



Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana

Engagement in the public servers of a peruvian military entity

Recibido: 23 de febrero. de 2021

Aprobado: 24 de marzo de 2021

RESUMEN:

Objetivo: la investigación tuvo como objetivo evaluar los niveles de engagement en servidores públicos (civiles y militares) de una entidad castrense que desempeña el rol de servicio esencial en un contexto colmado de incertidumbre generado por el Covid-19. **Método:** Se desarrolla bajo el paradigma Positivista y enfoque cuantitativo; es de nivel descriptivo, el tipo básico y diseño no experimental, de corte transversal. La población de estudio se distribuye como personal militar 55% y civil 45%, entre varones y mujeres y con el rango de edad: 18 a 60 años. Se utilizó la encuesta electrónica y el cuestionario UWES-17 calificado como instrumento estándar internacional, válido y confiable. La muestra estuvo conformada por 100 servidores, 50 militares y 50 civiles, elegida de manera intencional no probabilística. **Resultados y conclusiones:** Los resultados evidenciados en un contexto de aislamiento social obligatorio y la incorporación del trabajo remoto determinan que, en los servidores públicos de la entidad castrense, el 76% obtienen los mayores puntajes en vigor, el 89% de los mismos en dedicación y el 49% en absorción, lo que significa que, en conclusión, los militares y civiles poseen, mayoritariamente, niveles alto de engagement y muestran buena capacidad de identificación, compromiso e involucramiento con su rol laboral.

Palabras clave: engagement, vigor, dedicación, absorción, entidad castrense.

ABSTRACT:

Objective: the research aimed to evaluate the levels of engagement in public servants (civil and military) of a military entity that performs the role of essential service in a context full of uncertainty generated by Covid-19. **Method:** It is developed under the Positivist paradigm and quantitative approach; It is descriptive level, the basic type and non-experimental design, cross-sectional. The study population is distributed as military personnel 55% and civil 45%, between men and women and with the age range: 18 to 60 years. The electronic survey and the UWES-17 questionnaire were used, qualified as an international standard, valid and reliable instrument. The sample consisted of 100 servers, 50 military personnel and 50 civilians, chosen in an intentional, non-probabilistic way. **Results and conclusions:** The results evidenced in a context of compulsory social isolation and the incorporation of remote work determine that, in the public servants of the military entity, 76% obtain the highest scores in force, 89% of them in dedication and 49% in absorption, which means that, in conclusion, the military and civilians have, for the most part, high levels of engagement and show good capacity for identification, commitment and involvement with their work role.

Keywords: engagement, vigor, dedication, absorption, military entity.

AUTOR

Autor 1. Dr. Juan Marciano Charry Aysanoa. Doctor en Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Filiación: Universidad César Vallejo.

ORCID: 0000-0003-3728-1291.

E-mail:

jcharryaysanoa@gmail.com

Autor 2. Mg. Jorge Rolando Solórzano Zavala. Doctorando en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

ORCID: 0000-0001-9986-7859.

E-mail:

jsolorzanoz@ucvvirtual.edu.pe

1.- INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, el impacto del Covid-19 y sus secuelas, genera profundos cambios en las economías, en las organizaciones y en las personas, alterando todo, modificando la forma en que trabajan las personas y las organizaciones, en la forma que se relacionan con ellas; igualmente, alteran las relaciones afectivas en los trabajadores, cambiando sus prioridades y comportamientos. Como señala el estudio de Kahneman (2016), la racionalidad humana puede ser interferida por sesgos conductuales en épocas de emergencia. Una situación crítica configura un escenario para descubrir los recursos y fortalezas, individuales y colectivas, que son reflejadas en los diversos patrones de adaptación, y que, evidenciados en otros contextos de crisis, demostraron la resiliencia de las organizaciones saludables, que siguen funcionando bien, afrontando los cambios de manera proactiva y creciendo con la crisis (Tornero, 2020; Salanova, 2020).

En el Perú, desde antes de la pandemia, se presentaron problemas diversos en las organizaciones, principalmente en el bajo rendimiento laboral, bajos niveles de energía, así como de niveles de motivación y satisfacción de los trabajadores, trayendo como consecuencia que no se alcancen los logros esperados. Se considera como una de las causas principales a la existencia de un inadecuado estado psicológico que permita un desenvolvimiento óptimo, así como, el desarrollo de habilidades sociales del trabajador, y que éste responda de manera eficiente a las demandas laborales favoreciendo la mejora de su rendimiento y, consecuentemente, de la organización.

