



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y engagement del personal en una
municipalidad distrital de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Morales Taipe, Nisim Augusto (orcid.org/0000-0001-8183-6587)

ASESORES:

Dra. Rivera Arellano, Edith Gissela (orcid.org/0000-0002-3712-5363)

Dr. Farfan Pimentel, Johnny Félix (orcid.org/0000-0001-6109-4416)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres y a mis hijos quienes son fuente de inspiración y apoyo incondicional en todos los proyectos emprendidos.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo no habría sido posible sin el apoyo y la guía de muchas personas, a quienes quisiera expresar mi más sincero agradecimiento.

Agradezco a mis docentes a mis compañeros y amigos del trabajo por sus valiosas aportaciones y comentarios en el desarrollo de este trabajo. Sus sugerencias y críticas constructivas han contribuido a la mejora significativa de esta investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima, 2023", cuyo autor es MORALES TAPE NISIM AUGUSTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA DNI: 41154085 ORCID: 0000-0002-3712-5363	Firmado electrónicamente por: ERIVERA23 el 22-07- 2023 14:49:33

Código documento Trilce: TRI - 0607955



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MORALES TAIPE NISIM AUGUSTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
NISIM AUGUSTO MORALES TAIPE DNI: 09281575 ORCID: 0000-0001-8183-6587	Firmado electrónicamente por: NMORALEST el 21-07- 2023 22:21:43

Código documento Trilce: TRI - 1242921

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Funcionarios ediles	16
Tabla 2 Confiabilidad	19
Tabla 3 Frecuencias de las gestion administrativa	21
Tabla 4 Dimensiones de la gestion administrativa	22
Tabla 5 Frecuencias del engagement	23
Tabla 6 Frecuencias de las dimensiones del engagement	24
Tabla 7 Frecuencias de las Variables	25
Tabla 8 Frecuencias de la gestión administrativa y el compromiso afectivo	26
Tabla 9 Frecuencias de la gestión administrativa y el compromiso normativo	27
Tabla 10 Frecuencias de la gestión administrativa y el compromiso continuo	28
Tabla 11 Tabla cruzada de GA y engagement	29
Tabla 12 Tabla cruzada de la gestión administrativa y el compromiso afectivo	30
Tabla 13 Tabla cruzada de GA y compromiso normativo	31
Tabla 14 Tabla cruzada de GA y compromiso continuo	32
Tabla 15 Correlación entre la GA y el engagement	33
Tabla 16 Correlaciones entre la GA y dimensiones del engagement	34

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Dimensiones de la GA	8
Figura 2 Estructura	14
Figura 3 Niveles de la gestión administrativa	21
Figura 4 Niveles de las dimensiones de la GA	22
Figura 5 Niveles del engagement	23
Figura 6 Niveles de las dimensiones del engagement	24
Figura 7 Frecuencias de las variables	25
Figura 8 Frecuencias de la gestión administrativa y el compromiso afectivo	26
Figura 9 Frecuencias de la gestión administrativa y el compromiso normativo	27
Figura 10 Frecuencias de la gestión administrativa y el compromiso continuo	28
Figura 11 Figura agrupada de la GA y el engagement	29
Figura 12 Figura agrupada de la GA y compromiso afectivo	30
Figura 13 Figura agrupada de la gestión administrativa y compromiso normativo	31
Figura 14 Figura agrupada de la gestión administrativa y compromiso continuo	32

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023. Es una investigación de tipo básica, transversal, correlacional, de diseño no experimental. El enfoque es cuantitativo y el método hipotético deductivo.

El análisis se realizó con una muestra de 144 trabajadores, se aplicó un muestreo aleatorio simple; la técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios de 20 y 21 ítems respectivamente con escala de Likert. El cuestionario de engagement fue adaptado para el estado por ser del ámbito privado. Se realizó una prueba piloto con 20 voluntarios para ambos instrumentos y los datos fueron ingresados al SPSS versión 26, para obtener los valores de alfa de Cronbach, resultando para la gestión administrativa= 0.875 y para el engagement =0.862, lo que indica alta confiabilidad.

Con la muestra censal de 144 encuestados y el SPSS V26 al realizar la comprobación de las hipótesis se encontró una alta correlación entre las variables, demostrada por un $r=0.793$, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el engagement en la misma dirección o viceversa.

Palabras clave: Engagement, Gestión, Identificación, Servicio público.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and staff engagement in a district municipality of Lima 2023. It is a basic, cross-sectional, correlational type of research, with a non-experimental design. The approach is quantitative and the hypothetical deductive method.

The analysis was carried out with a sample of 144 workers, a simple random sampling was applied; the technique used was the survey and the instruments were two questionnaires of 20 and 21 items respectively with a Likert scale. The engagement questionnaire was adapted for the state because it is in the private sphere. A pilot test was carried out with 20 volunteers for both instruments and the data was entered into SPSS version 26, to obtain Cronbach's alpha values, resulting for administrative management = 0.875 and for engagement = 0.862, which indicates high reliability.

With the census sample of 144 respondents and the SPSS V26, when testing the hypotheses, a high correlation was found between the variables, demonstrated by $r=0.793$, which implies that, if progress in administrative management occurs, the same will occur. with engagement in the same direction or vice versa.

Keywords: Engagement, Identification, Management, Public service.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa (GA) se ha transformado de forma notable, a nivel privado y estatal, y la identificación de los empleados es un tema que tiene inicio desde muchas décadas en el sector privado, pero en los últimos tiempos en países desarrollados ya vienen aplicándose políticas sectoriales sobre el tema. Respecto a lo expresado, los autores Finkel et al. (2023) donde propusieron que se acentúe el liderazgo (base para el engagement), la meritocracia y la experiencia en todos los niveles gubernamentales y áreas de política. Las cuáles deberían ayudar tanto a mujeres como a hombres a ascender en los puestos de mayor responsabilidad. Por otra parte, se tiene que Chiang et al (2017) detectaron errores en la GA de diversos sectores de la producción, y propusieron que para incrementar el engagement, era necesario que desde la alta dirección se propongán estrategias que involucren al personal. De acuerdo con Koontz et al. (2017) la GA debe tener de base los protocolos funcionales administrativos en los cuales se encuentran las bases para el uso eficiente de todo con lo que se cuenta en la organización, en los campos que se requiera y así gerenciar las instituciones.

Internacionalmente, en el análisis realizado por Silvera (2022) en la Unión Europea la GA se encontró un alto nivel de digitalización de procesos en el sector estatal, por otra parte, un estudio de Armijo (2011) citado por Paredes (2022) para la CEPAL, encontró que en América latina se encontraban al menos, cuatro países que podrían considerarse una especie de prototipo o ejemplo de buena GA en el sector público, pero también afirmando que era muy poco lo logrado, por problemas políticos y de corrupción en los sistemas de gobierno de esta parte del continente. La autora también manifestó que la falta de transparencia al informar a la ciudadanía sobre cómo se maneja el tesoro público, creaba una barrera en el camino hacia la eficiencia del sector. Así mismo, los autores Paz et al. (2020) coincidieron en el diagnóstico de una baja productividad en gran parte del aparato público Latinoamericano a diferencia de los países europeos, que presentan buenos indicadores de gestión pública. Por el lado de la variable engagement, se tiene que, Agurto et al. (2020) analizaron el impacto de las actividades de los gerentes para motivar al personal, incentivándolos en generar engagement con la

organización; concluyendo que son los directivos, los protagonistas del cambio en su equipo de trabajo.

