

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión

Educativa Local San Román, 2019

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Bach. Edelyn Fabiola Pino Hinojosa

Asesor:

Lic. Julio Samuel Torres Miranda

Juliaca, noviembre del 2019

DECLARACION JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Lic. Julio Samuel Torres Miranda, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "ENGAGEMENT LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2019" constituye la memoria que presenta la bachiller Edelyn Fabiola Pino Hinojosa para aspirar al título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, el cual ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los diecinueve días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve.



Lic. Julio Samuel Torres Miranda

Engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión
Educativa Local San Román, 2019

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



Mg. Amed Vargas Martinez

Presidente



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco

Secretario



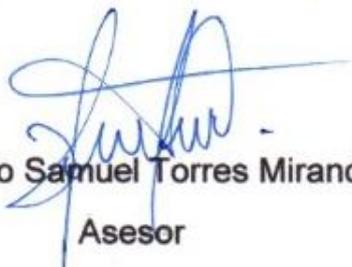
Lic. Kukul Ana Coaquira Puma

Vocal



Lic. Dante Ortiz Guillen

Vocal



Lic. Julio Samuel Torres Miranda

Asesor

Juliaca, 19 de noviembre de 2019

DEDICATORIA

Dedico a mi familia por apoyarme durante todo el transcurso de mi vida estudiantil universitario. Todas las personas que me acompañaron y aportaron en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, familia, amigos y personas especiales por brindarme su apoyo continuo, brindándome fortaleza, conocimientos y sabiduría.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I.....	14
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Identificación del problema	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación.....	16
1.3.1. Relevancia económica.....	16
1.3.2. Social	16
1.3.3. Metodológica.....	16
1.4. Presuposición filosófica	17
1.5. Objetivo de la investigación	17
1.5.1. Objetivo general.....	17
1.5.2. Objetivos específicos.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Marco histórico.....	18
2.2. Antecedentes de la investigación	19

2.2.1. Internacionales.....	19
2.2.2. Nacionales	20
2.2.3. Locales.....	21
2.3. Revisión de literatura	22
2.3.1. Engagement laboral.....	22
2.4. Dimensiones de la variable: <i>Engagement</i> laboral.....	24
2.4.1. Vigor.....	24
2.4.2. Dedicación	24
2.4.3. Absorción	24
2.5. Marco conceptual.....	25
2.5.1. Compromiso.....	25
2.5.2. Motivación.....	25
2.5.3. Satisfacción laboral.....	25
2.5.4. Eficacia.....	25
CAPÍTULO III.....	26
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.1. Diseño de la investigación	26
3.2. Tipo de investigación	26
3.3. Población y muestra.....	26
3.3.1. Población	26
3.3.2. Muestra	27
3.4. Descripción del lugar de ejecución	28
3.5. Identificación de variables.....	28
3.5.1. Variable.....	28
3.6. Matriz de consistencia y operacionalización de variables	28

3.7. Técnicas de recolección de datos instrumentos y validación de instrumento	31
3.7.1. Técnicas.....	31
3.7.2. Instrumento	31
3.7.3. Validación de instrumentos	31
3.8. Técnicas de procesamiento de datos.....	32
3.8.1. Procedimiento de obtención y análisis de datos proceso.....	32
3.8.2. Proceso para análisis de datos	32
CAPÍTULO IV	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
4.1. Resultados	33
4.2. Discusión.....	47
CAPÍTULO V	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
5.1. Conclusiones.....	49
5.2. Recomendaciones	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población.....	27
Tabla 2: Matriz de consistencia.....	29
Tabla 3: Operacionalización de variables.....	30
Tabla 4 Resultado según la variable engagement laboral.....	33
Tabla 5: Variable, “Engagement laboral” en relación a las edades de la población encuestada.....	34
Tabla 6: Variable, “Engagement laboral” en relación al área de trabajo de la población encuestada.....	35
Tabla 7: Variable, “Engagement laboral” en relación al género de la población encuestada	36
Tabla 8: Resultado según la dimensión vigor.....	36
Tabla 9: Dimensión, “Vigor” en relación a las edades de la población encuestada.....	37
Tabla 10: Dimensión, “Vigor” en relación al área de trabajo.....	38
Tabla 11: Dimensión, “Vigor” en relación al género de la población encuestada.....	39
Tabla 12: Resultado según la dimensión dedicación.....	40
Tabla 13: Dimensión dedicación en relación a las edades de la población encuestada...	40
Tabla 14: Dimensión, “Dedicación” en relación al área de trabajo de la población encuestada.....	42
Tabla 15: Dimensión “Dedicación” en relación al género de la población encuestada.....	43
Tabla 16: Resultado según la dimensión absorción.....	44
Tabla 17: Dimensión, “Absorción” en relación a las edades de la población encuestada	44
Tabla 18: Dimensión, “Absorción” en relación al área de trabajo de la población encuestada.....	45
Tabla 19: Dimensión absorción en relación al género de la población encuestada.....	46

Tabla 20: Categoría diagnóstica de engagement, baremo para medir la variable
engagement..... 58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Instrumento de cuestionario	57
Anexo 2 Matriz de consistencia	59
Anexo 3 Matriz instrumental.....	61
Anexo 4 Operacionalización de variable.....	64
Anexo 5 Base de datos	65
Anexo 6 Carta de autorización.....	69
Anexo 7 Evidencias de la investigación.....	70

RESUMEN

La investigación titulada “*Engagement* laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2019”. Se tuvo como objetivo general; determinar el nivel del *engagement* laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019, para esta investigación se utilizó la metodología; de diseño “no experimental, nivel descriptivo de tipo cuantitativo”. La población estuvo conformada por 75 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa, por lo cual se aplicó un muestreo probabilístico de 63 trabajadores, asimismo se aplicó un cuestionario de escala Likert conformado por 17 preguntas para la variable: *engagement* laboral, poniendo en utilización la técnica de la encuesta, para realizar la recopilación de los datos sobre la variable, Y se obtuvo los siguientes los resultados de esta investigación fueron demostrados a través de tablas, gráficos, con sus respectivas interpretaciones. Finalmente, se conoce que 29 trabajadores con el porcentaje de 46,0% indican que se encuentran en un nivel promedio el estado del *engagement* laboral del personal de la UGEL, mientras que en la dimensión vigor laboral se encuentran con el 47,6% ubicado en el nivel promedio, por otro lado, en la dimensión dedicación se encuentran entre el 52,4% de la misma, y además en la dimensión absorción se ubican entre 39,7%. Lo que significaría que los trabajadores no tienen un buen estado psicológico dentro de su labor de trabajo.

Palabras clave: Engagement, laboral vigor, dedicación, absorción del trabajador.

ABSTRACT

The research entitled "Labor Engagement in the workers of the San Román Local Education Management Unit, 2019". It had as a general objective; determine the level of labor engagement of the workers of the San Román local education management Unit, 2019, for this research the methodology was used; of design "non-experimental, descriptive level of quantitative type". The population was made up of 75 workers of the Educational Management Unit, for which a probabilistic sampling of 63 workers was applied, a likert scale questionnaire consisting of 17 questions was applied for the variable: labor engagement, using the technique of the survey, to collect the data on the variable, and the following results were obtained, the results of this investigation were demonstrated through tables, graphs, with their respective interpretations. Finally, it is known that 29 workers with the percentage of 46.0% indicate that they are at an average level the status of labor engagement of UGEL staff, while in the labor force dimension they find 47.6% located in the average level, on the other hand, in the dedication dimension they are between 52.4% of the same, and also in the absorption dimension they are located between 39.7%. Which would mean that the workers do not have a good psychological state in their work and finally we find the respective recommendations to the conclusions reached.

Keywords: Engagement, labor force, dedication, worker absorption.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema

El estudio respecto al engagement se encuentra aún en desarrollo, por lo tanto; es una expresión enfocada en mostrar el compromiso del trabajador demostrando un estado mental positivo relacionado al trabajo reflejando la implicancia intelectual y emocional de estos con la empresa, para de tal modo la contribución personal al éxito, desarrollando aspectos claves como la eficiencia, la productividad, la seguridad.

La Unidad de Gestión Educativa es la encargada de la contratación de docentes para las instituciones educativas estatales, el bienestar de los estudiantes y en la distribución de material fungible y material de enseñanza (textos educativos), cumplen con 2 tramos de compromisos de desempeño el primer tramo consta por 4 compromisos y encargado por el área de gestión pedagógica en los cuales cumplieron el 100%, el segundo tramo consta por 6 compromisos en los cuales el compromiso 2 no se llegó a cumplir, por cada compromiso logrado se le otorga a la Unidad de Gestión Educativa Local una transferencia de bonos del ministerio de educación para la mejora de distintas áreas de la entidad todo esto es evaluado por la dirección de gestión de recursos educativos.

Según, las noticias de radio onda Azul (2019) 19 trabajadores realizan una protesta en contra del director de la unidad de gestión educativa San Román por incumplir el pago de un incentivo de 368 mil soles y esta acción hace que el personal pierda su compromiso laboral.

Según, el diario la Gestión (2015) el siguiente análisis, el 87% de los jefes de Recursos Humanos y de Negocio a escala internacional, contempla que la ausencia de

dedicación (*engagement*) de los trabajadores es el problema fundamental que enfrentan las entidades.

Lo que definiría al *engagement* como una especie de fuerza estimuladora de los trabajadores procedente de un empeño voluntario superior a su estado emocional, físico y psicológico en su empleo, el cual fomenta a mejorar los resultados en el trabajo.