La formación de organizaciones saludables es una tarea primordial y necesaria en el Perú para tener trabajadores motivados, involucrados e identificados, que contribuyan al éxito de las organizaciones, tanto públicas como privadas; por ello es importante alejarse de las gestiones tradicionales y aproximarse a la búsqueda de políticas que forjen empleados proactivos, comprometidos con su trabajo y con estándares de calidad (Cumpa, 2015). En el caso de la administración pública peruana, una forma de organización estatal, desempeña un rol gravitante en el Estado y en la sociedad, por las actividades y servicios públicos que brinda, aunque muchas veces, en los tiempos de normalidad, su importancia se minimiza y desconoce. Por ello, una tarea central de las entidades públicas es gestionar a los servidores públicos en la promoción y fortalecimiento de la motivación, el compromiso al servicio público y la integridad, más aún, considerando que en nuestro país, la declaratoria del estado de emergencia nacional para frenar la propagación de casos del Covid-19 decretada en marzo del 2020, provocó cambios esenciales en el desempeño funcional de los servidores públicos, las restricciones de movilización o cuarentena obligatoria dictadas por el gobierno de turno, que tiene a su cargo tomar las acciones pertinentes para hacer frente a la pandemia.

Uno de los cambios fundamentales está relacionado a la implementación del trabajo presencial obligatorio para los servicios esenciales y el trabajo remoto en la administración pública y el desempeño funcional de los mismos desde su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario. En el caso de las organizaciones públicas, en el Sector Defensa, se encuentra una entidad castrense, cuya misión es la defensa del Perú y la protección de los intereses nacionales a través del empleo de su poderío aeroespacial; a través de ellas, su más importante contribución es garantizar las condiciones de seguridad y estabilidad que posibilitan el crecimiento económico en armonía con la independencia, la integridad territorial y la defensa nacional. En esta institución castrense identificamos a la Gran Unidad de Transporte, reconocida como la unidad operativa emblemática, cuya participación se configura como de carácter obligatorio al servicio esencial frente a las nuevas condiciones establecidas por el aislamiento social. En su conjunto, el Ministerio de Defensa, mediante la ley 27860, artículo tercero, señala que es el órgano especializado del Poder Ejecutivo que se encarga de la formulación, ejecución y supervisión de la defensa nacional.

2. MARCO TEÓRICO

El Engagement lo define William Khan por primera vez en 1990, como la expresión del trabajador de sus percepciones: física, cognitiva y emocional, en su rol laboral e influyentes en su desempeño. Identificó como sus características inherentes a la significación, referida a la valoración del trabajo en sí mismo; a la seguridad, referida al espacio físico donde desempeña su rol laboral; y la disposición de los recursos físicos y psicológicos disponibles que conducen a mejorar su trabajo.

Sostiene que la integración de estos contextos psicológicos fomenta y desarrolla el comportamiento que singulariza, identifica y promueve la formación de los trabajadores engaged (Salanova & Schaufeli, 2009). Este término se conceptúa como el estado mental y emocional del trabajador que lo identifica e involucra con su desempeño laboral en beneficio de la organización, caracterizado por la inversión de su mayor esfuerzo y mejor rendimiento en su rol de trabajo, con sus capacidades y competencias, a través del desarrollo de sus aptitudes físicas, cognitivas, emocionales y mentales que expresa de manera positiva con vigor y energía, y lo motiva con su dedicación e involucramiento con sus obligaciones laborales para contribuir al logro y la consecución de metas (Khan, 1990; Salanova y Schaufeli, 2004; García, Cifre, Salanova y Llorens, 2016).

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

Salanova & Schaufeli (2009) definen la estructura del engagement en tres factores: vigor, dedicación y absorción. El vigor representa la perspectiva conductual-energética del engagement, alude al nivel de energía y fortaleza mental evidenciados en su desempeño en el ámbito laboral ligado a la contribución al trabajo, expresado a través de su entrega y predisposición para brindar su mayor aporte, incluso en situaciones de adversidad (Peña & Extremera, 2012; Berardi, 2015; Borrego, 2016; Chávez-Hernández, Lugardo-Bravo y Retes-mantilla, 2018). La dedicación representa la perspectiva emocional, se evidencia en un fuerte involucramiento en el trabajo, así como en la implicación expresada en inspiración y orgullo de su rol laboral (Schaufeli y Bakker, 2003; Peña y Extremera, 2012; Berardi, 2015; Borrego, 2016). La absorción representa la perspectiva cognitiva, que se define como un estado psicológico temporal, referido a la concentración en el trabajo, como una experiencia voluntaria con la sensación de que el tiempo muy rápido transcurre, tanto así, que para desvincularse se le torna muy difícil.

Garbin, Pasqualotti, Chambel & Moretto (2019) en Brasil desarrollaron su investigación cuantitativa descriptiva en 900 enfermeros profesionales de Coren-RS con la finalidad de correlacionar el compromiso laboral y la edad en los enfermeros profesionales referidos a las dimensiones del engagement, trabajando en diferentes organizaciones de salud. Los resultados evidencian niveles promedio con relación al engagement, destacándose en dedicación. Abordando los resultados en función a variables sociodemográficas se determinó que los profesionales de enfermería más jóvenes (de hasta 34 años) y de edad madura (mayores de 40 años) obtuvieron los niveles más altos de engagement. Concluyeron que los referidos profesionales constituyen un valioso aporte con su optimismo, experiencia y compromiso al buen desempeño de organizaciones de la salud.

