 12.8% un promedio bajo, 38.5% un promedio alto, un 1.3% bajo y un 23.1% alto, aquí más del 50% presenta un nivel alto o muy alto lo cual nos indica que esta dimensión en primer lugar está mejor destacada que las anteriores e implica intensos niveles de involucramiento y entusiasmo con el trabajo con sentimientos de importancia, inspiración, orgullo y desafío (Shaufeli, 2012). Asignando un gran significado, entusiasmo y aprecio por el trabajo (Domínguez, et al, 2020). Estos niveles mucho más altos que las otras dimensiones destacan el hecho que la dedicación tiene que ver mucho más con el esfuerzo realizado por los colaboradores y el compromiso en las tareas asumidas, por lo que altos niveles de esta dimensión permiten deducir que la empresa permite a estos colaboradores la satisfacción plena de sus necesidades laborales, partiendo del hecho que la identificación es producto directo del trato y la consideración de la institución.

Finalmente, en lo que respecta a la absorción podemos observar que el 59% presenta un nivel promedio, un 19,2% un promedio bajo, el 9 un promedio alto, un 6.4% bajo y un 6.4% alto. Entendiendo la absorción como un estado de plena concentración y felicidad en el trabajo (Domínguez, et al, 2020), implicaría que los

trabajadores de la empresa de seguros además de estar contentos con las actividades que realizan están motivados de tal manera que transcurre el tiempo y no son conscientes del paso del tiempo, hay una especie de inmersión con altas dificultades de desprenderse.

Todos estos resultados están en concordancia con los hallazgos de Recalde (2016), quien en su investigación denominada, El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera “Oro”, encontró como información resaltante que de acuerdo a la respuestas de los empleados de la Compañía “Oro”, las tres dimensiones de engagement: vigor, dedicación y absorción la mayoría se encuentran en un nivel alto, siendo los varones los que evidencian mayor engagement llegando a la conclusión final que el engagement en los empleados de la empresa multinacional minera “Oro” en su mayoría se encuentra en un nivel favorable.

Del mismo modo con los hallazgos de Maldonado (2020), que, en su tesis titulada, Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones, encontraron que el nivel engagement en los colaboradores se encuentra en un nivel promedio, siendo la dimensión Vigor con mayor predominancia, de la misma manera al comparar datos sociodemográficos edad, nivel académico, tiempo de permanencia, tipo de contrato y salario mensual se evidencia que no hay diferencias estadísticamente significativas.

Y finalmente con el trabajo de Guerrero (2020), en estudio denominado, Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la gerencia regional de educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019, y cuyo resultado más destacado del estudio indica que un 81% evalúa como medio o regular el engagement, en la primera dimensión (vigor), el 78% se encuentra en nivel medio, en la dimensión dedicación el 67% se ubica en nivel alto y en la dimensión absorción el 73% se ubica en un nivel alto.

En lo que respecta a cada una de las hipótesis podemos mencionar en relación a la hipótesis general que dice “Existen diferencias significativas en el Engagement entre las oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú, 2020”.

se observa que, al comparar las muestras de la sucursal de Piura y Chiclayo de una empresa de Seguros, a través de la aplicación de la *t* de Student para muestras independientes, se obtuvo una *t* de -0.443 y un nivel de significación de 0.659 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales. En relación a estos resultados podemos decir en primer lugar que el hecho de pertenecer a una sucursal u otra y por más que puedan tratarse de trabajadores con algunas características diferentes pertenecen a la misma organización y por ende comparten una misma cultura organizacional y un mismo rol o rutina de trabajo, siendo probablemente las diferencias más en un plano estrictamente geográfico. Todos ellos comparten como un estado mental positivo que se encuentra asociado con las actividades laborales, es un estado afectivo-cognitivo más persistente que no se orienta a una determinada situación, evento u objeto (Salanova y Schaufeli 2009). Estos resultados están en contraposición con los hallazgos de Sáenz y Thorndike (2019), en su investigación denominada, Niveles de Engagement Laboral de los Colaboradores Asistenciales del Sector Salud, Chimbote – 2019, y de Cumpa (2015), en su trabajo de titulación titulado, Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo 2015, Ambos encuentran diferencias en cuanto a diferentes aspectos de la comparación siendo algunas de ellas el área de trabajo en el que se desenvuelve el colaborador, el tipo de empresa comercializadora y el lugar de geográfico.