En el ámbito local, se refleja la ausencia de estudios sobre *Engagement* en las organizaciones, puesto que se tipifican por ser sumamente competitivas al facilitar su mercancía y/o servicios, debido a la demanda por parte de los consumidores, tienden a insistir a sus trabajadores que operen con más ímpetu y empeño en sus espacios de trabajo para una mejor productividad y competitividad. Debido a que los seres humanos son generadores de resultados en la institución o entidad, y los trabajadores que estén entregados fijan un beneficio competitivo, puesto que conforme a las gerencias de ambas remiten en un archivo no documentado que las problemáticas esenciales, estas en referencia al ausentismo de los colaboradores en días que generalmente hay más alta asistencia de adquirentes externos, lo cual ha ocasionado a un grado de giro de empleo de personal, diferenciando condiciones de ánimo incorrectos para la asistencia al comprador, lo cual incide directamente al desempeño de las empresas, conllevando a perderse en el mercado, por ende se consideró conocer el grado de *Engagement* en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel del *engagement* laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es el nivel del vigor del *engagement* laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019?

- b. ¿Cuál es nivel de la dedicación del *engagement* laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019?
- c. ¿Cuál es el nivel de la absorción del *engagement* laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019?

1.3. Justificación

1.3.1.Relevancia económica

Esta investigación es relevante, ya que permitirá explorar los resultados para la institución que presta servicios en la Unidad de Gestión Educativa y así profundizar en futuros estudios sobre el tema y por supuesto, tomar medidas que mejoren el *engagement* de sus trabajadores como resultado del *engagement* laboral, considerando el beneficio para el individuo, gestión del talento humano y en la productividad de la organización.

1.3.2.Social

Se busca obtener un aporte para mejorar las condiciones y ambiente laboral de los empleados en global, puesto que el *engagement* laboral incide en que las organizaciones se preocupen por que sus colaboradores no solo disfruten su trabajo, sino que se sientan valorados y a gustos en él, puesto que ya está demostrado que la satisfacción laboral ayuda a aumentar la productividad de la organización; además comprender de qué manera se puede adoptar esta. Podemos deducir que, influenciada con el *engagement*, se puede generar una combinación para que ambas partes se vean beneficiadas logrando un equilibrio social.

1.3.3.Metodológica

Los datos que se dispondrán en el siguiente informe, tiene una metodología escasamente utilizada por los investigadores de pregrado. Asimismo, ayudará a otros futuros investigadores a poder comprender el estudio de ecuación estructural, puesto que tiene un desarrollo detallado, sencillo y de fácil comprensión.

1.4. Presuposición filosófica

Según, la Biblia el exceso de trabajo es un problema que ha afligido al hombre desde la antigüedad, encontramos registros de ello en Números (11:14) “No puedo yo solo soportar a todo este pueblo, que me es pesado en demasía”, esta expresión fue realizada por Moisés, quien se encontraba agotado al no poder responder a todas las demandas del pueblo de Israel que no estaba satisfecho con lo otorgado por Dios.

Según, White (1909) hace referencia a ello y menciona que “No es el trabajo, más bien la extralimitación de trabajo, sin horarios de respiro y descanso, lo que vulnera a las personas, y pone en riesgo las energías vitales”. “Los que realizan cualquier actividad física o intelectual, es decir trabajar, pero en exceso, prontamente llegarán a un estado de trabajar en manera desesperada”, también sostiene que el esfuerzo físico y mental junto con la sabiduría, hará al hombre íntegro y agradable a la mirada de Dios.

1.5. Objetivo de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar el nivel del *engagement* laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar el nivel del vigor del *engagement* de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019.
- b. Determinar el nivel de la dedicación del *engagement* laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2019.
- c. Determinar el nivel de la absorción del *engagement* laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco histórico

El término “*engagement*” puede referirse al español, como sentido general, como compromiso o como también noviazgo Larousse (2005); no obstante en el perfeccionamiento de estudios a profundidad se llegó a la traducción del terminología origen de la concepción del “*engagement*” al castellano era ardua; como sostienen Salanova & Llorens (2008):

Hasta el día de hoy no se ha encontrado una terminología que abarque la total identificación de la concepción, sin caer en recurrencia, simplezas o errores. Asimismo, el *engagement* tenemos en cuenta que no significa justamente lo mismo que otras concepciones que sí contemplan su homónimo en lengua inglesa en vista de: el compromiso organizacional (*Organizational commitment*), la implicación en el trabajo (*Work involvement*), enganche (*Work attachment*) o como también, dedicación al trabajo (*Workaholism*), dedicación al trabajo (*Work dedication*) (Salanova & Llorens, 2008).

Pese a que estos autores hacen en reconocimiento la relación del *engagement* con las concepciones anteriores, esta terminología surge y se desarrolla de forma independiente y tienen en cuenta que lo más próximo de su significancia sería la “vinculación psicológica al trabajo”; aunque, para hacer una concepción del tema central de esta investigación se considera más apropiado hacer en uso el vocablo inglés con el fin de aclarar el fenómeno que se estudia.

2.2. Antecedentes de la investigación

Manteniéndose el *engagement* un tema examinado recientemente en la gestión de asociaciones, se ha logrado determinar diversos estudios que han obtenido proveer los aportes esenciales a nuestra investigación, por lo tanto, se ha considerado dentro del presente trabajo.

2.2.1. Internacionales

Granados (2015) en su investigación titulada "*Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la república*" La investigación tiene como objetivo tratar desde un punto de vista provechoso del tema de la salud psicosocial. Como objetivo general fue establecer el nivel de *Engagement* en los funcionarios de la dirección de Gestión del Talento Humano en la entidad, para determinar la implementación de acciones según los resultados de la investigación. Metodológicamente, utilizó el estudio de enfoque cuantitativo, de diseño de tipo no experimental transversal descriptivo. Según sus resultados Con respecto a la variable analizada se observó un nivel alto de vigor en 5 de las 6 dimensiones evaluadas, a diferencia de una de sus dimensiones en la que se encontró un nivel "Muy alto". Concluyendo que esto indica que los funcionarios poseen altos niveles de energía y resistencia mental ante la realización de su actividad laboral.

García (2013) en su investigación titulada "*Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012-marzo de 2013*". Cuyo objetivo fue comprobar si el "*engagement*" y la rotación de personal en el periodo octubre de 2012 – marzo de 2013 tienen alguna relación en las sucursales de la cafetería Bola de Oro de la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México. La investigación fue de enfoque cuantitativo y de método hipotético-deductivo. En sus resultados indicó que, de las siete sucursales analizadas en este estudio, la que reporta el índice más alto de rotación de personal es la de Crystal (87%) seguida de la de Museo (68%) y San José

(67%); razón por la cual, se esperaba que estas entidades presentaran los grados promedios más bajos de *engagement*, según la hipótesis planteada para esta investigación, sin embargo, no fue así. El coeficiente de correlación de *Spearman* obtenido en este estudio, indican que existe una relación lineal negativa, de intensidad muy baja y no significativa, ($Rho = -.128$, $p = 0.420$) entre el grado de presencia del *engagement*, y el índice de rotación de personal de las sucursales de la cafetería Bola de Oro, por lo que se concluye que el grado de *engagement* no es un factor relacionado con la rotación de personal que experimenta actualmente en la empresa, por lo tanto se rechaza la hipótesis de trabajo planteada en este estudio.

2.2.2. Nacionales

Delgado (2018) en su investigación titulada "*Influencia del Engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma-Arequipa, 2018*" El presente proyecto tuvo como objetivo analizar la influencia del *Engagement* en la satisfacción laboral de los trabajadores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma - Arequipa 2018. Esta es una investigación de tipo descriptivo - correlacional transversal, ya que se trata de examinar la relación de ambas variables y será realizado una sola vez. Por ello, se usó dos instrumentos: primeramente, UWES *Utrecht Work Engagement Scale*, el cual apoyará a calcular el *engagement* y después el instrumento SPL que facilitará medir el agrado laboral. La investigación se practicó en 25 personas, trabajadores de la agencia bancaria. En sus resultados se vio que un 84% de respuestas son positivas; es decir, 21 encuestados, sienten satisfacción laboral. Encontrándose en el rango "de acuerdo", el 60% (15) y en un rango "totalmente de acuerdo", el 24% (6); mientras que, el 16% (4) indican sentirse indiferentes. Se podría decir que este grupo está en duda sobre cómo se siente o no lo tiene claro; por lo que, no afirman ni niegan la situación. No obstante, cabe resaltar la ausencia de calificaciones negativas o desfavorables en la investigación "totalmente en desacuerdo

y desacuerdo”. Concluyendo que el *engagement* si afecta en la satisfacción laboral, lo que esto quiere decir, que a mayor *engagement* mayor satisfacción laboral.

Mendoza (2017) en su investigación titulada *"Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado"*. Tomó como objetivo general, determinar la relación del *engagement* en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Es un estudio de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal. Para la medición de las variables (*engagement* y desempeño laboral) se aplicó dos cuestionarios: la primera encuesta fue del desempeño laboral, conformado por 50 ítems que contiene una escala de actitudes y sentimientos con relación al trabajo. Sus resultados evidencian que, la dimensión “vigor” presenta correlación directa de 91.3%, la dimensión “dedicación” se relaciona en un 90% y la “absorción” 88.5%; el *engagement* se relaciona de manera significativa en un 89.6% con el desempeño laboral de la organización. Concluyendo así que el personal, trabajan con pasión armoniosa, mejorando la satisfacción en el trabajo y generando un mejor rendimiento en sus labores que, no solo repercute en el personal sino en la organización.

2.2.3. Locales

La autora Muchica (2017) en su tesis de pregrado denominado, *"Factores psicosociales y el nivel de Engagement en el personal docente de la Institución Educativa Secundaria Santa Rosa – Puno, 2017"*, donde tiene por objetivo establecer el nivel de vínculo existente respecto a los aspectos psicosociales, así como, el nivel de *engagement* en los educadores de la institución mencionada anteriormente. Para lo cual se usó el método de investigación cuantitativo para tener conocimiento de ambas variables, el diseño de estudio no experimental, de tipo transversal-correlacional, con una población de 65 educadores que laboran en la mencionada institución y en la muestra se presenta a 56 educadores los cuales que dieron respuesta a los dos instrumentos de examinación. Sus resultados indican que existe un grado de relación

negativa alta entre los factores de riesgo psicosociales y la dimensión absorción del *engagement* con un $r = -0.794$, con la dimensión dedicación con un $r = -0.739$, con la dimensión vigor $r = -0.768$ y en general con el nivel de *engagement* con un $r = -0.860$, con un índice de significancia de 0,000 para todas las correlaciones, aceptando las hipótesis de investigación. En conclusión, se logra afirmar que a medida que los lineamientos de amenaza psicosocial tengan un riesgo moderado el grado de *engagement* también será promedio, obteniéndose así un nivel de vínculo negativo a una fase muy alta.