Marsollier (2019) en Argentina desarrolló una investigación descriptiva explicativa cuyo objetivo fue identificar los indicadores del agotamiento y el compromiso laboral aplicando el modelo conjunto burnout y engagement. La muestra fueron 147 trabajadores administrativos de una entidad pública mendocina. Utilizó un cuestionario referente a la calidad de vida en el trabajo, aplicando conjuntamente las pruebas psicométricas, el MBI y el UWES. Los resultados de nivel de descriptivo y explicativo con relación a los indicadores psicosociales del agotamiento y el compromiso evidencian que ambos instrumentos evidencian una alta correlación en todas sus subescalas. Se estableció que el 25,8% de los empleados califica niveles elevados de desgaste emocional y cinismo, en contrapartida el 74.2% de los empleados califica niveles altos de engagement. Concluye en que el modelo identifica perfiles psicosociales que en coexistencia expondrían los niveles que los trabajadores presentan y que sus resultados constituyen insumos significativos diseñar y aplicar las políticas institucionales dirigidas a prevenir el agotamiento laboral como factor de riesgo psicosocial, fortaleciendo el engagement y fomentando la valoración del empleo público.

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

Desde la perspectiva teórica, el engagement es el constructo desarrollado por la psicología positiva, influenciada por la teoría humanista, que considera al trabajador como el más importante recurso de una organización. A inicios de la década de los 90, bajo un nuevo enfoque que también adopta la psicología ocupacional, influenciada por la teoría del comportamiento organizacional, propugna el desarrollo del potencial humano en el ámbito laboral. Este enfoque representa un cambio de perspectiva y orientación en la salud ocupacional, que se incorpora y complementa a la tradicional psicología ocupacional, encargada del tratamiento de las personas con problemas conductuales y comportamentales a través de terapias ocupacionales, como una salida a los problemas y reencuentro de su significado de vida (Barros, 2002).

Uno de los más destacados aspectos positivos del nuevo enfoque de la salud ocupacional es el engagement en el trabajo. En 1997, Maslach y Leiter, sostuvieron que este término y el burnout son dos caras de una misma moneda; describen al engagement como la manifestación de energía, involucración y eficacia del trabajador en su desempeño laboral. Afirman que los trabajadores con burnout evidencian agotamiento y están fatigados; los trabajadores se sienten vigorosos e involucrados con su trabajo (Schaufeli & Bakker, 2003). Esto significa que constituye un estado subjetivo cognoscitivo de constancia e influencia, no orientado sobre un evento o persona o conducta específica. Describen al vigor a través de sus características de voluntad, esfuerzo y persistencia en el trabajo. La dedicación se describe a través de las características de percibirse entusiasmados, inspirados, orgullosos, retadores y considerar significativo su trabajo. La absorción se describe a través de las características de concentración, abstracción de arraigo, hasta llegar a percibir que es difícil desvincularse de su rol laboral (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000).

Se afirma que el constructo destaca el rendimiento óptimo de los trabajadores, identificando la importancia de que los trabajadores se perciban motivados, proactivos, responsables e involucrados con la organización. Los entornos cambiantes exigen a las organizaciones contar con trabajadores engaged, toda vez que representa beneficios en múltiples aspectos, tanto al trabajador como a la organización; a los primeros les permite alcanzar su realización personal a través de un aprendizaje y crecimiento profesional con óptima salud mental, y a la organización permitirá con esa participación elevar su productividad y el logro de sus objetivos (Schaufeli & Bakker, 2003).

El engagement desarrolla beneficios que son compartidos de manera bidireccional y recíproca por los empleados y la organización, en mayor medida, para los trabajadores desarrollando su rol laboral, percibiendo de manera sostenida sentimientos de vinculación y afección positiva en el desempeño de sus tareas laborales (Salanova & Schaufeli, 2009). El mundo laboral exige a los trabajadores de una organización, no solo la adaptabilidad exitosa a los cambios, sino igualmente enfrentar los desafíos y ser contributivo al éxito de las organizaciones, siendo los trabajadores engaged, los más idóneos e identificados con las características descritas. La importancia del capital humano es cada vez más creciente y que para las organizaciones modernas cada vez es más importante las mentes y las almas de sus trabajadores. Los trabajadores engaged se caracterizan por evidenciar y reflejar como experiencia continua y sostenida de emociones positivas, tales como el entusiasmo, el orgullo, el involucramiento, y cuya presencia repercute favorablemente en el pensamiento y acción de los individuos, motivando un aprendizaje continuo y las nuevas habilidades adquiridas que emplean en la aplicación de su rol laboral.