En el escenario nacional, lamentablemente no hay mucha diferencia con los países de la zona sur de Latinoamérica, salvo Uruguay y Colombia, aunque según Santiváñez (2023) los problemas políticos de este último país, están generando un retroceso en los indicadores macroeconómicos y una fuga de capitales privados nacionales y foráneos, que terminará afectando el avance colombiano de casi dos décadas continuadas. El Perú ha venido sufriendo desde Julio del 2021 un deterioro del aparato estatal con designaciones de funcionarios incapaces, con denuncias o sin los méritos necesarios para ejercer, personas cuestionadas y sin méritos profesionales suficientes, todo ello procedente desde la máxima autoridad estatal, lo que incluso como sostuvo Gómez (2022) trascendía a nivel internacional. Por otra parte, Marchena (2021) encontró que había mejorado el proceso de modernización del estado en gestiones anteriores, pero que se tenía un estancamiento durante el periodo mencionado.

En la municipalidad, se encuentra una problemática similar a la nacional al dejar de lado a funcionarios de carrera, profesionales que se han desempeñado con eficiencia en sus sectores, que conocen sus labores y funciones, sin embargo, son desplazados por “gente de confianza” de las nuevas autoridades, perdiéndose tiempo y recursos en capacitar a los nuevos gestores, los cuales ingresan por cumplir con favores políticos o partidarios, muchas veces desconocen del trabajo administrativo en los gobiernos locales, generando ineficiencia en los servicios ofertados a los ciudadanos. Todo lo mencionado de la GA se relaciona con una baja motivación de los funcionarios de todos los niveles, sin embargo, se percibe una identificación o engagement de la gran mayoría de los trabajadores de menor rango (o que ya están nombrados) que se quedan bajo la dirección de los nuevos empleados nombrados políticamente, sin ningún criterio técnico o sin experticia profesional.

Ante lo expuesto se tuvo el problema ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y el engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima,

2023? Y como problemas específicos ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con el compromiso afectivo, normativo y continuo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023?

El estudio se justifica teóricamente, según Bernal (2016) por colaborar académicamente a mejorar la definición de gestión administrativa y adaptar el concepto del engagement del ámbito privado al estatal. En el ámbito práctico, pretende transformarse en una herramienta guía que optimice los inconvenientes específicos del sector, generando compromiso para un cumplimiento de mayor productividad. Metodológicamente, se tomará como base una encuesta adaptada del ámbito privado para aplicarlo en las personas, y que la información presentada sea empleada como base por los futuros investigadores. Además, la legitimidad social existente aporta en mejorar la administración del gobierno local y generar engagement con el personal con la finalidad de complacer en sus demandas a los usuarios.

El objetivo general de la presente investigación fue: Determinar la relación de la gestión administrativa y el engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023; y como objetivos específicos, se pretende: Establecer la relación de la gestión administrativa con el compromiso afectivo, normativo y continuo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023.

Como hipótesis general, se planteó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023. Y las específicas son: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa con el compromiso afectivo, normativo y continuo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023

II. MARCO TEÓRICO

En los precedentes nacionales, Santiváñez (2023) relacionó el marketing interno con el engagement trabajando con 75 empleados municipales en Lima, con un MAS obtuvo un $r=0.517$, concluyendo que se deben prestar mayor atención a las variables, pues la data descriptiva presentaba un alto nivel de aprobación. Por otra parte, Paredes (2022) estudió la GA en el sector salud con diseño no experimental, correlacional, encuestando a 70 servidores logrando un $r=0.800$, obteniendo como conclusiones, la conexión positiva entre la GA y el desempeño de los colaboradores, el cual tiene influencia en el engagement. De la misma manera, Silvera (2022) trabajó con un gobierno local provincial de Huancayo, indagando con 54 trabajadores, obteniendo un $r= 0.591$ que indicaba una relación directa entre la GA y el engagement generado al instalar un sistema de gobierno electrónico. Así mismo, Marchena (2021), identificó un valor de $r = 0.734$, a través de las variables similares al presente estudio que fueron atribuidas en todo el personal de la institución, la muestra fue de 60 sujetos concluyendo que, entre la GA, el engagement y la performance de los trabajadores, se generaba una alta y genuina relación (72%).

Igualmente, Cuenca (2020) identificó que cuando la gestión institucional influía positivamente en su administración, la productividad y el engagement aumentaban; concluyendo que el periodo de control interno debería implementarse integradamente, es decir, a toda la organización que fue partícipe del trabajo. Así mismo, Epquin (2020) trabajó con 75 funcionarios del gobierno como muestra, hallando un $r= 0.729$, obteniendo como resultado que el rendimiento laboral se proyecta de manera positiva (53.26%) debido a las políticas de gestión implementadas en las agencias de gobierno. Por ese mismo camino, Flores y Espilco (2020) realizaron un estudio con una muestra censal de cincuenta enfermeras; en donde descubrieron que había un factor que influía moderadamente en aspectos relacionados los estados emocionales, que influían en el engagement y con las variaciones de su productividad.

Sucesivamente, Meléndez y Bardales (2020) argumentaron que el desempeño laboral es un insumo evaluable para generar compromiso de los

colaboradores y beneficios económicos dentro de una organización. De la misma manera, Mendivel, et al. (2020) hallaron un buen coeficiente ($r=0.726$), relacionando la GA y el nivel de optimización del servicio, encontrando un alto porcentaje (65%) de trabajadores comprometidos. Del mismo modo, Otoyá (2020) encuestando 304 sujetos inferencialmente encontró un $r=0.720$ entre el desempeño del personal, basado en que es importante tratarlos bien, para generar un compromiso y la GA, indicando que un equipo de trabajo comprometido o enganchado con los ideales de la empresa, incrementa los activos.

Dentro de la misma línea, se comprobó en el estudio de Cajo (2019) con una muestra de 85 empleados, que cuando la GA se implementa de manera deficiente en general, puede tener un impacto negativo en los usuarios y el personal, por lo que sugiere una mejora del proceso. De igual forma, Padilla (2018) efectuó una investigación con una muestra de ochenta colaboradores en donde comprueba que la GA en una institución tiene efectos regulares en el desempeño laboral. Así mismo, en la investigación de Ferrer (2018) se afirma que existe una correlación consolidada y vertical de $r=0,776$ entre el desempeño y la gestión empresarial. En el estudio se incluyeron 121 trabajadores ediles, los cuales en un 43% manifestaron sentirse comprometidos con la institución

A Nivel internacional, Kujala et al. (2022) realizaron una revisión sistemática sobre el engagement en 90 artículos encontrando que dicha variable no se desarrollaba mucho en el sector estatal de países de Latinoamérica, lo cual se traducía en una bajo rendimiento y deficiente atención a los usuarios. En el sector público Triguero et al. (2022) con una muestra de 214 servidores estatales de diversas dependencias utilizando el modelo SEM, estudiaron el engagement con una visión holística, concluyendo que dicha variable se fortalece cuando se incentiva el vínculo afectivo del trabajador, lo cual era una labor administrativa de los líderes de las empresas. Continuando con el sector, Hameduddin & Lee (2021) observaron que el engagement produjo interés en la comunidad científica y gerencial, al relacionarse con empleados satisfechos. Descubriendo que el engagement está realmente influenciado por estas imágenes, además de estar mediado por la identificación del trabajo. Se incluyeron muestras de 24 grandes agencias federales de EE. UU.