La autora Quispe (2017) en su investigación con el título "*Motivación y engagement laboral en Piscis Mg. Consultores contratistas Generales S.R.L. Juliaca Puno 2017*". Teniendo en consideración que esta investigación tiene como objetivo general establecer el vínculo existente entre la motivación y el *engagement* concerniente al aspecto laboral de la empresa mencionada con anterioridad. Para lo cual utilizó un diseño no experimental de corte transversal de nivel descriptivo-correlacional, con una muestra integrada por 30 empleados de la misma empresa donde se aplicó un cuestionario y ambos presentaron la escala tipo Likert. Sus resultados señalan, la existencia de la correlación considerable y afirmativa respecto a la motivación y *engagement* en el contexto laboral, luego de haber aplicado la prueba denominada Rho Spearman coeficiente de correlación de 0.841 con un grado de consideración bilateral de 0.000, que por ser más bajo a un 0.05 acepta la presencia del vínculo en medio de la motivación y *engagement* en el contexto laboral. Concluyendo así que si existe una correlación significativa entre motivación y *engagement* laboral.

2.3. Revisión de literatura

2.3.1. Engagement laboral

Según, Vila (2015) el *engagement* es un estado psicológico satisfactorio vinculado con la labor, que se determina por el empeño, el entusiasmo, la potencia y las ansias mostradas por el personal en la ejecución de su cargo. En otras palabras, más

coloquiales, el *engagement* es el grado en que una organización logra capturar “la cabeza, las manos y el corazón” de sus trabajadores, dimensiones del *engagement*: *engagement* físico, *engagement* emocional y *engagement* cognitivo.

Según, el autor Grau (2000) La traducción de la palabra “*engagement*” al español es compleja, ya que no hay un término que defina el conjunto total de la definición pues este constituye una situación multifacético afecto-cognitivo. Los estudios sobre esta, aún están en pleno progreso e indican el efecto de la psicología favorable fundamentada en los puntos positivos y alentadores del individuo en el entorno laboral. Por el contrario del criterio centrado en las carencias de la gente, este movimiento trata de hallar los puntos fuertes y virtudes de los individuos para alcanzar una alta productividad en el empleo y una mayor condición de vida. En medio de este entorno, resalta el *engagement* como definición crucial del capital psicológico positivo. En palabras más comunes, podemos comprender el *engagement* como el poder que incita a los contribuidores a proporcionar un empeño voluntario extra a nivel psicológico, físico y sensitivo en su oficio, el cual implica alcanzar a mayores frutos.

Según, Salanova y Schaufeli (2009), en las entidades actualizadas los trabajadores necesitan una serie de competencias psicosociales específicas para hacer su trabajo adecuadamente. Estas competencias psicosociales son muy similares a las competencias que exponen los empleados *engaged* - o sea, “vitalidad y fuerza, compromiso e incentivación inherente, e inmersión plena o absorción en su trabajo”. De ahí la necesidad por parte de las organizaciones modernas de contar con un personal altamente *engaged* (Salanova & Schaufeli, 2009).

- **Importancia del engagement para las empresas**

Según, Rodríguez (2015) en la actualidad el *engagement* en el oficio es acreditado como un factor institucional intrínsecamente asociado a los efectos del negocio de las entidades. Esto lo ha conducido a tomar un puesto especial en medios de las estrategias de gestión de recursos humanos a nivel global, y a

transformarse en componente indiscutida del programa próximo de las empresas durante los próximos años.

Aguado (2018) menciona que se trata de definir un estado mental positivo del empleado respecto de aquello relacionado con el trabajo y que está caracterizado por hacer que empleado muestre altos niveles de vigor, dedicación y absorción.

2.4. Dimensiones de la variable: *Engagement* laboral

2.4.1. Vigor

El vigor alude a mayores valores de potencia mientras se hace un trabajo, sumados a la perseverancia y un intenso anhelo por luchar por el trabajo; de modo que, aunque se produzcan conflictos, el empleado no se agotara rápidamente. Es el elemento de conducta- energética del *engagement* (Salanova, 2009).

2.4.2. Dedicación

Esta hace alusión a la emoción, la inspiración y la dignidad referente al trabajo; abarca también el involucramiento o la filiación con el trabajo. Agrega además el sentimiento de significación, motivación, amor propio y desafío por el trabajo (Cárdenas, 2014).

2.4.3. Absorción

La absorción se refiere a estar plenamente concentrado y alegre efectuando el trabajo, de forma que cuesta desistir, el horario se pasa muy rápido. La absorción se considera como una experiencia temporal y no una condición emocional que insiste en el periodo; involucra una condición semejante al denominado “*flow*”, es decir, “una condición psicológica de trayectoria óptima y completamente gustada, tipificada por la atención centrada, mente clara, unión de pensamiento-cuerpo, focalización del esfuerzo, control completo sobre la circunstancia, pérdida del conocimiento, tergiversación del tiempo y goce inherente de la actividad. Es el elemento cognitivo del *engagement* (Salanova, 2009).

2.5. Marco conceptual

2.5.1. Compromiso

Esta es referente a un tipo de imposición o entendimiento que posee el individuo con los demás ante un acontecimiento o situación. Un compromiso es una responsabilidad que debe respetarse por la persona que lo posee y lo toma. (Raffino, 2019).

2.5.2. Motivación

Según Frederick Herzberg, psicólogo a cargo del trabajo y la administración de compañías, identifica la justificación como el producto influido por dos elementos: elementos de incentivación y elementos de sanidad (Manso, 2012).

2.5.3. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral surge de la percepción del valor de la recompensa y del esfuerzo realizado para hacer el trabajo (Peña, 2013).

2.5.4. Eficacia

Habilidad de alcanzar el resultado que se aspira o se espera y de una organización para alcanzar los propósitos, entre ellos la efectividad y elemento del entorno (Rojas, Jaimes & Valencia, 2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación

Según, el autor Sampieri (2019), menciona que la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en las que no va a hacer variar en forma intencional las variables independientes para poder observar sus resultados respecto a otra variable. Lo que efectúa en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su entorno original para examinarlas. Es por ello, que esta investigación es de diseño no experimental.

3.2. Tipo de investigación

Según, el autor Pino (2018), la investigación descriptiva se caracteriza en apreciar el fenómeno de la realidad en sus distintas características y por ese motivo es caracterizada en descomponer una situación o problemática en sus elementos más simples. Por lo que la investigación es de tipo descriptivo.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Según, Pino (2018), La población es un grupo compuesto por todos los factores a examinar. Cada uno de los elementos se denomina individuo. Un individuo no tiene que ser una persona física, puede ser una familia, un día, un negocio, etc.

La población de la presente investigación está conformada por 75 servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román.

Tabla 1*Población*

Nº	Áreas de trabajo	Trabajadores
1	Dirección	4
2	Área de Gestión Pedagógica	19
3	Área de Gestión Institucional	10
4	Área Administrativa	34
5	Área de asesoría Jurídica	8
	Total	75

Fuente: Planilla de la Unidad de gestión educativa local San Román.

3.3.2. Muestra

Para la presente investigación se utilizó un muestreo probabilístico ya que debido a la cantidad de trabajadores es grande con un número de 75 personas ya que según (Sampieri, 2019) la muestra viene a estar conformado por un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectan los datos pertinentes; y que se deberá ser representativa por dicha población (de manera probabilística para que se pueda generalizar los resultados encontrados en la muestra determinada. Como la población es (75) trabajadores y se busca hallar mediante una fórmula el tamaño de muestra (63) de la población y su evaluación es del siguiente método:

Para esta investigación se utilizó un muestreo probabilístico:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población.

Z: Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)

e: Es la precisión o el error (5% de error)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

N= 75

Z= 1,96 (95% de confianza)

e= 0,05 (5% de error)

p= 0.5

q= 0.5

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{75(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (75 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{72.03}{1.1454}$$

$$n = 62.8863279$$

$$n = 63$$

La forma del cálculo de la muestra es de 63

3.4. Descripción del lugar de ejecución

La tesis investigada se llevó a cabo en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román

3.5. Identificación de variables

3.5.1. Variable

Engagement laboral

3.6. Matriz de consistencia y operacionalización de variables

Tabla 2*Matriz de consistencia*

Titulo	Problema de la investigación	Objetivos de la investigación	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019	Problema general ¿Cuál es el nivel del engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019?	Objetivo general Determinar el nivel del engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019	Engagement laboral	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Energía en el trabajo ✓ Fuerza y vigor durante el trabajo ✓ Ganas de ir a trabajar ✓ Periodos largos de trabajo ✓ Persistencia en el trabajo ✓ Trabajo cuando las cosas no van bien 	Diseño de la investigación: No experimental Nivel de investigación es Descriptiva Tipo de investigación: Cuantitativa
	Problema específico a. ¿Cuál es el nivel del vigor del engagement laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019?	Objetivos específicos a. Determinar el nivel del vigor del engagement de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019.		Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido y propósito en el trabajo • Entusiasmado con el trabajo • Inspiración en el trabajo • Orgullo del trabajo • Trabajo desafiante 	Área de estudio Trabajadores de la UGEL San Román, 2019
	b. ¿Cuál es nivel de la dedicación del engagement laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019?	b. Determinar el nivel de la dedicación del engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019.		Absorción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El tiempo pasa rápidamente ✓ El olvidarse de todo su alrededor ✓ Absorto en el trabajo ✓ Inmerso en el trabajo ✓ Disfruta en el trabajo ✓ Dificultad en desconectarse del trabajo 	Población 76 trabajadores Muestra 64 trabajadores
	c. ¿Cuál es el nivel de la absorción del engagement laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019?	c. Determinar el nivel de la absorción del engagement laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019.				