El engagement promueve que los trabajadores y los individuos hallen la felicidad, desarrollando su rol laboral, percibiendo de manera sostenida sentimientos de vinculación positiva en el desempeño laboral. Los trabajadores engaged son expresión representativa de una organización saludable (Salanova & Schaufeli, 2009). Las organizaciones que cuentan con trabajadores engaged han dado un paso adelante en el exigente y creciente mundo laboral, ya que este tipo de empleados tienen la permeabilidad y capacidad de adaptarse a los entornos cambiantes; dedican y evidencian sus mejores esfuerzos asumiendo los cambios para su aprendizaje, crecimiento y desarrollo. Ante las adversidades, asimilan conocimientos y desarrollan nuevas habilidades en el proceso de cambio. Una fuerza de trabajo engaged que se transforma y retroalimenta es el elemento más valioso de una organización (Salanova, 2020).

El artículo tiene como finalidad dar a conocer el nivel de predominancia del engagement, en sus dimensiones: vigor, dedicación y absorción, en los servidores públicos de una entidad castrense que desempeña el rol de servicio esencial en un contexto colmado de incertidumbre producto de la pandemia.

3.- MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se desarrolla bajo el paradigma positivista que sustenta el enfoque cuantitativo; el alcance es de nivel descriptivo, el tipo básico y diseño no experimental aplicado en un tiempo único. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), las investigaciones descriptivas transeccionales se realizan en un solo momento y describen el fenómeno de estudio. La población conformada por servidores públicos se distribuye como personal militar 55% y como personal civil 45%, entre varones y mujeres, cuyo rango de edad es: 18 a 60 años. Se utilizó el método de muestreo de conveniencia que se realiza según la decisión del investigador, conformándose una muestra de 100 sujetos, conformado por 50 militares y 50 civiles. Se aplicó la encuesta electrónica, debido a la coyuntura actual. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la elección por conveniencia es cuando se elige de manera intencional, no probabilística. Se suministró el cuestionario UWES-17, Escala Utrecht, para determinar el engagement en el trabajo. El Cuestionario UWES es un instrumento estándar de validación internacional. El instrumento consta de tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. El instrumento ha sido validado mediante juicio de expertos (dos), quienes determinaron su validez interna; presenta un índice de confiabilidad de 0,82 medido con el alfa de Cronbach, en una prueba piloto de 15 sujetos. Los datos fueron analizados con el SPSS, versión 23.

4.- RESULTADOS

Tabla 1

Niveles de engagement en entidad castrense en personal civil y militar

| Niveles | Personal civil | Personal militar | Totales |
|----------|----------------|------------------|---------|
| Muy alto | 22,4% | 5,9% | 14,2% |
| Alto | 51,0% | 78,4% | 64,7% |
| Promedio | 26,5% | 15,7% | 21,1% |

Fuente: encuesta aplicada

Las puntuaciones obtenidas del personal civil con relación a los niveles del engagement, determinan que califican el 22,4% nivel muy alto, el 51,0% nivel alto y el 26,5% nivel promedio. Se identifica predominancia de niveles altos en 73,4% del personal civil. Con relación a las dimensiones, muestra el personal civil, el 77,5% niveles altos de vigor, el 87,5% niveles altos de dedicación y el 53,1% niveles altos de absorción. Las puntuaciones obtenidas del personal militar con relación a los niveles del engagement, determinan que califican el 5,9% nivel muy alto, el 78,4% nivel alto y el 15,7% nivel promedio. Se identifica la predominancia de niveles altos en 84,3% del personal militar. Con relación a las dimensiones muestran en el personal militar, el 74,5% niveles altos de vigor, el 92,2% niveles altos de dedicación y el 43,2% niveles altos de absorción.

Las percepciones de los sentimientos en el trabajo descritos en los ítems del cuestionario UWES

por los servidores públicos de la entidad castrense peruana en tiempos de Covid-19, obtienen el puntaje de 5,23 que se ubica en el rango de 4,67-5,53 (Schaufeli & Bakker, 2003) calificando en el nivel alto de engagement. Las puntuaciones obtenidas de los servidores públicos con relación a los niveles del engagement, determinan que califican el 14% nivel muy alto, el 65% nivel alto y el 21% nivel promedio. Se identifica la predominancia de niveles altos de engagement en 79% de los servidores públicos.