En el mismo ámbito de trabajo, Engidaw (2021) encontró que las variables independientes, motivaciones intrínsecas y extrínsecas explicaron solo el 24,8% de la variación en el engagement, trabajó con 349 funcionarios, concluyendo que la motivación extrínseca se consideró más significativa que la intrínseca y hubo una relación significativa positiva entre las motivaciones intrínseca y extrínseca con el engagement (r de Pearson de 0.329). En la investigación de Gavilanes (2020) se observó en que la GA, tenía una conexión significativa al engagement, trabajando un instrumento aplicado a 36 individuos. Obteniendo un promedio de 3.28 en la GA, lo que indica importantes deficiencias en la dimensión de control, además de obtener una media de 2.73 en la variable comunicación, lo que demuestra carencias significativas para lograr engagement.

Asimismo, Bohórquez, et al. (2020) señalaron la importancia de desarrollar el capital humano de una empresa, considerándolo de suma importancia debido a que el aumento de la productividad depende directamente del engagement del personal. Demostrando que el 25% de los trabajadores estaban insatisfechos con relación a necesidades fisiológicas, un 35% con relación a la necesidad de poder, y un 40% relacionada con quienes no demostraban identificación con la organización. Recomendando promover el crecimiento de los trabajadores para que contribuyan a la mejora continua del compromiso. También, el trabajo de Matanhire & Penn (2020) examinaron las competencias gerenciales actuales en el sector de la salud en Zimbabue, África. En este contexto, se realizó una encuesta a 28 de estos profesionales, revelando la mala GA de los galenos, especialmente de los médicos y odontólogos que administran los hospitales y centros de salud donde trabajan de manera poco convencional. A partir de ello, se concluyó la importancia de experimentar con la GA en los estudios de pregrado de planificación curricular universitaria, especialmente en las áreas de economía y administración pública.

Del mismo modo, Pandey (2019) señaló en su trabajo el objetivo de identificar cómo el desempeño de los trabajadores es fundamental para los productos organizacionales en general. Obtuvo un puntaje de $r=0.442$ al identificar demandas basadas en tangibilidad, y factores emotivos que generaban compromiso de los colaboradores. Asimismo, Johari, et al. (2019) estudiaron en

Asia (Malasya) con 218 funcionarios, relacionando el compromiso con el desempeño de la GA, obteniendo una eficiencia en la satisfacción y motivación de 41.8%, recomendando que se preocupen más en generar identificación con un liderazgo motivador. Así mismo, Mariscal y Mora (2019) afirmaron que en las organizaciones gubernamentales del sector educativo mantuvieron asociaciones altamente significativas (70.20%), recibiendo un valor alto de $r=0.711$, considerando que el engagement era un elemento importante para la satisfacción laboral.

Por su parte, Ladilucy et al. (2018) estudiaron una revisión sistemática por una década la importancia del engagement en empresas estatales, centrando su trabajo en la identificación personal. Mostrando lo importante que era hablar con los empleados para entender la óptica del desempeño laboral. De igual forma, Hoon y Sang (2018) encontraron un $r=0.874$ entre el engagement, el rendimiento y la GA en Corea del Sur, concluyendo que los 481 funcionarios encuestados valoraban los incentivos, las contraprestaciones y se generaba un sentimiento de afectividad intrínseca con la empresa.

En el plano teórico, Robbins & Judge (2019) plantearon que cada empresa tenía sus propias normas, sin alejarse de los principios generales de la gestión clásica, y que a medida que va incrementando, aumenta la preocupación por la escasez de recursos, generando probables áreas de fuga de materiales. Con base en esto, se puede precisar la teoría de McClelland (1973) relacionada con la motivación, en donde demostró que la investigación que predice un fuerte engagement si es ampliada mejora el poder interno del colaborador. De manera similar, Koontz et al. (2017) encontraron que la GA incluye factores importantes que fortalecen los recursos en una variedad de formas y son responsables de mantener el balance en la empresa. Asimismo, Alles (2016) sostuvo que el gerente debía realizar las acciones pertinentes en mira de alcanzar las metas trazadas con los recursos disponibles. Por otra parte, Santivañez (2023) sostuvo que la GA comprometía a todas las acciones que se deben llevar a cabo para gerenciar una empresa, de cualquier tipo, con un manejo responsable y equilibrado de indicaciones, tomando en cuenta la limitación de recursos, esfuerzos del personal y control de acciones.

De acuerdo con Koontz et al. (2017) un manejo de la cosa pública, debe tener de base los protocolos funcionales administrativos en los cuales se encuentran las bases para el uso eficiente de todo con lo que se cuenta en la organización, en los campos que se requiera y así gerenciar las instituciones. Igualmente, se tiene que Meyer (2016) sostuvo que era el manejo pensante y coordinado del conjunto de actividades que un directivo realiza en toda institución, sin importar si su finalidad es obtener ganancias financieras o es sin ánimos de obtener dividendos monetarios.

Figura 1

Dimensiones de la GA



Nota: Elaboración propia

Se observan los componentes en la figura 1 de la administración en general tomando como base a Robbins & Judge (2019) en donde se parte de la planeación, fase en la cual se proyectan las acciones futuras a llevarse a cabo por la empresa, de otra parte, Robbins y Coulter (2013) identificaron que la planificación en la GA es una contribución gerencial que se enfoca en las organizaciones y hace un mejor uso de la buena gestión de las funciones administrativas.

Cuando se refieren a la organización Koontz et al. (2017) sostuvieron que se deben acomodar los recursos de acuerdo a las necesidades de la organización, los gerentes deben tener la capacidad de conocer cuáles son los mecanismos que

les permitirán cumplir con las metas de la empresa. Asimismo, Meyer (2016) indicó que es la función en donde se distinguen y reconocen las labores trascendentales para disponer de forma eficiente del equipo humano y demás recursos con los que cuenta la organización.

En el aspecto de la dirección, Robbins y Judge (2019) afirmaron que actualmente se relaciona con las pericias comunicativas junto a la posibilidad y habilidad resiliente, teniendo como objetivo guiar a los colaboradores en el camino hacia la consecución de los propósitos organizacionales, lo que requiere condiciones de liderazgo en los gerentes. De otra parte, Koontz et al. (2017) sostuvieron que era la fase que amalgama las otras, que centralizaba la eficiencia del funcionamiento de cada una, asumiendo grandes restos y responsabilidades.

Según Robbins y Coulter (2013) el control es la supervisión general de lo trabajado evaluando las actividades realizadas, obteniendo la información necesaria para realizar los correctivos apropiados, en los procesos que desarrolla la empresa para la obtención de los propósitos de la entidad. Según Koontz et al. (2017) al referirse al control, indicaron que incluye la optimización de recursos de todo tipo, utilizando diversos procedimientos para inspeccionar el buen rendimiento y el desempeño de la organización.