Tabla 3
Operacionalización de variables

Título	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Fuentes de información	Instrumentos	
Engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019	Engagement laboral	Vigor	✓ Energía en el trabajo	Vargas Martínez (2018).	Uwes (Utrecht Work Engagement Scale) (2011)	
			✓ Fuerza y vigor durante el trabajo			
			✓ Ganas de ir a trabajar			
			✓ Periodos largos de trabajo			
			✓ Persistencia en el trabajo			
			✓ Trabajo cuando las cosas no van bien			
		Dedicación	✓ Sentido y propósito en el trabajo			
			✓ Entusiasmado con el trabajo			
			✓ Inspiración en el trabajo			
			✓ Orgullo del trabajo			
			✓ Trabajo desafiante			
			Absorción			✓ El tiempo pasa rápidamente
						✓ El olvidarse de todo su alrededor
						✓ Absorto en el trabajo
✓ Inmerso en el trabajo						
			✓ Disfruta en el trabajo			
			✓ Dificultad en desconectarse del trabajo			

3.7. Técnicas de recolección de datos instrumentos y validación de instrumento

Las técnicas que se han utilizado en la presente investigación son las siguientes:

3.7.1. Técnicas

En esta investigación se realizará los siguientes procedimientos:

- En primer lugar, se hará uso del instrumento UWES, que es del autor; Schaufeli, Bakker (2011).
- En segundo lugar, se detalla la validación del instrumento que se halla en el (Anexo 3: Validación del instrumento), se tomó como referencia a la investigación de Vargas (2018).
- Por último, se hará uso del programa IBM SPSS Statistics 22 que se utilizará para ingresar los resultados de la encuesta.

3.7.2. Instrumento

Se llevó a cabo el instrumento UWES con tres elementos, es más alto al patrón de un solo elemento y se adecua a los datos de los distintos modelos tomados en Holanda, España y Portugal (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000).

Aun así, existe una suspensión empleando la investigación factorial exploratorio, no se consiguió el sistema trifactorial en una definición clara y optó usar la calificación absoluta del UWES como dimensión del *engagement* en el empleo, Schaufeli & Bakker (Vargas, 2018).

3.7.3. Validación de instrumentos

La validación de los instrumentos se encuentra validados por juicio expertos en la materia, asimismo se hizo una ardua investigación de conformidad con los instrumentos Uwes (Utrecht Work Engagement Scale) (Schaufeli & Bakker, 2011)

3.8. Técnicas de procesamiento de datos

3.8.1. Procedimiento de obtención y análisis de datos proceso

Para poder obtener los datos, se usó el cuestionario que especifica preguntas cerradas de opción variada de tipo escala de valoración Likert a 63 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román.

3.8.2. Proceso para análisis de datos

Para el análisis de los datos, aplicamos (Software Estadístico SPSS, Versión 22), con ello se exhibió los resultados posteriormente de la investigación, así también se revisó la información conforme con los objetivos específicos ya planteados y seguidamente se preparó las conclusiones del estudio.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 4

Resultado según la variable engagement laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	4,8
Bajo	2	3,2
Promedio	29	46,0
Alto	19	30,2
Muy alto	10	15,9
Total	63	100,0

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado

Interpretación: De la tabla 4 se observa los siguientes resultados; 3 trabajadores con el porcentaje de 4,8% opinan que es muy bajo el estado psicológico dentro de sus labores de trabajo, por otro lado 2 trabajadores con el porcentaje de 3,2% comentan que es bajo su desempeño, mientras que 29 trabajadores con el porcentaje de 46,0% indican que se encuentran en un estándar promedio, también 19 trabajadores con el porcentaje de 30,2% dan una apreciación que es alto el entusiasmo dentro de sus labores y 10 trabajadores con el porcentaje de 15,9% señalan que es muy alto las competencias psicosociales para realizar su trabajo adecuadamente.

Tabla 5*Variable, “Engagement laboral” en relación a las edades de la población encuestada*

	21 a 30		31 a 40		41 a 50		51 a 60		61 a más		Total	
	años		años		años		años		años			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.2%	1	1.6%	3	4.8%
Bajo	1	1.6%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.2%
Promedio	6	9.5%	6	9.5%	8	12.7%	7	11.1%	2	3.2%	29	46.0%
Alto	4	6.3%	2	3.2%	5	7.9%	7	11.1%	1	1.6%	19	30.2%
Muy alto	2	3.2%	2	3.2%	0	0.0%	5	7.9%	1	1.6%	10	15.9%
Total	13	20.6%	10	15.9%	14	22.2%	21	33.3%	5	7.9%	63	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 5 se muestran los resultados de la variable *engagement* laboral en relación a las edades de la población encuestada, en el que 6 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román de la edad de 21 a 30 años se ubican en el nivel promedio con un 9.5%, mientras que 6 servidores públicos con la edad de 31 a 40 años de edad señalan que también se hallan en el mismo nivel mencionado anteriormente con el 9.5%. Seguidamente de 8 servidores públicos de dicha institución que se hallan entre la edad de 41 a 50 años de edad que manifiestan que se hallan en el nivel promedio con un 12.7%. Asimismo, 7 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román de la edad de 51 a 60 años se sitúan en el nivel promedio y en el nivel alto con un 11,1%, mientras que 2 servidores públicos de dicha institución ya mencionada con la edad de 61 años, señalan también que se encuentran en el similar nivel promedio mencionado anteriormente con el 3.2%. Lo que indica que la variable *engagement* laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román de acuerdo a las edades de 21 a 61 años a más se halla en un nivel promedio, no sobrepasando el 12.7% del recuento total.

Tabla 6

Variable, "Engagement laboral" en relación al área de trabajo de la población encuestada

	Dirección		Gestión pedagógica		Gestión institucional		Administrativa		Asesoría Jurídica		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	2	3.2%	3	4.8%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%	2	3.2%
Promedio	1	1.6%	9	14.3%	2	3.2%	16	25.4%	1	1.6%	29	46.0%
Alto	2	3.2%	6	9.5%	1	1.6%	10	15.9%	0	0.0%	19	30.2%
Muy alto	1	1.6%	3	4.8%	1	1.6%	3	4.8%	2	3.2%	10	15.9%
Total	4	6.3%	18	28.6%	5	7.9%	30	47.6%	6	9.5%	63	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 6 se puede visualizar los resultados de la variable engagement laboral en relación al área de trabajo de la población encuestada, en el que 2 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román del área de trabajo dirección se encuentran en el nivel alto con el 3,2%, mientras que 9 servidores públicos del área de gestión pedagógica señalan que se hallan en el nivel promedio con el 14,3%. Seguidamente de 2 servidores públicos de dicha institución ya mencionada se hallan en el área de gestión institucional con el nivel promedio en la escala de niveles con el 3,2%. Asimismo, 16 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román del área administrativo se ubican en el nivel promedio con el 25,4%. Seguidamente de 2 servidores públicos de dicha institución ya mencionada que indica que en el área de asesoría jurídica se hallan en el nivel muy bajo y en el nivel muy alto con tan solo el 3.2%. Lo que indica que la variable *engagement* en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román de acuerdo al área de trabajo se hallan mayormente en un nivel promedio, no sobrepasando el 25,4% del recuento total.

Tabla 7*Variable, "Engagement laboral" en relación al género de la población encuestada*

	Masculino		Femenino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	3	4.8%	0	0.0%	3	4.8%
Bajo	2	3.2%	0	0.0%	2	3.2%
Promedio	19	30.2%	10	15.9%	29	46.0%
Alto	14	22.2%	5	7.9%	19	30.2%
Muy alto	5	7.9%	5	7.9%	10	15.9%
Total	43	68,3%	20	31,7%	63	100,0%

Fuente: Elaboración del investigador

Interpretación: En la tabla 7 se puede apreciar los resultados de la variable *engagement* laboral en relación al género de la población encuestada, en el que 19 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román del género masculino se ubican en el nivel promedio con un 30,2%. Seguidamente se puede visualizar que de 10 servidores públicos de dicha institución ya mencionada que son del género femenino se hallan en el nivel promedio con un 15,9%. Lo que indica que la variable *engagement* laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román de acuerdo a su género tanto masculino como el género femenino se vienen a ubicar en un nivel promedio, no sobrepasando el 30,2% del recuento total.

Tabla 8*Resultado según la dimensión vigor*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	6	9,5
Bajo	4	6,3
Promedio	30	47,6
Alto	16	25,4
Muy alto	7	11,1
Total	63	100,0

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado.

Interpretación: Respecto a la tabla 8 se describe los siguientes resultados; 6 trabajadores con el 9,5% dan una estimación que es muy bajo la potencia dentro de su trabajo, en cambio 4 trabajadores con el 6,3% informan que es bajo su perseverancia, por otra parte 30 trabajadores con el 47,6% reconocen que se encuentran en un estándar promedio, a la vez 16 trabajadores con el 25,4% opinan alto, porque tienen el anhelo de lugar por su trabajo y 7 trabajadores con el 11,1% comentan muy alto, porque tienen la conducta y la energía de salir adelante en su trabajo.

Tabla 9

Dimensión, "Vigor" en relación a las edades de la población encuestada

	21 a 30		31 a 40		41 a 50		51 a 60		61 a más		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	1	1.6%	0	0.0%	2	3.2%	2	3.2%	1	1.6%	6	9.5%
Bajo	0	0.0%	1	1.6%	2	3.2%	1	1.6%	0	0.0%	4	6.3%
Promedio	7	11.1%	6	9.5%	6	9.5%	8	12.7%	3	4.8%	30	47.6%
Alto	4	6.3%	2	3.2%	3	4.8%	6	9.5%	1	1.6%	16	25.4%
Muy alto	1	1.6%	1	1.6%	1	1.6%	4	6.3%	0	0.0%	7	11.1%
Total	13	20.6%	10	15.9%	14	22.2%	21	33.3%	5	7.9%	63	100.0%

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado.