Tabla 2

Niveles de engagement en entidad castrense en personal civil y militar por dimensiones

| Niveles | Vigor | Dedicación | Abstracción |
|----------|-------|------------|-------------|
| Muy alto | 23% | 49% | 14% |
| Alto | 53% | 40% | 35% |
| Promedio | 22% | 11% | 50% |
| Bajo | 2% | 0% | 1% |

Fuente: encuesta aplicada

Con relación a las dimensiones muestran que los servidores públicos presentan el 76% niveles altos de vigor (alto y muy alto), el 89% niveles altos de dedicación y el 49% niveles altos de absorción. De manera general, en relación con la dimensión Vigor, los resultados determinan en los servidores públicos, el puntaje de 5,31 que se ubica en el rango de 4,91-5,79 calificando como nivel alto. Evidenciado en que, el 97% siempre se sienten fuertes y vigorosos en su trabajo, el 92% siempre son muy persistentes en su trabajo, el 92% se sienten siempre llenos de energía, el 92% siempre inician su día con voluntad de trabajar, el 81% considera que siempre puede seguir laborando incluso cuando las cosas no van bien, y el 78% siempre considera que puede seguir laborando durante largos períodos de tiempo.

Respecto a la dimensión Dedicación, los resultados determinan en los servidores públicos, el puntaje de 5,55 que se ubica en el rango de 4,91-5,79 calificando como nivel alto. Evidenciado en que, el 98% siempre se sienten orgullosos de su trabajo, el 97% siempre se siente entusiasmado con su trabajo, el 94% se sienten inspirado con su rol laboral, el 93% siempre considera que su trabajo está lleno de significado y el 85% siempre considera a su trabajo como un desafío positivo.

Con relación a la dimensión Absorción, los resultados determinan en los servidores públicos, el puntaje de 4,83 que se ubica en el rango de 4,41-5,35 calificando como nivel alto. Evidenciado en que el 93% siempre se siente inmerso en su trabajo, el 88% considera siempre que el tiempo vuela cuando está trabajando, el 81% se sienten felices cuando están absortos en su trabajo, el 69% considera que cuando está trabajando olvida lo que sucede alrededor, el 62% considera que siempre se deja llevar por su trabajo, y el 45% considera que es difícil desconectarse de su trabajo.

5.- DISCUSIÓN

Los resultados en un contexto de nuevas condiciones establecidas por el aislamiento social obligatorio y la incorporación del trabajo remoto, determinan que los servidores públicos de la entidad castrense obtienen el puntaje de 5,13 que se ubica en el rango de 4,67-5,53 calificando en el nivel alto de engagement, y en sus dimensiones califican puntajes de 5,31 en vigor; 5,55 en dedicación y 4,83 en absorción, expresión conjunta de los niveles altos en sus tres dimensiones, reflejando que los sentimientos positivos en el trabajo son una experiencia continuada y sostenida, destacándose la dedicación por su alta puntuación, que está asociada al orgullo y el significado que le otorgan a su rol laboral, es importante la predominancia de trabajadores engaged en la entidad pública creando las condiciones para una organización saludable. El resultado de la investigación confirma lo expuesto por Salanova & Schaufeli (2009) en el sentido de que, los trabajadores engaged se caracterizan por evidenciar y reflejar como experiencia continua y sostenida de emociones positivas, tales como el entusiasmo, el orgullo, el involucramiento, y cuya presencia repercute favorablemente en el pensamiento y acción de los individuos, motivando un aprendizaje continuo y las nuevas habilidades adquiridas que emplean en la aplicación de su rol laboral.

Igualmente, los resultados confirman la alta correlación de las subescalas del UWES, evidenciada en lo que sostiene Schaufeli (citado en Juárez, 2015) que cuando los trabajadores de una organización presentan niveles altos de engagement en cuanto a las dimensiones: vigor, dedicación y absorción tienen un mejor desempeño en sus funciones laborales. En esa misma línea, Bakker & Demerouti (2017) reportan que los trabajadores que muestren niveles altos de engagement tienen una buena motivación laboral y bienestar ocupacional; asimismo, existe evidencia empírica del papel de ciertos recursos personales, como la autoeficacia o el optimismo con relación al engagement y que desarrollan buenos estados emocionales (Vesely-Mailllefer, Vangelis, Saklofske & Leschied, 2018).

La investigación también reporta que, tanto el personal civil como el militar, un 76% obtiene los mayores puntajes en vigor, el 89% en dedicación y el 49% en absorción, expresión conjunta de los altos niveles en sus tres dimensiones. Estos datos expresan congruencia con los hallazgos de Ávila, Portalanza y Luque (2017), en su investigación desarrollada en Ecuador que en un contexto de reformas y de cambios estructurales en la dirección, gestión y control de las instituciones superiores de educación, evidenciaron que el 79%, de los trabajadores califica altos niveles de engagement, obteniendo los mayores puntajes en vigor (83%) y dedicación (82%), siendo el menor puntaje en la escala de absorción, que promedio el 72%. Estas dimensiones presentan coincidencia con los resultados de Mérida-López, Extremera, Quintana-Orts & Rey, (2019), en el sentido que los empleados que muestran el desarrollo de habilidades emocionales cumplen papeles activos en su centro laboral, empleando recursos adecuados. El vigor, la dedicación y absorción, considerados como recursos emocionales, están positiva y significativamente asociados al desarrollo de las actitudes positivas en los trabajadores (Miao, Humphrey & Qian, 2017).