Cuando se menciona la permanente actualización de la gestión empresarial Santiváñez (2013) sostuvo que no solamente se debe referirse a la integración adicional, o suma, de un buen software o de máquinas más potentes, de mayor capacidad y memoria. Sino que también los líderes, deben de cambiar la forma de plantear las estrategias, conlleva a una transformación formativa, que le produzca una permanente capacitación actual a todo el personal involucrado, desde los puestos con mayores responsabilidades hasta los menos. Todos deben estar en constante capacitación en lo que va surgiendo con el avance tan veloz de las habilidades tecnológicas, lo que resulta en una mejora de la calidad, eficiencia y genera en el personal un gran engagement.

Con respecto al engagement, Rosen (2020) afirmó que aparece en el momento en que los colaboradores perciben internamente que conforman o son parte viva de la organización, lo que se traduce en un mayor rendimiento en sus

labores, porque encuentran una motivación interna para desempeñarse, y aportar con novedades en los procesos, designar tiempo adicional e identificarse con los compromisos institucionales. Igualmente, Hogg & Terry (2014) sostuvieron que cuando existe engagement los miembros de la organización, se convierten en evangelizadores de la misma, ello se produce porque llegaron a un nivel de involucramiento tan fuerte que lo expresan con orgullo. Los autores sindicaron que ese desempeño era generado por los líderes. igualmente, Cohen et al. (2011) afirmaron que un sello distintivo de un empleado comprometido es que aplica de propia iniciativa su energía discrecional e iniciativa para lograr los objetivos de su organización.

En otro sentido, Lencioni (2017) pudo ubicar lo que no funcionaba para generar engagement, el primero era que un colaborador sienta que no es incluido en el team laboral, el segundo que percibe que no pertenece a donde lo han ubicado y el tercero era que no establecía una apropiada conexión con sus colegas de labores. Ante ello Rosen (2020) sugiere que debe brindárseles la tranquilidad para que recuperen o inicien un proceso de motivación adecuado. En su tesis Santiviáñez (2023) sostuvo que el principal impulsor del engagement es el clima creado por los supervisores a nivel de unidad de trabajo. Ningún factor tiene un mayor impacto en la motivación de cada empleado que su supervisor inmediato, por lo que es absolutamente esencial que los supervisores de todos los niveles aprendan a crear un ambiente de trabajo que aproveche los principales impulsores del compromiso de los empleados.

Continuando con el engagement, Kruse (2018) afirmaba que no era una estrategia creada por la gerencia para motivar a los trabajadores, debido a que fluía desde ellos mismos internamente, como una concatenación emotiva profunda que surge de forma intrínseca y emocional, que va encaminada a la institución a la que siente como suya. De acuerdo a ello, Cohen et al. (2011) relacionaron el engagement con el concepto de Meyer & Allen (1991) modernizándolo ya que tiene casi 70 años, y actualmente los trabajadores se expresan mediante redes y otras formas modernas que no existían. Y en el caso del estado, para que los funcionarios sirvan al público de manera efectiva, necesitan una fuerza laboral entregada y comprometida con sus responsabilidades. Cuando existe un mínimo engagement

o compromiso del servidor, ello conduce a malas relaciones con los clientes, alta rotación y falta de productividad, todo lo cual impide que las agencias cumplan con sus misiones.

Continuando con las definiciones, Robbins y Coulter (2013) indicaron que el engagement tenía una importante concatenación con la compenetración y afinidad que sentía el trabajador hacia su empresa, generando colaboradores comprometidos que sienten que forman parte de ella, inclusive cuidan las instalaciones, y se produce un involucramiento emotivo en el cual la consideran como dentro de su entorno cotidiano. Todo ello genera fidelidad y se debe incentivar en el sector del estado.

De la misma forma, Goodboy et al. (2020) sostuvieron que el afecto, el desear continuar y aceptar con comodidad las normas eran componentes que caracterizaban el engagement, produciendo una profunda afinidad emotiva en los colaboradores. Igualmente, Carreón (2015) afirmaba que los conceptos de la psicología laboral aportaban afirmaciones de que el engagement generaba empleados satisfechos, los cuales incrementan su productividad. Por otra parte, Araque et al. (2017) tomaron en cuenta el desempeño al estudiar el engagement, comprobando el nivel de identificación con el propósito y los principios de la empresa, que resultaban asumidos como propios. Según Meyer (2016) se produce una fusión entre organización y colaboradores hacia una misma visión compartida haciéndose cargo de conseguir juntos el cumplimiento de los objetivos, llegando a un verdadero compromiso genuino, empezando a tomar responsabilidad en corregir las deficiencias y generar nuevas ideas, todo ello en camino a la excelencia.

Para Wai et al. (2014) el engagement genera motivaciones positivas entre empleados y empresa, induciendo de forma natural hacia la excelencia en su desempeño, teniendo la organización la responsabilidad y el compromiso de retribuir a quienes lo manifiestan. Igualmente, Robbins y Judge (2019) afirmaron que para que se produzca engagement debe generarse una identificación motivada por los directivos, quienes lideran a sus equipos de tal manera que siempre desean mantenerse en la empresa, y sugieren que se traslade al campo de las organizaciones gubernamentales, porque hay un importante impacto en la mejora de los servicios. Por otra parte, Qing et al. (2020) lo definieron como un sentir

interno que surge en los trabajadores cuando se sienten reconocidos, ocurriendo que se acercan emocionalmente a la empresa y son más activos en tomar iniciativas positivas, coincidiendo con Wallace (1997) quien lo relacionaba con la ética, como una actitud responsable que emana de los colaboradores, y los exhorta hacia la eficiencia.

En los estudios de Meyer & Allen (1991), se refirieron al engagement como una aprehensión del trabajador de tipo psicológica, resultante de la orientación del gerente, además de ser como un estado afectivo-motivacional relacionado con el bienestar laboral. Y las dimensiones del engagement son compromiso de continuidad, normativo y emocional. De manera similar, en el caso de la continuidad, Dincer y Yuksel (2020) argumentaron que la continuidad se define como el potencial personal dentro de una organización para sentirse ventajosas o cómodas, tener un fuerte interés en continuar trabajando y comprometerse a seguir en la organización, lo mencionado está directamente relacionado con la comodidad íntima de quienes trabajan, quienes están comprometidos con la empresa y sus objetivos día a día para lograr el beneficio mutuo. Por otro lado, en cuanto al tiempo de servicio, Mohammad (2010) la relaciona como la cantidad de energía invertida y el esfuerzo total del trabajador, lo que aumenta el bienestar al permanecer en la zona de confort, además que el cambio cuesta más luego de sentirse emparejado con la corporación como colaborador. Igualmente, se tiene que Tucker (2014) afirmaba en todo lo que implicaba dejar un trabajo, sino también la ansiedad de los empleados causada por una menor probabilidad de encontrar un nuevo trabajo que encuentre las mismas cualidades satisfactorias.

Según Rodríguez (2014), un compromiso normativo es la obligación del colaborador de seguir trabajando. Esto se debe a la relación de permanencia, y a medida que aumenta este sentido del deber y el compromiso, aumenta su idoneidad para realizar sus funciones, sin considerar que ocasiones incluyen costos de oportunidad. De igual forma, Jarol (2017) encontró que, cuando una institución educativa acepta o brinda ciertos servicios o beneficios, como matrículas o subsidios de vivienda, los trabajadores desarrollan un sentido de obligación moral, y aprecio por su empresa y gratitud. De igual forma, Dipboye (2018) argumentó que el compromiso normativo sigue una secuencia específica, que los empleados deben desempeñar sus funciones adecuadamente de acuerdo con las normas y

reglamentos establecidos, con atención constante al logro de metas predeterminadas.