Interpretación: En la tabla 9 se muestran los resultados de la dimensión vigor en relación a las edades de la población encuestada, en el que 7 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román de la edad de 21 a 30 años se ubican en el nivel promedio con un 11.1%, no obstante que 6 servidores públicos con la edad de 31 a 40 años de edad señalan que también se hallan en el mismo nivel mencionado anteriormente con el 9.5%. Seguidamente de 6 servidores públicos de dicha institución que se hallan entre la edad de 41 a 50 años de edad que manifiestan que se hallan en el nivel promedio de vigor en su trabajo con un 9.5%. Asimismo 8 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román de la edad de 51 a 60 años se

sitúan en el nivel promedio de vigor laboral con un 12,7%, mientras que 3 servidores públicos de dicha institución ya mencionada con la edad de 61 años señalan también que se encuentran en el similar nivel promedio mencionado anteriormente con el 4.8%. Lo que indica que la dimensión vigor en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román de acuerdo a las edades de 21 a 61 años a más se halla en un nivel promedio en tener el vigor laboral, no sobrepasando el 12.7% del recuento total.

Tabla 10

Dimensión, “Vigor” en relación al área de trabajo

	Dirección		Gestión pedagógica		Gestión institucional		Administrativa		Asesoría Jurídica		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	1	1.6%	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%	3	4.8%	6	9.5%
Bajo	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	3	4.8%	0	0.0%	4	6.3%
Promedio	1	1.6%	9	14.3%	2	3.2%	16	25.4%	2	3.2%	30	47.6%
Alto	1	1.6%	6	9.5%	1	1.6%	8	12.7%	0	0.0%	16	25.4%
Muy alto	1	1.6%	2	3.2%	1	1.6%	2	3.2%	1	1.6%	7	11.1%
Total	4	6.3%	18	28.6%	5	7.9%	30	47.6%	6	9.5%	63	100.0%

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado.

Interpretación: En la tabla 10 se puede visualizar los resultados de la dimensión vigor en relación al área de trabajo de la población encuestada, en el que 1 servidor público de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román del área de trabajo dirección se encuentran en el nivel muy bajo, así como en un nivel promedio, nivel alto y nivel muy alto de vigor en el su área de labor con el 1,6%, mientras que 9 servidores públicos del área de gestión pedagógica señalan que se hallan en el nivel promedio de vigor laboral con el 14,3%. Seguidamente de 2 servidores públicos de dicha institución ya

mencionada se hallan en el área de gestión institucional con el nivel promedio en la escala de niveles con el 3,2%. Asimismo, 16 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román del área administrativo se ubican en el nivel promedio con el 25,4%. Seguidamente de 3 servidores públicos de dicha institución ya mencionada que indica que en el área de asesoría jurídica se hallan en el nivel muy bajo con tan solo el 4.8%. Lo que indica que la dimensión vigor en los trabajadores de la UGEL San Román de acuerdo al área de trabajo se hallan mayormente en un nivel promedio en tener el vigor laboral, no sobrepasando el 25,4% del recuento total.

Tabla 11

Dimensión, “Vigor” en relación al género de la población encuestada

	Masculino		Femenino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	6	9,5%	0	0,0%	6	9,5%
Bajo	2	3,2%	2	3,2%	4	6,3%
Promedio	21	33,3%	9	14,3%	30	47,6%
Alto	10	15,9%	6	9,5%	16	25,4%
Muy alto	4	6,3%	3	4,8%	7	11,1%
Total	43	68,3%	20	31,7%	63	100,0%

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado.

Interpretación: En la tabla 11 se muestran los resultados de la dimensión vigor en relación al género de la población encuestada, en el que 9 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román del género masculino se ubican en el nivel promedio con un 33,3%. Seguidamente se puede observar que, de 9 servidores públicos de dicha institución indicada, en el género femenino se hallan en el nivel promedio de vigor con un 14,3%. Lo que indica que la dimensión vigor en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román de acuerdo a su género tanto masculino como el género femenino se hallan en un nivel promedio en tener el vigor laboral, no sobrepasando el 33,3% del recuento total.

Tabla 12*Resultado según la dimensión dedicación*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	6,3
Bajo	3	4,8
Promedio	33	52,4
Alto	14	22,2
Muy alto	9	14,3
Total	63	100,0

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado.

Interpretación: De la tabla 12 se muestra los siguientes resultados de 63 encuestados; 4 trabajadores que representan el 6,3% aclaran que tienen muy alto la alusión por su emoción, en cambio 3 trabajadores que representan con el 4,8% dan una apreciación que tienen una baja inspiración en su trabajo, además 33 trabajadores que representan el 52,4% señalan que se encuentran en un estándar promedio, por otro lado 14 trabajadores que representan el 22,2% opinan que su dignidad frente a su trabajo es alto y 9 trabajadores que representan el 14,3% indican que su motivación y desafío por el trabajo es muy alto.

Tabla 13*Dimensión dedicación en relación a las edades de la población encuestada*

	21 a 30		31 a 40		41 a 50		51 a 60		61 a más		Total	
	años		años		años		años		años			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.2%	1	1.6%	4	6.3%
Bajo	1	1.6%	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%	0	0.0%	3	4.8%
Promedio	6	9.5%	8	12.7%	8	12.7%	9	14.3%	2	3.2%	33	52.4%
Alto	4	6.3%	2	3.2%	3	4.8%	5	7.9%	0	0.0%	14	22.2%
Muy alto	1	1.6%	0	0.0%	2	3.2%	4	6.3%	2	3.2%	9	14.3%
Total	13	20.6%	10	15.9%	14	22.2%	21	33.3%	5	7.9%	63	100.0%

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado.

Interpretación: En la tabla 13 se pueden visualizar los resultados de la dimensión dedicación en relación a las edades de la población encuestada, en el que 6 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román de la edad de 21 a 30 años se ubican en el nivel promedio con un 9.5%, mientras que 8 servidores públicos con la edad de 31 a 40 años de edad señalan que también se hallan en el mismo nivel mencionado anteriormente con el 12.7%. Seguidamente se puede apreciar que de 8 servidores públicos de dicha institución que se hallan entre la edad de 41 a 50 años de edad que manifiestan que se hallan en el nivel promedio con un 12.7%. Asimismo, 9 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román de la edad de 51 a 60 años se sitúan en el nivel promedio y un nivel alto con un 14,3%, mientras que 2 servidores públicos de dicha institución ya mencionada con la edad de 61 años a más señalan también que se encuentran en el similar nivel promedio y nivel alto mencionado anteriormente con el 3.2%. Lo que indica que la dimensión dedicación en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román de acuerdo a las edades de 21 a 61 años a más se halla en un nivel promedio de tener dedicación en su labor, no sobrepasando el 12.7% del recuento total.

Tabla 14*Dimensión, "Dedicación" en relación al área de trabajo de la población encuestada*

	Dirección		Gestión pedagógica		Gestión institucional		Administrativa		Asesoría Jurídica		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%	2	3.2%	4	6.3%
Bajo	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%	3	4.8%
Promedio	4	6.3%	11	17.5%	3	4.8%	14	22.2%	1	1.6%	33	52.4%
Alto	0	0.0%	5	7.9%	0	0.0%	7	11.1%	2	3.2%	14	22.2%
Muy alto	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%	7	11.1%	0	0.0%	9	14.3%
Total	4	6.3%	18	28.6%	5	7.9%	30	47.6%	6	9.5%	63	100.0%

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado.

Interpretación: En la tabla 14 se pueden visualizar los resultados de la dimensión dedicación en relación al área de trabajo de la población encuestada, en el que 4 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román del área de trabajo dirección se encuentran en el nivel promedio con el 6,3%, mientras que 11 servidores públicos del área de gestión pedagógica señalan que se hallan en el nivel promedio con el 17,5%. Seguidamente se puede observar que de 3 servidores públicos de dicha institución ya mencionada se hallan en el área de gestión institucional con el nivel promedio en la escala de niveles con el 4,8%. Asimismo, se puede apreciar que 14 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román del área administrativo se ubican en el nivel promedio y en el nivel alto con el 22,2%. Continuamente de 2 servidores públicos de dicha institución ya mencionada que indican que en el área de asesoría jurídica se hallan en el nivel muy bajo y en el nivel alto con

tan solo el 3.2%. Lo que indica que la dimensión dedicación en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román de acuerdo al área de trabajo se hallan mayormente en un nivel promedio de tener dedicación en su labor, no sobrepasando el 22,2% del recuento total.

Tabla 15

Dimensión “Dedicación” en relación al género de la población encuestada

	Masculino		Femenino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	4	6.3%	0	0.0%	4	6.3%
Bajo	1	1.6%	2	3.2%	3	4.8%
Promedio	22	34.9%	11	17.5%	33	52.4%
Alto	10	15.9%	4	6.3%	14	22.2%
Muy alto	6	9.5%	3	4.8%	9	14.3%
Total	43	68,3%	20	31,7%	63	100,0%

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado.

Interpretación: En la tabla 15 se muestran los resultados de la dimensión dedicación en relación al género de la población encuestada, en el que 22 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román del género masculino se ubican en el nivel promedio con un 34,9%. Seguidamente se puede visualizar que de 11 servidores públicos de dicha institución indicada del género femenino se hallan en el nivel promedio con un 17,5%. Lo que indica que la dimensión dedicación en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román de acuerdo a su género tanto masculino como el género femenino se hallan en el nivel promedio de tener dedicación en su labor, no sobrepasando el 34,9% del recuento total.

Tabla 16*Resultado según la dimensión absorción*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	3,2
Bajo	4	6,3
Promedio	25	39,7
Alto	18	28,6
Muy alto	14	22,2
Total	63	100,0

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado.