Los altos puntajes en vigor identificaron a los trabajadores con mayor frecuencia de percepciones mostrando mucha energía, entusiasmo y resistencia cuando laboran y concluyeron identificando la existencia de un ambiente saludable de colaboradores identificados con su trabajo en la entidad educativa con una actitud de resiliencia utilizando sus aptitudes y habilidades de forma efectiva, que permite a la institución contar con trabajadores con iniciativa y generadores de retroalimentación positiva con valores y una identificación positiva con la organización. En lo que no coinciden los resultados descritos de ambas investigaciones es referente a la dimensión más destacada siendo para la investigación desarrollada en Ecuador, el vigor, en cambio en la presente indagación se identifica a la dedicación como la dimensión que obtiene el mayor porcentaje de trabajadores que evidencian niveles altos. En ambos contextos, se confirma lo sostenido por Schaufeli & Bakker (2003) quienes afirman que en la identificación de altas puntuaciones obtenidas en vigor se evidencian a trabajadores que desarrollan su rol laboral con bastante energía, fortaleza, voluntad, capacidad de resistencia, y resiliencia; y que en las altas puntuaciones obtenidas en dedicación se evidencian a trabajadores que desarrollan su rol laboral identificados, orgullosos y asumen su trabajo como una experiencia de significado, inspiración y desafío. Pérez & Pedraza-Nájar (2019), en esa misma línea, reporta que los trabajadores de una organización que tienen altos niveles de compromiso, tienen influencia sobre el rendimiento laboral aunado a un creciente desarrollo de su identificación con su centro laboral. El poseer niveles altos de este atributo, no solamente tiene que ver con el rendimiento laboral, sino con la mente y la salud física en situaciones diversas, las que le generan bienestar personal y profesional (Domínguez e Ibarra, 2017).

Los resultados obtenidos muestran que los niveles predominantes del engagement en los servidores públicos de la entidad castrense por nivel ocupacional: el 84,3% de los servidores militares y el 73,4% de los servidores civiles evidencian niveles altos de engagement. La predominancia de niveles altos en vigor y absorción corresponde al personal civil, en dedicación corresponde al personal militar. Los indicados resultados se relacionan con los obtenidos por Lourencao, Silva y Borges (2019) que en Brasil desarrollaron una investigación comparativa descriptiva cuyo objetivo era la evaluación del engagement en los profesionales de sanidad, de dos municipalidades, cuyos resultados evidenciaron diferencias por niveles de engagement del personal de ambas instituciones, destacando que, los profesionales municipales con cobertura del 100% del programa Salud Familiar registran altos niveles de engagement, los auxiliares de sanidad evidencian mayor compromiso y los agentes comunales obtienen niveles menores respecto a los demás profesionales.

Con relación a los altos niveles de vigor que evidencian los servidores públicos de la entidad castrense se identifican las frecuencias de percepción de los sentimientos positivos en el trabajo que expresa el 97% siempre se sienten fuertes y vigorosos en su trabajo, el 92% siempre son muy persistentes en su trabajo, el 92 % se sienten siempre llenos de energía, el 92% siempre inician su día con voluntad de trabajar, el 81% considera que siempre puede seguir laborando incluso cuando las cosas no van bien, y el 78% siempre considera que puede seguir laborando durante largos períodos de tiempo. Lo que determina que los trabajadores administrativos destacan significativamente en los indicadores de fortaleza, energía y resiliencia. Estos resultados confirman lo sostenido por Schaufeli & Bakker (2003) quienes afirman que en la identificación de altas puntuaciones en vigor se evidencian a trabajadores que desarrollan su rol laboral con bastante energía, fortaleza mental y resiliencia. Liébana-Presa, Fernández-Martínez, Vásquez-Casares, López-alonso & Rodríguez-Borrego, (2018) destacan el vigor, como elemento clave en el engagement, que influye en el sujeto para que este supere tareas y se enfrente al mundo laboral con mayores probabilidades de éxito.