En lo que respecta a las 3 hipótesis específicas relacionadas con cada una de las dimensiones encontramos en la relación a la primera que dice Existen diferencias significativas en el Engagement (dimensión vigor), entre las oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú, 2020, que se obtiene en la dimensión vigor una *t* de -0.246 y un nivel de significación de 0.806 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales la segunda que dice Existen diferencias significativas en el Engagement (dimensión dedicación), entre las oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú, 2020 en la dimensión dedicación una *t* de -0.255 y un nivel de significación de 0.799 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales y la tercera Existen diferencias significativas en el Engagement (dimensión absorción), entre las oficinas departamentales de una empresa

aseguradora del Perú, 2020. En la que se obtiene en la dimensión absorción una t de -0.618 y un nivel de significación de 0.539 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales.

Estos resultados analizados juntos nos indican en primer término que el vigor que implica energía y resiliencia mental, ganas de invertir esfuerzos en el trabajo y perseverancia para superar las dificultades (Shaufeli, 2012). La dedicación que se refiere a estar fuertemente involucrado y entusiasmado con el trabajo con sentimientos de importancia, inspiración, orgullo y desafío y el entusiasmo ya aprecio por el trabajo (Shaufeli, 2012). (Domínguez, et al, 2020). Y la absorción que se refiere a un estado de plena concentración y felicidad en el trabajo (Domínguez, et al, 2020) no se diferencian en ambas agencias, lo cual nuevamente nos permite sostener que a pesar de existir algunas peculiaridades entre las agencias estas no resultan trascendentes para encontrar diferencias que se consideren significativas, siendo probablemente el ámbito geográfico un elemento no trascendente en el mejor o peor desempeño en el engagement. Lo que si queda claro es que la mayoría de los trabajadores sienten por los resultados descriptivos obtenidos anteriormente que su labor tiene un impacto real en su organización y se muestran satisfechos de ver los resultados que logran en su trabajo al margen de pertenecer a una u otra agencia u ámbito geográfico. Generan además un trabajo significativo que reta a los colaboradores a alcanzar su pleno desarrollo, viendo logrados sus objetivos de realización. Se sienten parte de una organización que consideran positiva para la sociedad al margen que muchos clientes no entiendan siempre el sentido de los que es una empresa de seguros requiriendo para ello de mayores esfuerzos para logra esta comprensión y el alcance de las metas personales y de la organización.

Finalmente, en relación a las 2 últimas hipótesis referidas a las diferencias existente entre el Engagement de acuerdo a las dimensiones y el sexo, y al Engagement y el tiempo de servicio. Encontramos que al comparar el engagement con el sexo en una empresa de Seguros, a través de la aplicación de la Tau-b de Kendall, se obtuvo un resultado de -0.036 y un nivel de significación de 0.971 no significativo a nivel estadístico lo que implica que no existe diferencias entre sexo y engagement. Y al comparar el engagement con el tiempo de servicio en una