Interpretación: De la tabla 16 se describe los siguientes resultados del 100% 2 trabajadores con el 3,2% informan que están plenamente concentrados dentro de su trabajo, por otra parte 4 trabajadores con el 6,3% señalan bajo, porque no son alegres, mientras que 25 trabajadores con el 39,7% informan que se encuentran en un estándar promedio, además 18 trabajadores con el 28,6% opinan que su esfuerzo de trabajo es muy alto, y 14 trabajadores con el 22,2% dan una apreciación que la pérdida de conocimiento es muy alto.

Tabla 17*Dimensión, "Absorción" en relación a las edades de la población encuestada*

	21 a 30		31 a 40		41 a 50		51 a 60		61 a más		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.2%	0	0.0%	2	3.2%
Bajo	1	1.6%	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%	1	1.6%	4	6.3%
Promedio	8	12.7%	3	4.8%	8	12.7%	5	7.9%	1	1.6%	25	39.7%
Alto	2	3.2%	3	4.8%	5	7.9%	7	11.1%	1	1.6%	18	28.6%
Muy alto	2	3.2%	4	6.3%	0	0.0%	6	9.5%	2	3.2%	14	22.2%
Total	13	20.6%	10	15.9%	14	22.2%	21	33.3%	5	7.9%	63	100.0%

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado.

Interpretación: En la tabla 17 se muestran los resultados de la dimensión absorción en relación a las edades de la población encuestada, en el que 8 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román de la edad de 21 a 30 años se ubican en el nivel promedio con un 12.7%, mientras que 3 servidores públicos con la edad de 31 a 40 años de edad señalan que también se hallan en el nivel promedio y en el nivel alto con el 4.8%. Seguidamente de 8 servidores públicos de dicha institución que se hallan entre la edad de 41 a 50 años de edad que manifiestan que se hallan en el nivel promedio con un 12.7%. Asimismo 7 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román de la edad de 51 a 60 años se sitúan en el nivel promedio con un 11,1%, mientras que 2 servidores públicos de dicha institución ya mencionada con la edad de 61 años a más señalan también que se encuentran en el similar nivel promedio mencionado anteriormente con el 3.2%. Lo que indica que la dimensión absorción en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román de acuerdo a las edades de 21 a 61 años a más se halla mayormente en el nivel promedio de tener absorción en su labor, no sobrepasando el 12.7% del recuento total.

Tabla 18

Dimensión, "Absorción" en relación al área de trabajo de la población encuestada

	Dirección		Gestión pedagógica		Gestión institucional		Administrativa		Asesoría Jurídica		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.2%	2	3.2%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	2	3.2%	1	1.6%	4	6.3%
Promedio	1	1.6%	6	9.5%	4	6.3%	13	20.6%	1	1.6%	25	39.7%
Alto	1	1.6%	8	12.7%	0	0.0%	9	14.3%	0	0.0%	18	28.6%
Muy alto	2	3.2%	4	6.3%	0	0.0%	6	9.5%	2	3.2%	14	22.2%
Total	4	6.3%	18	28.6%	5	7.9%	30	47.6%	6	9.5%	63	100.0%

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado.

Interpretación: En la tabla 18 se puede apreciar los resultados de la dimensión absorción en relación al área de trabajo de la población encuestada, en el que 2 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román del área de trabajo dirección se encuentran en el nivel muy alto con el 3,2%, mientras que 9 servidores públicos del área de gestión pedagógica señalan que se hallan en el nivel alto con el 12,7%. Seguidamente se puede apreciar que de 4 servidores públicos de dicha institución ya mencionada se hallan en el área de gestión institucional con el nivel promedio en la escala de niveles con el 6,3%. Asimismo, 13 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román del área administrativo se ubican en el nivel promedio con el 20,6%. Seguidamente de 2 servidores públicos de dicha institución ya mencionada que indica que en el área de asesoría jurídica se hallan en el nivel muy bajo y en el nivel muy alto con tan solo el 3.2%. Lo que indica que la dimensión absorción en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román de acuerdo al área de trabajo se hallan mayormente en un nivel promedio y en el nivel muy alto de tener absorción en su labor, no sobrepasando el 20,6% del recuento total.

Tabla 19

Dimensión absorción en relación al género de la población encuestada

	Masculino		Femenino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	2	3.2%	0	0.0%	2	3.2%
Bajo	4	6.3%	0	0.0%	4	6.3%
Promedio	13	20.6%	12	19.0%	25	39.7%
Alto	17	27.0%	1	1.6%	18	28.6%
Muy alto	7	11.1%	7	11.1%	14	22.2%
Total	43	68,3%	20	31,7%	63	100,0%

Fuente: Matriz de datos del instrumento aplicado.

Interpretación: En la tabla 19 se pueden visualizar los resultados de la dimensión absorción en relación al género de la población encuestada, en el que 17 servidores públicos de la Unidad de la Gestión Educativa Local San Román del género masculino

se ubican en el nivel alto con un 27,0%. Seguidamente se puede visualizar que de 12 servidores públicos de dicha institución indicada del género femenino se hallan en el nivel promedio con un 19,0%. Lo que indica que la dimensión absorción en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román de acuerdo a su género tanto masculino como el género femenino se hallan entre el nivel promedio y el nivel alto de tener absorción en su labor, no sobrepasando el 27,0% del recuento total.

4.2. Discusión

El propósito de esta investigación fue determinar el nivel del *engagement* laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019. Se conoce que 29 trabajadores con el porcentaje de 46,0% indican que se encuentran en el nivel promedio el estado psicológico dentro de sus labores de trabajo. Lo que significaría que los trabajadores no tienen un buen estado psicológico dentro de su labor de trabajo. A partir de los resultados encontrados se pudo identificar que, si existe mayormente un nivel promedio de laboriosidad laboral en sus distintas dimensiones, según Granados (2015) ya que indica que los funcionarios poseen altos niveles de energía y resistencia mental ante la realización de su actividad laboral. De acuerdo a García (2013) en el grado de *engagement* no es un factor relacionado con la rotación de personal que experimenta actualmente en la empresa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis de trabajo planteada en este estudio.

En el ámbito nacional se indica que el *engagement* si afecta en la satisfacción laboral, lo que esto quiere decir, que a mayor *engagement* mayor satisfacción laboral. Delgado (2018), y que el personal que trabaja con pasión armoniosa, mejorando la satisfacción en el trabajo y generando un mejor rendimiento en sus labores que, no solo repercute en el personal sino en la organización (Mendoza, 2017).

Definiciones que concuerdan con la autora Muchica (2017) que logra afirmar que a medida que los lineamientos de amenaza psicosocial tengan un riesgo moderado el grado de *engagement*, también será promedio, obteniéndose así un nivel de vínculo

negativo a una fase muy alta. Igualando a nuestra conclusión promedial, ya que según los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román de acuerdo a las edades de 21 a 61 años a más se halla en un nivel promedio, no sobrepasando el 12.7%. Asimismo, según el área de trabajo se hallan mayormente en un nivel promedio, no sobrepasando el 25,4% hallado en el área administrativa, seguidamente del género en el cual tanto masculino como el género femenino se vienen a ubicar en un nivel promedio, no sobrepasando el 30,2% hallado en el género masculino.

Finalmente, Quispe (2017) sí existe una correlación significativa entre motivación y *engagement* laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Procediendo al cumplimiento del objetivo general propuesto en la presente investigación la que es: Determinar el nivel del *engagement* laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019. Se orientó el esfuerzo investigativo y en base al análisis de los datos obtenidos de los servidores públicos, se describe a continuación las conclusiones correspondientes al cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos derivados del general, de la siguiente manera:

Primero. Se conoce que 29 trabajadores con el porcentaje de 46,0% indican que se encuentran en un nivel promedio, este resultado concluye que el personal esta en un estado psicológico regularmente satisfactorio que lo vincula con su labor en la UGEL, por lo cual se logra determinar un empeño, entusiasmo, potencia y las ansias mostradas son regulares durante la ejecución de su cargo.

Segundo. También se observa que 30 trabajadores con el 47,6% reconocen que el vigor esta en el nivel promedio que permite al personal no realizar un trabajo, eficiente sumado a la poca perseverancia y un intenso anhelo por luchar dentro de su trabajo. Lo que indicaría que los altos niveles de energía, mente positiva mientras que trabajan, y sobre la dedicación que tienen por el trabajo se encuentra en un nivel promedio.

Tercero. Asimismo, se concluye que 33 trabajadores que representan el 52,4% señalan que tienen un nivel promedio la alusión o dedicación y amor al trabajo es poco

usual por lo que significaría que la concentración que los trabajadores no tienen dentro de la entidad.

Cuarto. Finalmente, 25 trabajadores con el 39,7% informan que están en un nivel promedio ya que los trabajadores no están muy concentrados dentro de su trabajo. Lo que mostraría este resultado es que la dedicación que tienen los trabajadores, o simplemente la motivación que ellos tienen se encuentra en otras cosas que lo absorben y eso no les permite rendir al máximo en sus labores cotidianas en la UGEL.

5.2. Recomendaciones

Observando este escenario, se hace necesario que estos aspectos que configuran el objeto de la investigación sean adoptados ineludiblemente dentro de la institución, formulando estrategias que permitan claridad y reconstrucción de estos saberes que conduzcan a la acción efectiva, del servicio público como organización social. En ese sentido y de acuerdo a las conclusiones arribadas, se plantean las siguientes recomendaciones, en aras de mejorar tales condiciones de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román.

Primero. Recomendamos potenciar la dimensión vigor (dimensión con menor promedio obtenido), de forma que incremente el promedio total de engagement y así lograr incrementar el nivel de satisfacción laboral en la entidad educativa.

Segundo. Recomendamos: fortalecer el sentimiento de vigor de los servidores públicos, incentivándolos mediante el reconocimiento de su esfuerzo diario por cumplir con todas sus labores, como ejemplo alcanzar sus metas y/o valorar el empeño que ponen en lograrlas, otorgar incentivos. Asimismo, sugerimos potenciar el apoyo que se les brinda a los trabajadores cuando sienten que no les está yendo bien en sus actividades diarias (logro de objetivos, metas, etc.), a través de beneficios que logre establecer un lazo de confianza, el cual permita solicitar ayuda o capacitación para reforzar sus conocimientos, generándoles mayor seguridad.