Con relación a los niveles de dedicación que evidencian los servidores públicos de la entidad castrense se determina la predominancia de niveles muy altos de dedicación en el 89% de los trabajadores, representando la dimensión más destacada, y que se identifica que los servidores públicos destacan significativamente por el orgullo que tienen de su trabajo, así como el significado que le otorgan a su rol laboral, considerándolo como inspiración y un desafío positivo; los resultados obtenidos coinciden con Schaufeli & Bakker (2003) sosteniendo que las altas puntuaciones obtenidas en dedicación evidencian a trabajadores que desarrollan su rol laboral identificados, orgullosos y asumen su trabajo como una experiencia de significado, inspiración y desafío. Los servidores públicos se identifican como trabajadores engaged porque se caracterizan por demostrar y reflejar como experiencia continua y sostenida las emociones positivas, tales como el entusiasmo, el orgullo, el involucramiento, y cuya presencia repercute favorablemente en el pensamiento y acción de los individuos, motivando un aprendizaje continuo y las nuevas habilidades adquiridas que emplean en la aplicación de su rol laboral, evidenciando que el engagement no solamente está asociado a un ambiente y condiciones físicas que brinde la entidad, sino que en un contexto excepcional han fortalecido su compromiso y su vocación de servicio. Estos resultados se corroboran con los reportes efectuados por Morilla-Luchena, Borrego-Alés, Orgambidez-Ramos & Vázquez-Aguado (2019), en el sentido que los trabajadores que muestran niveles altos de dedicación destacan por mostrar índices más elevados de entusiasmo laboral y, en consecuencia, buen rendimiento que aquellos vinculados a rasgos negativos asociados al burnout. En esa misma línea, Igartua (2018) y Malander (2016) también reportan una asociación directa entre dedicación y rendimiento laboral.

Con relación a los niveles de absorción que evidencian los servidores públicos se determina la predominancia de niveles muy altos de absorción en el 49% de los trabajadores, representando la dimensión con la menor puntuación, y que se identifica que los servidores públicos de la entidad castrense siempre están concentrados e involucrados con su trabajo, y que casi siempre perciben ser felices, motivados por el arraigo que han desarrollado con la permanencia de muchos años en la entidad pública, que han creado esa fuerte vinculación afectiva que lo involucra identificándose positivamente con su rol laboral lo que guarda relación con lo sostenido por Schaufeli (citado en Juárez,2015), refiriéndose a las dimensiones del engagement, identifica una diferencia importante entre ellas, y es precisamente referida a la absorción indicando que se relaciona con la adicción al trabajo, sin embargo, indica que también el trabajador puede estar concentrado, absorto y arraigado a su rol laboral por razones positivas como la motivación, guardando relación con los resultados obtenidos confirmando que el arraigo y la concentración del trabajador generan vínculos emocionales muy fuertes, y evidenciando que el engagement promueve y busca que los trabajadores y los individuos hallen la felicidad, desarrollando su rol laboral, percibiendo de manera sostenida sentimientos de vinculación y afección positiva.

CONCLUSIONES

Se determina que los servidores militares y civiles de la entidad castrense que cumple el rol de actividad esencial ante la situación crítica generada por el impacto del Covid-19 y sus secuelas, con relación al engagement califican con niveles altos, destacándose en los indicadores relevantes de fortaleza, orgullo e involucramiento con su trabajo. En la dimensión vigor, se identifica que los servidores militares y civiles de la entidad castrense evidencian niveles altos, teniendo como indicadores destacados a la fortaleza, energía y resiliencia, que definen a los servidores públicos como muy firmes y constantes en la aplicación de su mejor esfuerzo, con gran capacidad de enfrentar las adversidades, así como colaborativos y muy contributivos. En la dimensión dedicación, se identifica que los servidores militares y civiles de la entidad castrense evidencian niveles altos, teniendo como indicadores destacados al orgullo, significado del trabajo, entusiasmo e inspiración; que definen a los servidores públicos como orgullosos de su trabajo y del significado, que asumen responsabilidades y un eficiente desempeño en sus labores y finalmente en la dimensión absorción, se identifica que los servidores militares y civiles de la entidad evidencian niveles altos, teniendo como indicadores destacados al involucramiento, concentración, felicidad y el arraigo, que definen a los servidores públicos de la entidad militar como involucrados, felices y arraigados con su trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávila M., Portalanza C. y Duque E. (2017). Evaluación del Engagement en trabajadores de una institución de educación superior. *Revista Científica Ecociencia*, 4(4), 1 – 25. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.44.43>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Barros, D. D. (2002). Terapia ocupacional social: o caminho se faz ao caminhar. *Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo*, São Paulo, 15(3), 90 – 97.
- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y Engagement*. Buenos Aires: FASTA.
- Borrego, Y. (2016). *El Engagement en el trabajo: Antecedentes y resultados organizacionales* (Tesis doctoral). Universidad de Huelva, España. <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/11948>
- Chávez-Hernández N., Lugardo-Bravo M. y Retes-Mantilla R. (2018). *Análisis del Engagement académico en estudiantes de las carreras de administración y gestión empresarial*. <https://www.researchgate.net/publication/326692989>
- Cumpa M. (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo 2015*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Perú. <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS>
- Domínguez, R. E., e Ibarra, E. (2017). La psicología positiva: un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad. *Razón y Palabra*, 21(96), 660-679. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199551160035.pdf>
- Garbin, K., Pasqualotti, A., Chambel, M. & Moretto, C. (2019). The Age as a Differential in The Engagement of Nursing Professionals. *Psic.: Teor. e Pesq.* 35(1), 1 – 8. <https://doi.org/10.1590/0102.3772e35516>.