Continuando, Dincer y Yuksel (2020) expresaron que el engagement de tipo afectivo hacía referencia a los sentimientos genuinos y verdaderos que los colaboradores brindan a lo que consideran como propio (la organización). Esto significa que la verdadera lealtad se desarrolla cuando una persona comienza a ver la instalación y a sus compañeros como "familia". En última instancia, se trata de equilibrar y comprender que quiere la organización de sus empleados, sin olvidar la compensación que proviene de las emociones genuinas. Por otro lado, Al-Jabari y Ghazzawi (2019) se destacan por agregar el concepto de "la importancia de formar parte" que surge del aporte constante de los trabajadores. Cuanto mayor sea la implicación del trabajador, mayor será el tiempo que el trabajador se quedase en la organización. Así para finalizar, Jex (2020) descubrió la importancia que una organización pueda crear este tipo de compromiso con diversas estrategias y tácticas, al ofrecer planes de carrera (con fines de motivación y compromiso) para que se desarrollen profesionalmente, al ofrecer a los empleados capacitaciones para su avance profesional.

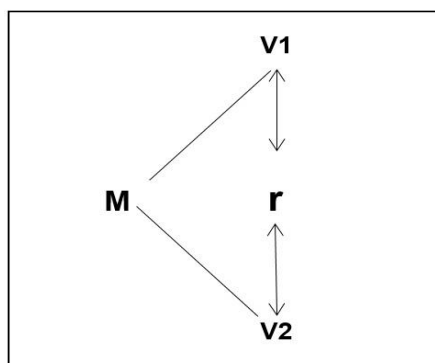
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación Es básica de acuerdo con Hernández et al. (2014) tomaron la teoría y el conocimiento científico existente y argumentaron que es importante expandir las concepciones teóricas y de tipo epistemológicas de las variables y dimensiones.

3.1.2. Diseño de investigación Según lo informado por Agdello et al. (2008) se trabajó un diseño no experimental, las variables no tuvieron ningún tipo de sesgo. De manera similar, Bernal (2016) argumentó que el efectuar cálculos para la investigación es un enfoque cuantitativo y que el trabajo de correlación se realiza cuando se relacionan dos o más variables. Del mismo modo, Morgan et al. (2019) argumentaron que el método es hipotético deductivo porque se emplean hipótesis para enfrentar eventos que se pueden confirmar o falsear. Además, dado lo que sugieren Salkind y Bruce (2021), este corte es transversal porque la información se recopiló en un período de tiempo limitado.

Figura 2
Estructura



M= Muestra

V1= Gestión Administrativa

V2= Engagement

r= Correlación

3.2. Variables y Operacionalización

Gestión administrativa (GA)

Koontz et al. (2017) definieron que la GA era la manera de incluir factores importantes que fortalecen los recursos en una variedad de formas y son responsables de mantener el balance en la empresa.

Definición Conceptual

La evaluación de la variable se cuantificó en las subdivisiones clásicas (4 ítems cada una) de los autores expertos, para poder medir la GA en el gobierno local, se utilizó un instrumento con 20 reactivos, el cual fue adaptado del management privado, siendo un pilar lo expresado por Koontz et al. (2017) de que sean cuatro dimensiones.

Engagement

Rosen (2020) afirmó que el engagement es el compromiso al momento en que los colaboradores perciben internamente que son parte viva de la organización, lo que se traduce en un mayor rendimiento en sus labores, porque encuentran una motivación interna para desempeñarse.

Definición Operacional

Al ser necesario tener conocimiento del sentir de los trabajadores y su compromiso con el gobierno local se subdividió en 3 aspectos cada uno con 7, 6 y 8 reactivos respectivamente, adaptados al estado, debido a que provienen del management, elaborado inicialmente por Meyer y Allen (1991).

Indicadores

Para la variable GA se han tomado en cuenta 20 indicadores que miden el manejo de cómo se planifica el trabajo, la forma de organización, el tipo de dirección y el sistema de control.

Para el engagement se verificó con 21 reactivos el nivel que comprometía de forma afectivamente, normativamente y la continuidad del trabajador.

Escala de medición

La escala fue ordinal para ambas variables

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población: De acuerdo a Salkind & Bruce (2021) se ha tomado al universo de elementos con las mismas propiedades homogéneas que han sido de utilidad para la obtención de la data apropiada, se ha tomado en cuenta a 230 funcionarios municipales

Criterios de Inclusión: Funcionarios de todo nivel nombrados con disposición a responder.

Criterios de Exclusión: Colaboradores eventuales o con contratos temporales.

Tabla 1
Funcionarios ediles

TRABAJADORES EDILES	N
Gerencia de medio ambiente	70
Gerencia de seguridad ciudadana	40
Gerencia de la mujer y desarrollo social	18
Gerencia de administración	30
Gerencia rentas	25
Alcaldía, gerencia municipal, asesoría jurídica	10
Otros	37
Total	230

3.3.2 Muestra: Salkind & Bruce (2021) definieron que era aquella parte del todo poblacional que contaba con las mismas propiedades para servir en la investigación.

Se consideraron 144 colaboradores ediles voluntarios

$$n = \frac{Z^2 \times \sigma^2 \times N}{e^2 (N-1) + Z^2 \times \sigma^2}$$

n=144

Se encuestaron a 144 sujetos

3.3.3 Muestreo Se ha empleado el probabilístico simple (MAS), al respecto Morgan et al. (2019) definieron al muestreo como el proceso donde se elegían a quienes conformarían la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis. Se ha considerado a los trabajadores ediles que cumplen con los requisitos para la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Morgan et al. (2019), la técnica es la encuesta, y en el trabajo se han utilizado preguntas cerradas para indagar acerca de la percepción de los servidores ediles, se utilizaron dos cuestionarios con escala de Likert. Referenciando a Bernal (2016) los instrumentos utilizados se validaron por expertos registrados en la SUNEDU.

Instrumento

Siendo la validación por juicio de expertos, los autores Salkind y Bruce (2021) sostuvieron que un instrumento que medía de forma precisa y rigurosa lo que se intentaba conocer, era de calidad, y ambos cumplen con la condición.

Tomando en cuenta dicha afirmación se ha contado con el apoyo de docentes expertos en metodología y management con posgrado, los cuales fueron informados previamente y se les alcanzó los formatos respectivos.

Ficha técnica del instrumento de medición

Nombre	: Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor	: Santiváñez de Osambela, Javier Eduardo
Adaptación	: Morales Taipe, Nisim Augusto.
Aplicación	: Trabajadores
Ítem	: 20
Duración	: 15 minutos
Estructuración	: 4 dimensiones
Escala	: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre
Significación	: Evalúa el nivel de la gestión administrativa en la municipalidad.

Ficha técnica del instrumento de medición

Nombre	: Cuestionario de Engagement
Autor	: Santiváñez de Osambela, Javier Eduardo
Adaptación	: Morales Taipe, Nisim Augusto.
Aplicación	: Trabajadores
Ítem	: 21
Duración	: 15 minutos
Estructuración	: 3 dimensiones
Escala	: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre
Significación	: Evalúa el nivel de engagement de los trabajadores de la municipalidad.