Tercero. En cuanto a dedicación; dimensión centrada en medir el entusiasmo, la inspiración, el orgullo que siente un servidor público con su trabajo; tras los resultados obtenidos recomendamos: fortalecer el entusiasmo que sienten los servidores públicos con el trabajo que realizan; a través de actividades como por ejemplo, que los superiores de cada área sean capacitados en cursos de liderazgo y motivación para que brinden pequeñas sesiones de coach a los demás; establecer un mejor clima laboral que incentiven la competencia, siendo esta premiada durante el mes.

Cuarto. Como tercera dimensión del engagement, la absorción, enfocada en en los niveles de concentración e inmersión de los colaboradores en el trabajo, tanto como perder la noción del tiempo mientras laboran. Luego de los resultados obtenidos, si bien los servidores públicos responden estar concentrados la mayor parte del tiempo mientras realizan sus labores, esto debido a la alta concentración que requieren las actividades propias del puesto en una entidad educativa. Recomendamos reducir el nivel de presión con respecto a los tiempos de elaboración, apoyándolo o facilitando los permisos, firmas o procedimientos para el eficiente cumplimiento de sus labores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado G, D. (2018). *"HR Analytics, Teoría y práctica para una analítica de recursos humanos con impacto"*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=7wpjDwAAQBAJ&pg=PA77&dq=Engagement+en+el+trabajo+2018&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-qaCk_qjKAhUSw1kKHTtzAUoQ6AEILjAB#v=onepage&q=Engagement%20en%20el%20trabajo%202018&f=false
- Azul, O. (02 de marzo de 2019). Obtenido de <http://www.radioondaazul.com/19-trabajadores-administrativos-de-la-ugel-san-roman-de-la-ley-276-juliaca-reclaman-deuda-de-368-mil-soles-82027.html>
- Delgado, S., & Velasquez, K. (2018). *"Influencia del Engament en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma-Arequipa, 2018"*. Facultad de ciencias económicas empresariales y humanas, Arequipa. Perú: Universidad Católica San Pablo. Obtenido de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15600/1/DELGADO_PAREDES_SER_ENG.pdf
- García, C. (2013). *"Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa-Enriquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012-marzo de 2013"*. Instituto de investigaciones y estudios superiores de la ciencias administrativas. Venezuela: Universidad Veracruzana. Obtenido de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/34792/garciagonzalez.pdf;jsessionid=925EEC6BDA2D30DF828CABA41690F485?sequence=1>

- Gestion. (21 de 11 de 2015). "El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es un principal problema". *Gestion*, pág. 5. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>
- Gotuzzo, R. (2018). *"Metodología de la investigación"*. Perú: San Marcos de Anibál Jesús Paredes Galván.
- Granados, C. (2015). *"Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la república"*. Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios, Bogotá. Colombia: Universidad nacional abierta y a distancia UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3464/1/40394610.pdf>
- Larousse. (2005). Diccionario Standard. *Español-Inglés*.
- Manso, J. (2012). "El legado de Frederick Irving Herzberg". *Universidad EAFIT*, 9. Obtenido de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849/757>
- Mendoza, B., & Gutiérrez, M. (2017). *"Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado"*. Escuela profesional de administración y negocios internacionales, Madre de Dios. Perú: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muchica, I. (2017). *Factores psicosociales y el nivel de Engagement en el personal docente de la Institución Educativa Secundaria Santa Rosa – Puno, 2017*.

Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10078>

- Pino, R. (2018). *"Metodología de la investigación"*. Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Quispe, K. (2017). *Motivación y Engagement Laboral en Piscis Mg Consultores contratistas Generales S.R.L. Juliaca Puno 2017*. Universidad César Vallejo, Puno, Juliaca. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23231/Quispe_HK..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raffino, M. (01 de 02 de 2019). *Concepto*. Obtenido de concepto: <https://concepto.de/compromiso/>
- Rodríguez, M., Larraechea, R., & Costagliola, P. (2015). *"Engagement en el trabajo"*. Chile: Capital Humano y Productividad – Innovum.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, V. (2018). "Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo". *Espacios*, 11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). "Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout". *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *"El engagement en el trabajo"*. Madrid: Alianza Editorial, S. A., 2009.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J., & Grau, R. (2000). "Desde el "burnout" al "engagement": ¿una perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 134.
- Salanova, S. (2009). *"El engagement en el trabajo"*. Madrid: Alianza editorial. Obtenido de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_

Salanova-Schaufeli.pdf

Sampieri, R. (2019). *"Metdología de la investigación"*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Sampieri, R. (2019). *"Metodología de la investigación"*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A de C.V.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2011). *"Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo"*. México: GEPEB. Obtenido de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

Vargas, M. (2018). *"Cultura organizacional y engagement en los colaboradores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2017"*. Universidad Peruana Union , Lima - Perú. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1590/Amed_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y&fbclid=IwAR1rEa2kndZVp_qIaVoioXjMeBOTIkb2yyXSEt8uBwbrCYoW4VXlVbXYmUQ

Vila, G., Álvarez, D., & Castro, C. (2015). *"Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a redemprendia"*. España: RedEmprendia.

White E, G. (1909). *"Testimonios para la iglesia"*. Gorham: Copyright.

ANEXOS

Anexo 1 Instrumento de cuestionario

Las siguientes interrogativas hacen referencia a los sentimientos del ser humano en el trabajo. Se ruega, leer minuciosamente cada interrogante y decida 1, si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así responda '0' (cero), y en caso contrario señale con qué frecuencia se ha sentido así, tomando en cuenta el número que se nota en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

N°	Encuesta de bienestar y trabajo (UWES)	0	1	2	3	4	5	6
VIGOR								
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 (DE2) *							
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)							
DEDICACIÓN								
7	Mi trabajo me inspira (DE3) *							
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) *							

ABSORCIÓN								
12	Puedo continuar trabajando durante largos períodos 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)							

Fuente: Se tomó como referencia de la tesis, Cultura organizacional y engagement en los colaboradores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2017 © (Vargas, 2018). La Escala de Compromiso Laboral de Utrecht es de uso gratuito para investigación científica no comercial. El uso comercial y / o no científico está prohibido, a menos que los autores otorguen un permiso previo por escrito.

Tabla 20: Categoría diagnóstica de engagement, baremo para medir la variable engagement

Categoría	Pc	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
Muy bajo	0 a 9	0 a 20	0 a 16	0 a 17	0 a 54
Bajo	10 a 24	21 a 24	17 a 21	18 a 23	55 a 70
Promedio	25 a 75	25 a 33	22 a 28	24 a 30	71 a 90
Alto	76 a 90	34 a 35	29	31 a 33	91 a 95
Muy Alto	91 a 99	36	30	34 a 36	96 a 102

Anexo 2 Matriz de consistencia

Título	Problema de la investigación	Objetivos de la investigación	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019</p>	<p>Problema general ¿Cuál es el nivel del engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel del engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019</p>	<p>Engagement laboral</p>	<p>Vigor</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Energía en el trabajo - Fuerza y vigor durante el trabajo - Ganas de ir a trabajar - Periodos largos de trabajo - Persistencia en el trabajo - Trabajo cuando las cosas no van bien 	<p>Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva</p> <p>Tipo de investigación Cuantitativa</p> <p>Área de estudio Trabajadores de la UGEL San Román, 2019</p> <p>Población 75 trabajadores</p> <p>Muestra 63 trabajadores</p>
	<p>Problema específico d. ¿Cuál es el nivel del vigor del engagement laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019? e. ¿Cuál es nivel de la dedicación del engagement laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019? f. ¿Cuál es el nivel de la absorción del engagement laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa</p>	<p>Objetivos específicos d. Determinar el nivel del vigor del engagement de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019. e. Determinar el nivel de la dedicación del engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019. f. Determinar el nivel de la absorción del engagement laboral de los trabajadores de la Unidad de gestión educativa</p>		<p>Dedicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sentido y propósito en el trabajo - Entusiasmado con el trabajo - Inspiración en el trabajo - Orgullo del trabajo - Trabajo desafiante 	

	local San Román, 2019?	local San Román, 2019.			<ul style="list-style-type: none">- Disfruta en el trabajo- Dificultad en desconectarse del trabajo	
--	---------------------------	---------------------------	--	--	--	--

Anexo 3 Matriz instrumental

Método y diseño	Población	Técnicas e instrumentos	Estadística																					
<p>La actual investigación es no experimental, descriptivo cuantitativo.</p> <p>Diseño: Según el autor Sampieri (2019), menciona que la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en las que no va a hacer variar en forma intencional las variables independientes para poder observar sus resultados respecto a otra variable. Lo que</p>	<p>Población: La población de la presente investigación está conformada por 75 servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román</p> <p style="text-align: center;">Tabla 21: Población</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Áreas de trabajo</th> <th>Trabajadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Dirección</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Área de Gestión Pedagógica</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Área de Gestión Institucional</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Área Administrativa</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Área de asesoría Jurídica</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">75</td> </tr> </tbody> </table> <p>Según Sampieri (2019) Una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual y recolectan los datos pertinentes; y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población). Como la población es (75) trabajadores y hallamos la población el tamaño de muestra (63) de la población y su evaluación es del siguiente método:</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$ <p>Dónde:</p>	Nº	Áreas de trabajo	Trabajadores	1	Dirección	4	2	Área de Gestión Pedagógica	19	3	Área de Gestión Institucional	10	4	Área Administrativa	34	5	Área de asesoría Jurídica	8	Total		75	<p>Técnicas En esta investigación se realizará los siguientes procedimientos: En primer lugar, se hará uso del instrumento UWES, que es del autor; Schaufeli, Bakker (2011). En segundo lugar, se detalla la validación del instrumento que se halla en el (Anexo 3: Validación del instrumento), se tomó como referencia a la investigación; de, Vargas (2018). Por último, se hará uso del programa IBM SPSS Statistics 22 que se utilizará para ingresar los resultados de la encuesta.</p> <p>Instrumento: Se llevó a cabo el instrumento UWES con tres elementos, es más alto al patrón de un solo elemento y se adecua a los datos de los distintos modelos tomados en</p>	<p>Para el análisis de los datos, aplicamos (Software Estadístico SPSS, Versión 22), con ello se exhibió los resultados posteriormente de la investigación, así también se revisó la información conforme con los objetivos específicos ya planteados y seguidamente se preparó las conclusiones del estudio.</p>
Nº	Áreas de trabajo	Trabajadores																						
1	Dirección	4																						
2	Área de Gestión Pedagógica	19																						
3	Área de Gestión Institucional	10																						
4	Área Administrativa	34																						
5	Área de asesoría Jurídica	8																						
Total		75																						