empresa de Seguros, a través de la aplicación de la Tau-b de Kendall, se obtuvo un resultado de -0.363 y un nivel de significación de 0.716 no significativo a nivel estadístico lo que implica que no existe diferencias entre tiempo de servicio y engagement. Estos resultados nos señalan con claridad que el sexo no es un componente diferenciador del engagement, que esta percepción está presente en hombres y mujeres de manera muy parecida y de manera destacada, hay que tener en cuenta que los colaboradores de una empresa de seguros deben garantizar la venta de los productos que ofrece la empresa aseguradora quienes además de conocer los productos y servicios que brindan, deben interactuar de forma directa con cada cliente, deben evaluar sus necesidades y su capacidad económica, para que el producto ofrecido sea accesible y se adapte a sus requerimientos, esto significa que más allá de los conocimientos en relación al puesto, se requiere que los colaboradores posean un nivel óptimo de Engagement que refleje su voluntad para aprender y mejorar en su trabajo, por lo tanto esto es independiente del sexo del colaborador sin embargo estos resultados discrepan con los hallazgos de Frías (2016) y Maldonado (2020) quienes encontraron al evaluar a los colaboradores de un Museo y de una empresa de telecomunicaciones que los varones evidenciaban mayor engagement en la organización que las mujeres. En lo que respecta al tiempo de servicios tampoco hay diferencias entre más o menos tiempo de pertenencia a la empresa. En este sentido Frías (2016) al evaluar a un grupo de colaboradores de un museo encontró que las personas con más tiempo en la empresa tenían un mayor compromiso con su trabajo al igual que Recalde que encontró en los colaboradores de una empresa multinacional minera que a mayor edad y mayor tiempo en la empresa estos poseen un mayor engagement. Situación contraria a lo hallado en la presente investigación lo cual nos llevaría a reflexionar en el sentido de que es las cualidades de la empresa la que determina el que la persona desarrolle una mejor perspectiva de esta y por ende de un mayor compromiso o esto es un factor bastante intrínseco y muy subjetivo en la medida que el compromiso esfuerzo y dedicación que yo exhiba dependa más de mi motivación propia y de lo que vea que voy logrando en el camino para sentirme adecuado y con un nivel satisfactorio de Engagement y que el caso específico de la empresa de seguros las mayores ventas y colocaciones lleven a mejores

condiciones comisiones y ascensos, situación que genera esa motivación intrínseca tan necesaria para la mejora continua.

VI. CONCLUSIONES

- En lo que respecta al engagement en dos oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú, 2020 se observa que el 65.4% presentan un engagement promedio, un 16.7 un promedio bajo, 10.3 un promedio alto, un 3.8% bajo y un 3.8% alto. En cuanto a las dimensiones; en vigor el 35.9% presentan un vigor promedio, un 16.7 un promedio bajo, 30.8% un promedio alto, un 3.8% bajo y un 12.8% alto, en la dimensión dedicación el 24.4% presentan una dedicación promedio, un 12.8% un promedio bajo, 38.5% un promedio alto, un 1.3% bajo y un 23.1% alto.
- No existen diferencias significativas en el Engagement Total entre las oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú, 2020. se observa que, al comparar las muestras de la sucursal de Piura y Chiclayo de una empresa de Seguros, a través de la aplicación de la t de Student para muestras independientes, se obtuvo una t de -0.443 y un nivel de significación de 0.659 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales.
- No existen diferencias significativas en el Engagement (dimensión vigor), entre las oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú, 2020. Se obtuvo una t de -0.246 y un nivel de significación de 0.806 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales.
- No existen diferencias significativas en el Engagement (dimensión dedicación), entre las oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú, 2020. Se obtuvo una t de -0.255 y un nivel de

significación de 0.799 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales,

- No existen diferencias significativas en el Engagement (dimensión absorción), entre las oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú, 2020. Se obtuvo una t de -0.618 y un nivel de significación de 0.539 no significativo a nivel estadístico lo que implica que ambas muestras son iguales.
- No existen diferencias en el Engagement de acuerdo a las dimensiones y el sexo, entre las oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú, 2020. Se obtuvo una Tau-b de Kendall, de -0.036 y un nivel de significación de 0.971 no significativo a nivel estadístico lo que implica que no existe diferencias entre sexo y engagement.
- No existen diferencias en el Engagement de acuerdo a las dimensiones y el tiempo de servicio, entre las oficinas departamentales de una empresa aseguradora del Perú, 2020. Se obtuvo una Tau-b de Kendall, de -0.363 y un nivel de significación de 0.716 no significativo a nivel estadístico lo que implica que no existe diferencias entre tiempo de servicio y engagement.

VII. RECOMENDACIONES

- A partir de los resultados y dado que existen algunos niveles bajos de engagement en algunos colaboradores de la empresa de seguros desarrollar un programa de mejora continua que abarque aspectos de motivación, identificación y compromiso.
- Debido a que la muestra evaluada fueron 78 colaboradores y dos agencias, plantear en próximas investigaciones realizar comparaciones entre empresas de diversos ramos con el propósito de determinar si el tipo de empresa determina o no un mayor o menor nivel de engagement
- Debido a que existen resultados contradictorios sobre el papel que cumple el sexo y el tiempo de servicio en el engagement, realizar investigaciones con diversas empresas y con un número mayor de personas de ambos sexos y diferentes niveles en la jerarquía y con mayor o menor tiempo que nos permita esclarecer esas contradicciones.
- Analizar el engagement con otras variables que nos permitan observar las diferencias como empresas de distintos ramos del trabajo, empresas privadas versus públicas, tiempo con que cuenta la organización, nivel de satisfacción laboral de los trabajadores entre otros rubros que permitan la comparación y nos dé más luces sobre las implicancias del engagement en esos diversos contextos.