Validez

Para fines de estudio se consideró la validez por juicio de experto que certificaron

la validez del contenido

Tabla 2

Juicio de Experto

Experto	Opinión
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	Hay suficiencia y es aplicable

Confiabilidad

Morgan et al. (2019) afirmaron que era la capacidad de consistencia, coherencia y concatenación de un instrumento de medición generando al aplicarse iguales resultados.

Se realizó una prueba con 15 individuos que accedieron de manera voluntaria resultando en el SPSS el alfa de Cronbach, para la gestión administrativa = 0.875 y el engagement =0.862. Según Cramer & Howitt (2004) son confiables (Ver anexos 8 y 9).

3.5. Procedimientos

Se dio inicio al trabajo con la búsqueda de información de las variables, posteriormente se elaboraron las matrices generales e individuales para conocer la problemática y las subdivisiones de cada una.

A continuación, se realizó la pesquisa sobre antecedentes en repositorios y revistas indexadas, para luego continuar con la revisión teórica.

Después, se han adaptado y difundido los cuestionarios entre los encuestados. Se solicitaron las autorizaciones respectivas y se procedió con el llenado manual, con las respuestas se ordenó en Excel la data.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis se ha llevado a cabo con el Excel para la parte descriptiva.

Para las pruebas inferenciales se trabajó con el SPSS versión 27. Luego de calcular la normalidad, se determinó utilizar el r de Spearman

Las tablas de frecuencias y las figuras en la primera parte son del Excel y la prueba de hipótesis con SPSS

3.7. Aspectos éticos

Se ha trabajado de forma apropiada respetando lo expresado por los autores al momento de parafrasear y citando de acuerdo a la normativa vigente (APA 7ma) referenciando a cada autor citado apropiadamente. La originalidad se ha comprobado utilizando el turnitin. En todo momento se ha tenido cuidado de no proporcionar la identidad de los encuestados quienes lo solicitaron para expresar sus opiniones con tranquilidad. Se ha cumplido con los lineamientos del departamento de investigaciones de la UCV y de acuerdo a Raymond et al. (2018) un trabajo ético busca el provecho y avance de la ciencia.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

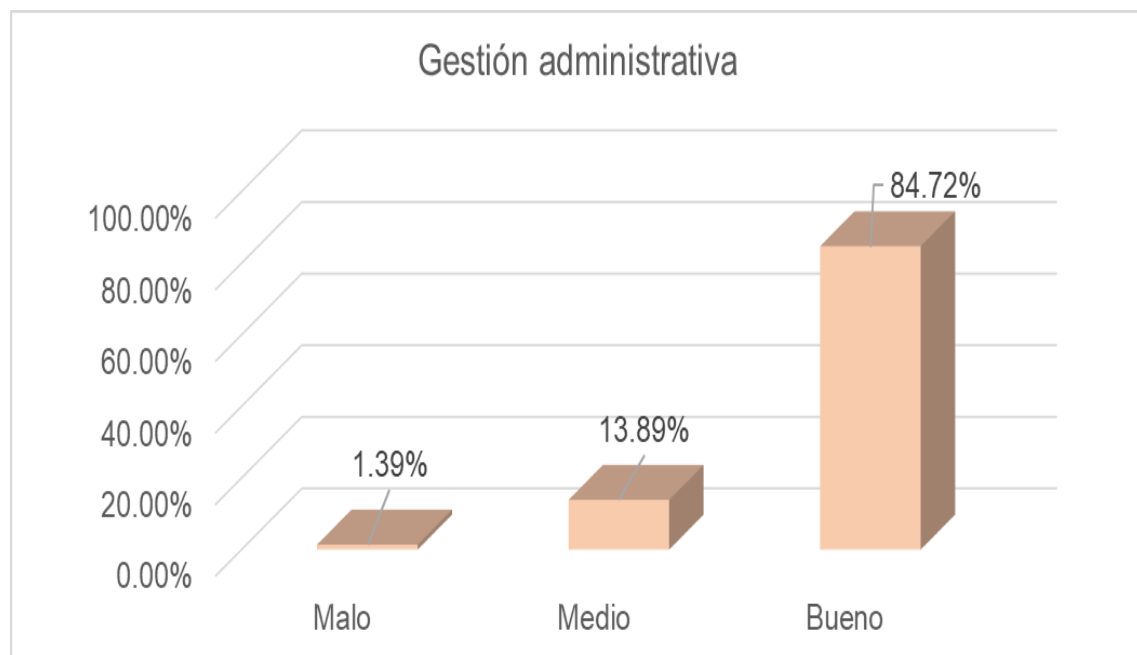
Tabla 2

Frecuencias de la gestión administrativa

Niveles	Gestión administrativa	
	Frecuencia	%
Malo	2	1.39%
Medio	20	13.89%
Bueno	122	84.72%
Total	144	100.00%

Figura 3

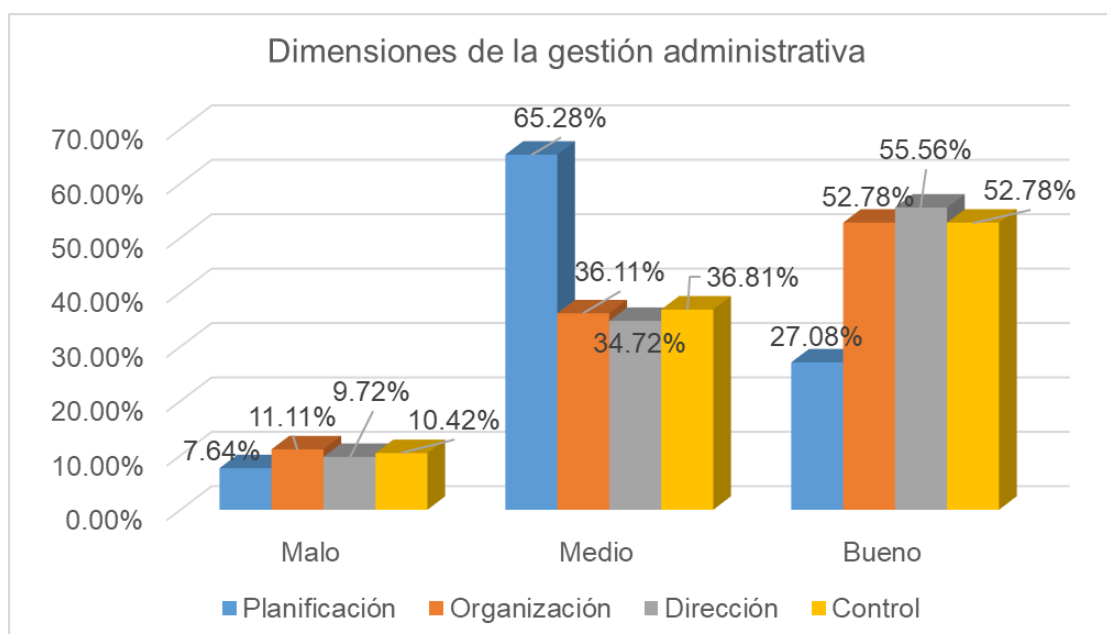
Niveles de la gestión administrativa



De los encuestados el 84.72% ha opinado que encuentra la GA bastante bien, mientras que se observó con una notoria diferencia del nivel intermedio en 13.89% y un mínimo 1.39% opinó encontrar un deficiente nivel.