<p>efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su entorno original para examinarlas. Es por ello que esta investigación es de diseño no experimental.</p>	<p>n: Es el tamaño de la muestra N: Es el tamaño de la población. Z: Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza) e: Es la precisión o el error (5% de error) p: Probabilidad de éxito (0.5) q: Probabilidad de fracaso (0.5)</p> <p>Cálculo de la muestra: N= 75 Z= 1,96 (95% de confianza) e= 0,05 (5% de error) p= 0.5 q= 0.5</p> <p>Reemplazamos los valores:</p> $n = \frac{75(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (75 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$ $n = \frac{72.03}{1.1454}$ $n = 62.8863279$ $n = 63$ <p>La forma del cálculo de la muestra es de 63</p> <table border="1" data-bbox="454 1046 1417 1278"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>AREAS</th> <th>Personal</th> <th>M/P</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Dirección</td> <td>4</td> <td>0.842105263</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Área de Gestión Pedagógica</td> <td>19</td> <td>0.842105263</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Área de Gestión Institucional</td> <td>10</td> <td>0.842105263</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Nº	AREAS	Personal	M/P	Muestra	1	Dirección	4	0.842105263	4	2	Área de Gestión Pedagógica	19	0.842105263	17	3	Área de Gestión Institucional	10	0.842105263	8	<p>Holanda, España y Portugal (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000; Schaufeli et al., 2002a; Schaufeli, Martínez, Márquez- Pinto, Salanova y Bakker, 2002b: Schaufeli, Taris y Van Rhenen, 2003. Aun así, existe una suspensión. Sonnentag (2003), empleando la investigación factorial exploratorio, no se consiguió el sistema trifactorial en una definición clara y optó usar la calificación absoluta del UWES como dimensión del engagement en el empleo, Schaufeli & Bakker (2018).</p>	
Nº	AREAS	Personal	M/P	Muestra																			
1	Dirección	4	0.842105263	4																			
2	Área de Gestión Pedagógica	19	0.842105263	17																			
3	Área de Gestión Institucional	10	0.842105263	8																			

	4	Área Administrativa	34	0.842105263	26		
	5	Área Jurídica	8	0.842105263	8		
		Total	75		63		
<hr/>							

Anexo 4 Operacionalización de variable

Título	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Fuentes de información	Instrumentos
<p><i>Engagement</i> laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, 2019</p>	<p><i>Engagement</i> laboral</p>	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Energía en el trabajo ✓ Fuerza y vigor durante el trabajo ✓ Ganas de ir a trabajar ✓ Periodos largos de trabajo ✓ Persistencia en el trabajo ✓ Trabajo cuando las cosas no van bien 	<p>Vargas Martínez (2018).</p>	<p>Uwes (Utrecht Work Engagement Scale) (2011)</p>
		Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sentido y propósito en el trabajo ✓ Entusiasmado con el trabajo ✓ Inspiración en el trabajo ✓ Orgullo del trabajo ✓ Trabajo desafiante 		
		Absorción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El tiempo pasa rápidamente ✓ El olvidarse de todo su alrededor ✓ Absorto en el trabajo ✓ Inmerso en el trabajo ✓ Disfruta en el trabajo ✓ Dificultad en desconectarse del trabajo 		

Anexo 5 Base de datos

Edad	Genero	Área de trabajo	Vigor						Dedicación					Absorción					
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
31	Masculino	gestión pedagógica	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	5
26	Masculino	administrativa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	2	5	6	5	6
33	Femenino	gestión pedagógica	3	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	6	5
50	Masculino	gestión pedagógica	6	6	3	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	6	4	5
53	Masculino	gestión pedagógica	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	5	6	6	6
35	Masculino	administrativa	6	5	6	6	6	1	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6
55	Masculino	Dirección	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	3	6	5	5	6	6
38	Masculino	gestión pedagógica	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6
36	Masculino	administrativa	3	4	6	3	3	6	6	6	3	6	5	6	6	5	6	6	6
52	Masculino	administrativa	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	0	0	6	1	5
62	Masculino	administrativa	6	5	6	3	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	Femenino	administrativa	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
58	Masculino	gestión pedagógica	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
52	Masculino	gestión pedagógica	6	5	5	6	6	4	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	4
47	Masculino	administrativa	6	5	3	5	5	4	5	5	4	5	6	5	4	3	5	3	4
25	Femenino	administrativa	6	6	6	6	5	1	6	6	1	6	6	6	1	1	6	6	6
60	Femenino	gestión pedagógica	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	Masculino	gestión pedagógica	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	2	5	5	5

49	Masculino	gestión pedagógica	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	3	5
52	Femenino	gestión pedagógica	3	2	6	5	3	5	3	2	4	6	6	6	6	5	6	6	5
26	Femenino	administrativa	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	4	5	5	5	6
47	Masculino	gestión institucional	4	5	6	6	5	5	5	4	5	5	4	5	6	2	6	5	6
64	Masculino	gestión institucional	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4
43	Masculino	administrativa	6	5	5	6	6	1	6	6	5	6	6	6	4	4	5	3	5
62	Femenino	gestión pedagógica	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	Masculino	administrativa	0	6	2	6	6	1	6	6	6	6	6	5	6	2	6	4	6
30	Femenino	asesoría Jurídica	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	3	5	2	5
60	Masculino	gestión institucional	6	6	6	6	6	4	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	4
44	Masculino	administrativa	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	1	6	6	6
58	Femenino	gestión pedagógica	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	0	5	6	5	5
25	Masculino	administrativa	1	3	6	5	3	1	2	3	3	3	3	1	2	5	6	3	5
27	Femenino	administrativa	5	4	6	5	5	4	5	5	2	5	4	5	4	4	5	2	5
54	Masculino	administrativa	6	6	5	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6
42	Masculino	Dirección	3	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5
27	Femenino	administrativa	2	6	6	6	3	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6
48	Masculino	administrativa	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5
36	Masculino	gestión pedagógica	6	6	5	6	6	6	6	2	3	5	6	5	6	6	5	5	5
42	Masculino	administrativa	6	4	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	6	3	6
28	Femenino	gestión institucional	6	5	5	5	4	4	6	5	4	6	2	5	5	4	6	5	4

57	Masculino	administrativa	3	4	3	6	6	4	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6
64	Masculino	administrativa	6	6	3	6	6	1	1	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6
69	Masculino	administrativa	3	3	6	6	5	4	6	6	6	4	4	6	4	4	4	3	3
35	Masculino	administrativa	5	4	4	3	5	6	4	5	3	5	6	4	6	4	5	5	4
57	Masculino	administrativa	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5
25	Femenino	administrativa	6	6	6	6	4	6	5	5	5	6	5	3	6	5	6	4	6
60	Masculino	administrativa	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6
47	Masculino	Administrativa	3	3	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	1	4	5	6
49	Femenino	gestión pedagógica	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	5	6	5	5
38	Femenino	Dirección	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
52	Femenino	Dirección	3	6	6	6	3	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
55	Femenino	gestión institucional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	4	6	6
57	Masculino	asesoría Jurídica	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3
55	Masculino	asesoría Jurídica	1	6	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2
51	Masculino	asesoría Jurídica	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6
33	Masculino	asesoría Jurídica	3	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
50	Masculino	asesoría Jurídica	6	5	3	5	0	0	5	6	0	5	2	6	5	2	5	0	0
26	Femenino	gestión pedagógica	5	5	6	5	6	4	6	5	5	5	4	6	5	4	5	5	5
30	Masculino	administrativa	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	6
25	Masculino	administrativa	5	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
43	Femenino	gestión pedagógica	6	5	4	5	4	4	4	6	5	4	4	6	5	3	3	5	5

51	Masculino	gestión pedagógica	6	4	5	5	5	6	5	6	6	5	5	6	5	4	6	6	5
35	Femenino	administrativa	5	4	3	3	3	4	5	6	4	3	5	6	6	6	4	5	3
55	Masculino	administrativa	4	4	5	5	6	6	5	4	5	4	6	6	6	5	5	4	5

Anexo 6 Carta de autorización



DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION PUNO
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL
SAN ROMAN – JULIACA
AREA DE GESTION ADMINISTRATIVA



Juliaca, 15 de Julio de 2019

OFICIO N° 094 -2019 DREP/UGEL-SR-DAGA

SEÑOR(A) : Edelyn Fabiola Pino Hinojosa

PRESENTE.-

ASUNTO : Autorización de aplicación de proyecto de tesis.

REFERENCIA: Expediente N° 24189

Es grato dirigirme a Usted, con la finalidad de saludarle cordialmente y comunicarle que de acuerdo al documento de referencia se le autoriza la aplicación del proyecto de tesis a la bachiller Edelyn Fabiola Pino Hinojosa identificada con Dni N°71897123 con el proyecto de investigación titulado “ENGAGEMENT LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2019”.

Aprovecho la ocasión para reiterarles las consideraciones más distinguidas

Atentamente.


CPC. ALFREDO MACEDO RAMIREZ
DIRECTOR DEL AREA DE GESTION ADMINISTRATIVA
UGEL - SAN ROMAN

Anexo 7 Evidencias de la investigación