- García-Renedo M., Cifre E., Salanova M. y Llorens S. (2016). Antecedentes afectivos de la autoeficacia docente: un modelo de relaciones estructurales. *Revista de Educación*, (339), 387-400. <http://www.want.uji.es/download/antecedentes-afectivos-de-la-autoeficacia-docente-un-modelo-de-relaciones-estructurales/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Igartua, M. T. (2018). La prevención de los riesgos psicosociales en España: avances y retos. *Rev. Trib. Reg. Trab.* 64(97), 43-88.
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 21(2), 187-194. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci>
- Kahneman, D. (2016). El impacto de los trabajos de Daniel Kahneman en la Administración. *Revista Ciencias Administrativas*, 1(7), 1-8. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511652569007/html/index.htm>
- Khan, W. (1990). Psychological Conditions of personal engagement and disengagement at work. *The Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/256287>
- Liébana-Presa, C., Fernández-Martínez, M. E., Vázquez-Casares, A. M., López-Alonso, A. I., & Rodríguez-Borrego, M. A. (2018). Burnout y engagement en estudiantes universitarios de enfermería. *Enfermería Global*, 17(2), 131-152. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.268831>
- Lourencao L., Silva, A. y Borges M. (2019) Niveles de Engagement en profesionales de la atención primaria a la salud: estudio comparativo en dos municipios brasileños. *Esc. Anna Nery*. 2019 (online), vol.23, n.3, e20190005.Epub July 29,2019, ISSN 2177-9465. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2019-0005>.
- Malander, N. M. (2016). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182.
- Marsollier, R. (2019) Análisis del modelo burnout-Engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22(41), 272 - 289. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124
- Mérida-López, S., Extremera, N., Quintana-Orts, C., & Rey, L. (2019). In pursuit of job satisfaction and happiness: Testing the interactive contribution of emotion-regulation ability and workplace social support. *Scandinavian Journal of Psychology*, 60(1), 5-66. <https://doi.org/10.1111/sjop.12483>
- Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 177-202. <https://doi.org/10.1111/joop.12167>
- Ministerio de Defensa (2002). *Ley del Ministerio de Defensa, N° 27860*. <https://www.resdal.org/Archivo/peru-ministerio-defensa.pdf>
- Morilla-Luchena, A., Borrego-Alés, Y., Orgambidez-Ramos, A., & Vázquez-Aguado, O. (2019). Aspectos psicosociales y calidad de vida laboral en los/as profesionales de la intervención

social. *Prisma Social*, (26), 131-158. <https://search.proquest.com/scholarly-journals/aspectos-psicosociales-y-calidad-de-vida-laboral/docview/2298176059/se-2?accountid=37408>

- Peña M. & Extremera N. (2012). Inteligencia emocional percibida en el profesorado de Primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (Engagement). *Revista de Educación* (359). Madrid. España. <https://www.researchgate.net/publication/312463196>
- Pérez, J. & Pedraza-Nájar, X. (2019). Medición del work engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa editorial mexicana. *Signos*, 11(1), 37-53. doi:<http://dx.doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.02>
- Salanova, M. (2020). ¿Cómo sobrevivir al COVID-19? Apuntes desde la Resiliencia Organizacional. *International Journal of Social Psychology*, 35(1), 670-676. <https://doi.org/10.1080/02134748.2020.1795397>
- Salanova M. & Schaufeli W. (2009). *El Engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salanova M. & Schaufeli W. (2004). El Engagement de los empleados: Un reto emergente para la Dirección de Recursos Humanos. *Revista de trabajo y seguridad social*, 1(261), 109-138. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1046747>
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., & Grau, R. (2000). Desde el «burnout» al «engagement»: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003) Utrecht Work Engagement Scale UWES. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20pdf>
- Torero R. (2020). *Claves para gestionar el Engagement con el talento en la incertidumbre*. <https://ideas.llorenteycuenca.com/2020/04/claves-para-gestionar-el-engagement-con-el-talento-en-la-incertidumbre/>
- Vesely-Maillefer, A., Vangelis, E., Saklofske, D., & Leschied, A. (2018). Qualities of teacher effectiveness in delivering school-based mental health programs: The relevance of emotional intelligence. En A. Leschied, D. Saklofske, & G. Flett (Eds.), *Handbook of school-based health promotion* (pp. 167-184). Cham, Switzerland: Springer.