REFERENCIAS

- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v29n3/original3.pdf>
- Borrego, Y. (2016). El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales. (Tesis Doctoral). Universidad de Huelva Departamento de Psicología Clínica, Experimental y Social. Repositorio institucional. http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engagement_en_el_trabajo.pdf?sequence=4
- Cárdenas, T., y Jaik, A. (2014). *Engagement Ilusión por el trabajo. Un modelo teórico-conceptual*. Red Durango de Investigadores Educativos A. C. <http://www.redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>
- Cardín, D., Cordioli, J., & Gazeta, C. (2019). Occupational stress and engagement in primary health care workers. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(6), 1580-1587. <https://www.scielo.br/pdf/reben/v72n6/0034-7167-reben-72-06-1580.pdf>
- Carrasco, A., y de la Corte, C. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención* 28(1), 1-22. http://www.integraorg.com/wp-content/docs/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf
- Centeno, A. (2019). Engagement del personal administrativo de la universidad andina del cusco, 2019. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Andina de Cuzco. Repositorio institucional. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3241/1/Andrea_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Chinyere, T. y Onyeluka, S. (2017). Job crafting-satisfaction relationship in electrical/electronic technology education programme: Do work engagement and commitment matter?. *Journal of Work and Organizational*

Psychology, 33, 165-173. <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v33n3/1576-5962-rpto-33-03-00165.pdf>

Cumpa, M. (2015). Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo 2015. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Señor de Sipán. Repositorio institucional. <https://core.ac.uk/download/pdf/270314510.pdf>

Domínguez, S., Sánchez, A., & Fernández, M. (2020). Psychometric properties of the UWES-9S in Peruvian college students. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(2), 24-39. <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v23n2/0123-9155-acp-23-02-7.pdf>

Eiras, J. & De Almeida, L. (2020). The Importance of Positive Word-of-Mouth (PWOM) in Leisure Services Consumption by Third Age Consumers. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 22(3), 750-780. <https://www.scielo.br/pdf/rbgn/v22n3/1983-0807-rbgn-22-03-750.pdf>

El Economista América Chile, (octubre, 2020). El mercado asegurador de Latinoamérica creció un 1,6% en 2019. <https://www.eleconomistaamerica.cl/economia-eAm-chile/noticias/10810781/10/20/Mercado-asegurador-latinoamericano-crecio-un-16-en-2019.html>

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 en Gestión de Organizaciones). Universidad Veracruzana. Repositorio institucional. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3>

García, L., Gomes, A., Andrade, M. (2019). Levels of engagement in primary health care professionals: a comparative study in two Brazilian municipalities. *Escola Anna Nery*, 23(3), 1-8. <https://www.scielo.br/pdf/ean/v23n3/1414-8145-ean-23-03-e20190005.pdf>