Tabla 3*Dimensiones de la gestión administrativa (frec)*

Niveles	D1		D2		D3		D4	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	11	7.64%	16	11.11%	14	9.72%	15	10.42%
Medio	94	65.28%	52	36.11%	50	34.72%	53	36.81%
Bueno	39	27.08%	76	52.78%	80	55.56%	76	52.78%
Total	144	100.00%	144	100.00%	144	100.00%	144	100.00%

Figura 4*Niveles de las dimensiones de la GA*

Se evidencia un predominio del nivel bueno para las dimensiones organización, dirección y control, encontrándose valores porcentuales mayores al 50.00%; sin embargo, la dimensión planificación es más valorada en el nivel medio por un 65.28% encuestado, mientras que la organización, dirección y control estuvieron niveladas, con valores que oscilan entre el 30.00% y 37.00%. Por último, se tiene que todas las dimensiones se ubican en el nivel malo, pero con escasa frecuencia, siendo por debajo del 12.00%.

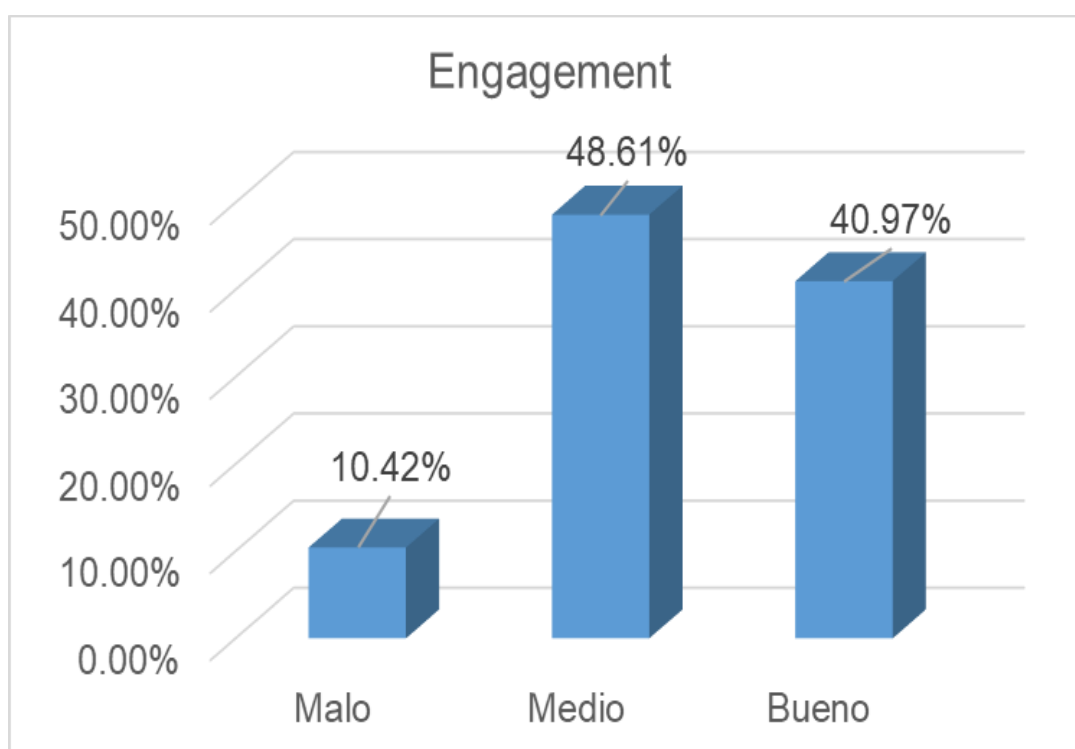
Tabla 4

Frecuencias del engagement

Niveles	Engagement	
	Frecuencia	%
Malo	15	10.42%
Medio	70	48.61%
Bueno	59	40.97%
Total	144	100.00%

Figura 5

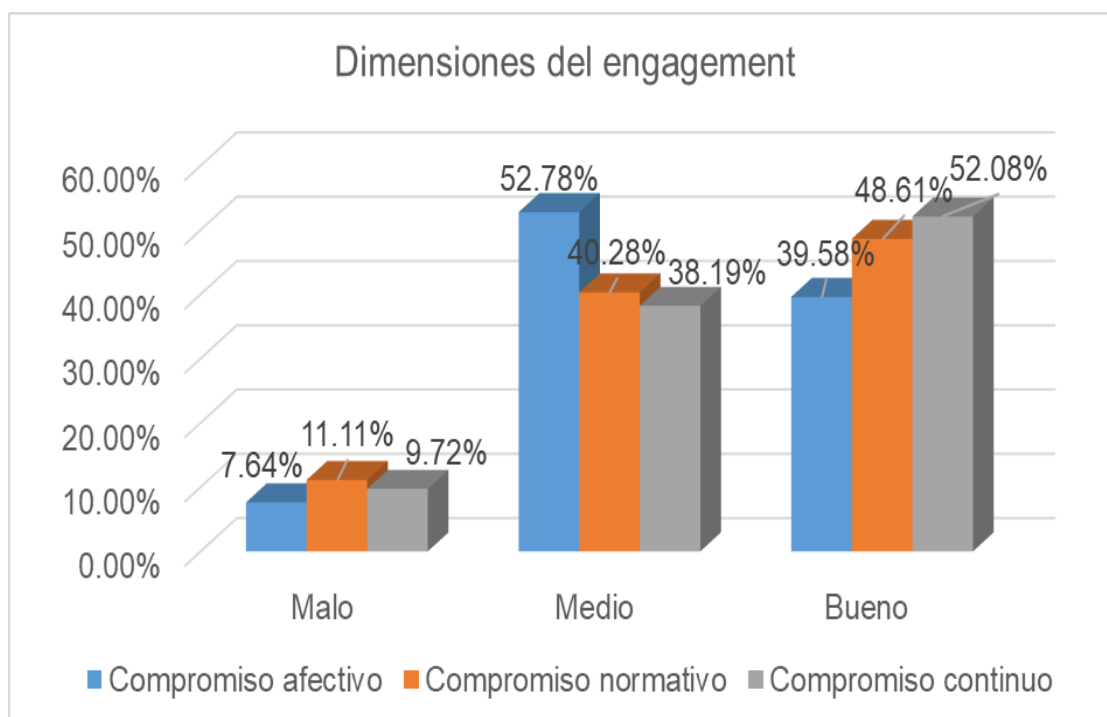
Niveles del engagement



De los encuestados el 48.61% ha opinado que encuentra el engagement en promedio, mientras que el nivel bueno se observó en 40.97% y un 10.42% opinó encontrar un nivel malo.

Tabla 5*Frecuencias de las dimensiones del engagement*

Niveles	C. afectivo		C. normativo		C. continuo	
	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	11	7.64%	16	11.11%	14	9.72%
Medio	76	52.78%	58	40.28%	55	38.19%
Bueno	57	39.58%	70	48.61%	75	52.08%
Total	144	100.00%	144	100.00%	144	100.00%

Figura 6*Niveles de las dimensiones del engagement*

Se observa un predominio del 52.78% en el compromiso afectivo que es ubicado en el nivel medio, el continuo considerado en el nivel bueno con un 52.08% de aceptación; se puede apreciar también que el normativo presenta un valor porcentual del 48.61%, con lo cual se ubica en el nivel bueno, seguido por un 40.28% que lo percibe en un nivel medio. Finalmente, todas fueron percibidas como mínimas en el nivel malo entre el 7.64% y 11.11%.