- Gaxiola, J., Gaxiola, E., Corral, N. y Escobedo, P. (2020). Positive learning environment, academic engagement and self-regulated learning in high school students. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(2), 279-288. <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v23n2/0123-9155-acp-23-02-267.pdf>
- Gestión (noviembre, 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Gestión (setiembre 2020). Importancia de contar con un seguro. <https://gestion.pe/videos/importancia-de-contar-con-un-seguro-noticia/?ref=gesr>
- Guerrero, M. (2020). Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la gerencia regional de educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Señor de Sipán. Repositorio institucional. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/7135/Guerrero%20L%C3%B3pez%20Merly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, S (2018) Engagement en docentes de una Universidad privada de la ciudad de Piura, en función de su condición laboral, sexo, tiempo y facultad a la que pertenece. Universidad César Vallejo.
- Lasso, L. (2015). Estudio comparativo del Engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y. El caso de una empresa de servicios profesional. (Tesis de Maestría en Psicología Organizacional). Universidad Abierta Interamericana. Repositorio institucional. <imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC118172.pdf>
- López, J. (2019). Redes sociales y el engagement en los consumidores de la ciudad de Guayaquil 2018. (Tesis de Maestría en Administración de Negocios – MBA). Universidad César Vallejo. Repositorio institucional. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35697/L%c3%b3pez_SJD.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- López, F., y Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, 14, 53-62. <https://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf>
- Maldonado, J. (2020). Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad San Ignacio de Loyola. Repositorio institucional. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10021/1/2020_Maldonado%20Palomino.pdf
- Maldonado, H. (2020). Engagement laboral en una empresa de servicios educativos Ate, 2019. (Tesis de Doctorado en Administración). Universidad César Vallejo. Repositorio institucional. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41492/Maldonado_THG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mérida, S., Sánchez, M., y Extremera, N. (2020). Leaving the teaching profession: examining the role of social support, engagement and emotional intelligence in teachers' intentions to quit. *Psychosocial Intervention*, 29(3), 141-151. <http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v29n3/1132-0559-inter-29-3-0141.pdf>
- Observatorio Vasco de Acoso Moral, (2012). *La salud mental de las y los trabajadores*. Wolters Kluwer España, S.A. https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/es_saludmen/adjuntos/salud_mental_trabajadores.pdf
- Ortiz, F. (2016) *Diccionario de Metodología de la Investigación Científica* (Cuarta Edición). México: Editorial Limusa.
- Ozten, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una población de Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palacios, A. (2019). Motivación y Engagement Laboral en el Instituto Superior de Educación Pública de Huaraz, 2019. (Tesis de Maestría en Gestión del Talento Humano). Repositorio institucional.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39235/Palacios_ZAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3). http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010

Pujol, L. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34(144), 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

PQS (agosto, 2015). El compromiso del trabajador peruano es mayor al promedio global. <https://www.pqs.pe/economia/el-compromiso-del-trabajador-peruano-es-mayor-al-promedio-global>

Rankia (abril, 2020). ¿Qué tipos de empresas de seguros existen en el Perú? <https://www.rankia.pe/blog/mejores-seguros-vida-salud-viaje-auto/4492980-que-tipos-empresas-seguros-existen-peru>

Recalde, A. (2016). El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera "Oro". (Tesis de Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Simón Bolívar. Repositorio institucional. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5329/1/T2072-MDTH-Recalde-El%20engagement.pdf>

Reyes, O. Blanco, J. y Chao, M. (2014). *Metodología de la investigación para cursos en línea*. División de Investigación y Postgrado de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato, Eumed. www.eumed.net/libros-gratis/2014/1420/index.htm

Sáenz, K., y Thorndike, M. (2019). Niveles de Engagement Laboral de los Colaboradores Asistenciales del Sector Salud, Chimbote – 2019. (Tesis de Licenciatura en Administración). Universidad César Vallejo. Repositorio institucional.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40883/Saenz_AKK-Thorndike_MMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo*. Laval Industria Gráfica, S.A.

Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de investigación, Lima, Perú. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sánchez, H. y Mejía, K. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Business Support Aneth.

Schaufeli, W., Salanova, M., González-romá, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *J Happiness Stud*, 3(1), 71-92. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0080-6234201900010043200003&lng=en

Schaufeli, W. (2012). Work engagement: what do we know and where do we go? *Rom J Appl Psychol*, 14(1), 3-10. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0080-6234201900010043200005&lng=en

Silva, R., y Vivas, I. (2019). Factores personales y recursos laborales que predicen el engagement en docentes a tiempo parcial de una universidad privada del Perú. (Tesis de Maestría en Desarrollo Organizacional y Dirección de personas). Universidad del Pacífico. Repositorio institucional. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1948/Rocio_Tesis_Maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toscano, C., Vesga, J., y Avendaño, B. (2020). Calidad de vida en el trabajo y su relación con el engagement. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(1), 138-146. <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v23n1/0123-9155-acp-23-01-138.pdf>

- Thomas, E., du Plessis, M., y Thomas, K. (2020). An evaluation of job crafting as an intervention aimed at improving work engagement. *A Journal of Industrial Psychology*, 46(1), 2-12.
<http://www.scielo.org.za/pdf/sajip/v46n1/09.pdf>
- Vivanco, C., Rentería, J., Vásquez, R., y Cedamano, Y. (2019). Diferencia en el nivel de engagement entre el personal obrero contratado tras culminar el programa de capacitación laboral juvenil y el personal obrero incorporado por contratación tradicional en una empresa de consumo masivo en Perú. (Tesis de Maestría en Dirección de Personas). Universidad del Pacífico. Repositorio institucional.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2537/Carmen_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yongxing, G., Hongfer, D., Baooguo, X. & Lei, M. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicología*, 33(3), 708-713.
http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia_social2.pdf

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Engagement	Según Schaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002) el engagement laboral se define como un estado de trabajo motivacional caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción (Mérida, Sánchez y Extremera, 2020).	Es el compromiso del colaborador para permanecer en la organización que fue medido con la escala de UWES (escala de bienestar y trabajo) para medir el engagement, tiene 17 ítems distribuidos en tres dimensiones: Vigor, Dedicación Absorción.	Vigor	Energía en el trabajo	ordinal
				Fuerte y vigoroso en el trabajo	
				Ganas de ir a trabajar	
				Trabajo largos periodos de tiempo	
				Persistente en el trabajo	
				Continuidad en el trabajo	
			Dedicación	Significado y propósito en el trabajo	
				Entusiasmo en el trabajo	
				Inspiración en el trabajo	
				Orgullo en el trabajo	
				Trabajo retador	
			Absorción	Velocidad del tiempo	
				Concentración en el trabajo	
				Estados de ánimo en el trabajo	
				Inmersión laboral	
				Dejarse llevar por el trabajo	
				Difícil desconexión en el trabajo	

CUESTIONARIO ENGAGEMENT

Cargo: **Edad:**..... **Género:** (M) (F)

Tiempo de servicios:.....

INSTRUCCIONES:

Los siguientes enunciados se refieren a sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada reactivo y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste con una X debajo de 0 (cero), y en caso contrario marque con una X indicando cuantas veces se ha sentido así, teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). Sus respuestas debe hacerlo en el protocolo de respuestas (al final del cuestionario)

1= Casi nunca o Pocas veces al año

2= Algunas veces o una vez al mes

3= Regularmente o pocas veces a la semana

4= Bastantes veces o Una vez por semana

5= Casi siempre o Todas las semanas

6= Siempre o todos los días.

1. En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1).....

2. Mi trabajo tiene sentido 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 (DE2).....

6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi (AB2).....
7. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3).....
8. Mi trabajo me inspira (DE3).....
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3).....
10. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4).....
11. Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4).....
12. Estoy inmerso en mi trabajo (AB4).....
13. Soy muy persistente en mi trabajo (VI5).....
14. Mi trabajo es retador (DE5).....
15. Me “dejo llevar” por mi trabajo (AB5).....
16. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6).....
17. Me es difícil “desconectar” del trabajo (AB6).....

PROTOCOLO DE RESPUESTAS

N° 0 1 2 3 4 5 6

1. ○○○○○○○○

4. ○○○○○○○○

7. ○○○○○○○○

10. ○○○○○○○○

13. ○○○○○○○○

16. ○○○○○○○○

PD=

ESCALA TOTAL=

N° 0 1 2 3 4 5 6

2. ○○○○○○○○

5. ○○○○○○○○

8. ○○○○○○○○

11. ○○○○○○○○

14. ○○○○○○○○

17. ○○○○○○○○

PD=

N° 0 1 2 3 4 5 6

3. ○○○○○○○○

6. ○○○○○○○○

9. ○○○○○○○○

12. ○○○○○○○○

15. ○○○○○○○○

PD=

Niveles de Implicación Emocional (Engagment)

Niveles	PC	Engagement	Vigor	Dedicación	Absorción
Bajo	0-5%	37-59	11-23	10-16	7-18
Promedio Bajo	6-25%	60-73	24-26	17-20	19-23
Promedio	26-75%	74-93	27-30	21-24	24-31
Promedio Alto	76-94%	94-100	31-34	25-28	32-34
Alto	95-100%	101	35-36	29-30	35-36