Resultados descriptivos entre la gestión administrativa y el engagement

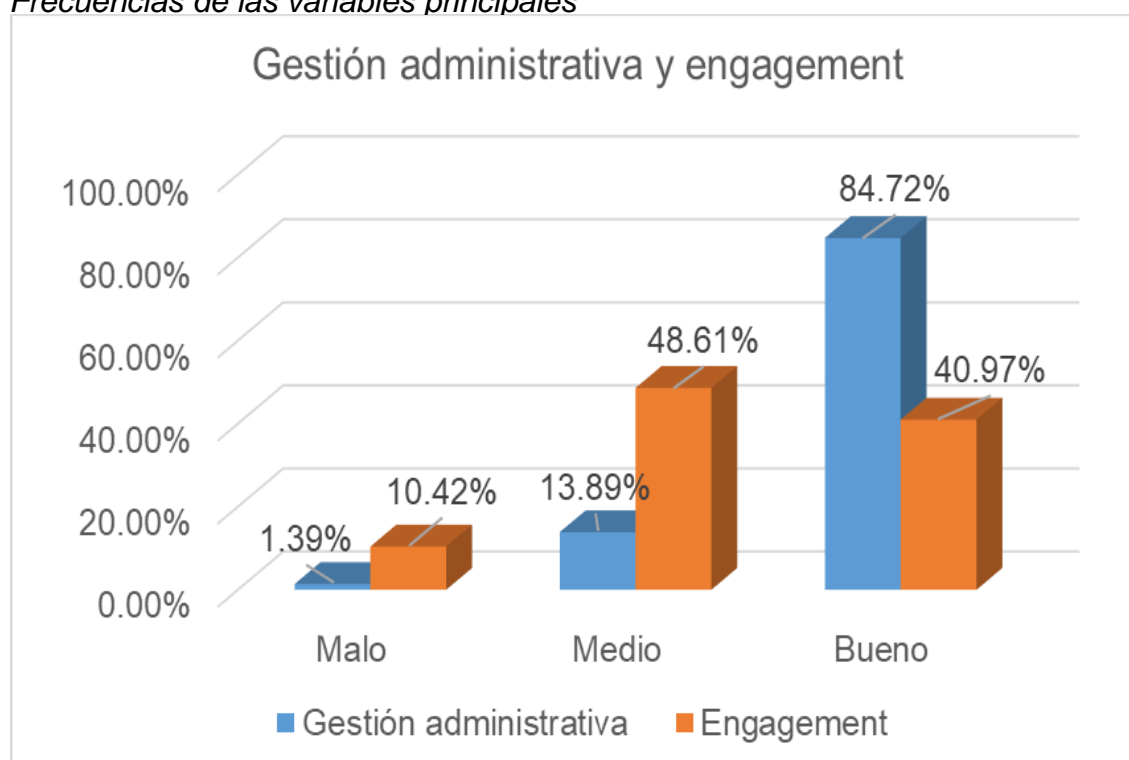
Tabla 6

Frecuencias de las variables

Niveles	Gestión administrativa		Engagement	
	fi	%	fi	%
Malo	2	1.39%	15	10.42%
Medio	20	13.89%	70	48.61%
Bueno	122	84.72%	59	40.97%
Total	144	100.00%	144	100.00%

Figura 7

Frecuencias de las variables principales



Se observó que el 84.72% expresó el nivel bueno de la gestión administrativa, seguido por un 13.89% que quienes lo percibían en el nivel medio y tan solo un 1.39% lo señalaron deficiente; dicho resultado al compararlo con el engagement generó una opinión de promedio para un 48.61%, ubicando al 40.97% que lo consideró como bueno y únicamente 10.42% lo apreciaron deficiente.

Resultados descriptivos entre la variable y las dimensiones del engagement

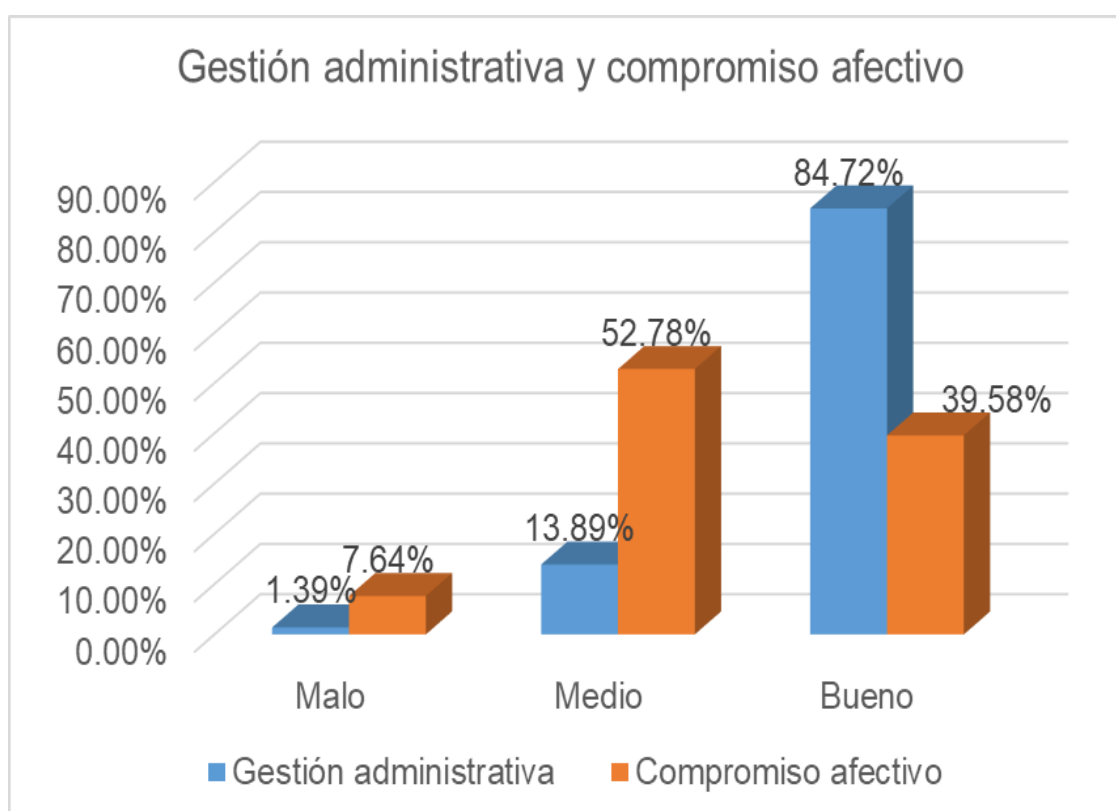
Tabla 7

Frecuencias de la gestión administrativa y el compromiso afectivo

Niveles	Gestión administrativa		Compromiso afectivo	
	fi	%	fi	%
Malo	2	1.39%	11	7.64%
Medio	20	13.89%	76	52.78%
Bueno	122	84.72%	57	39.58%
Total	144	100.00%	144	100.00%

Figura 8

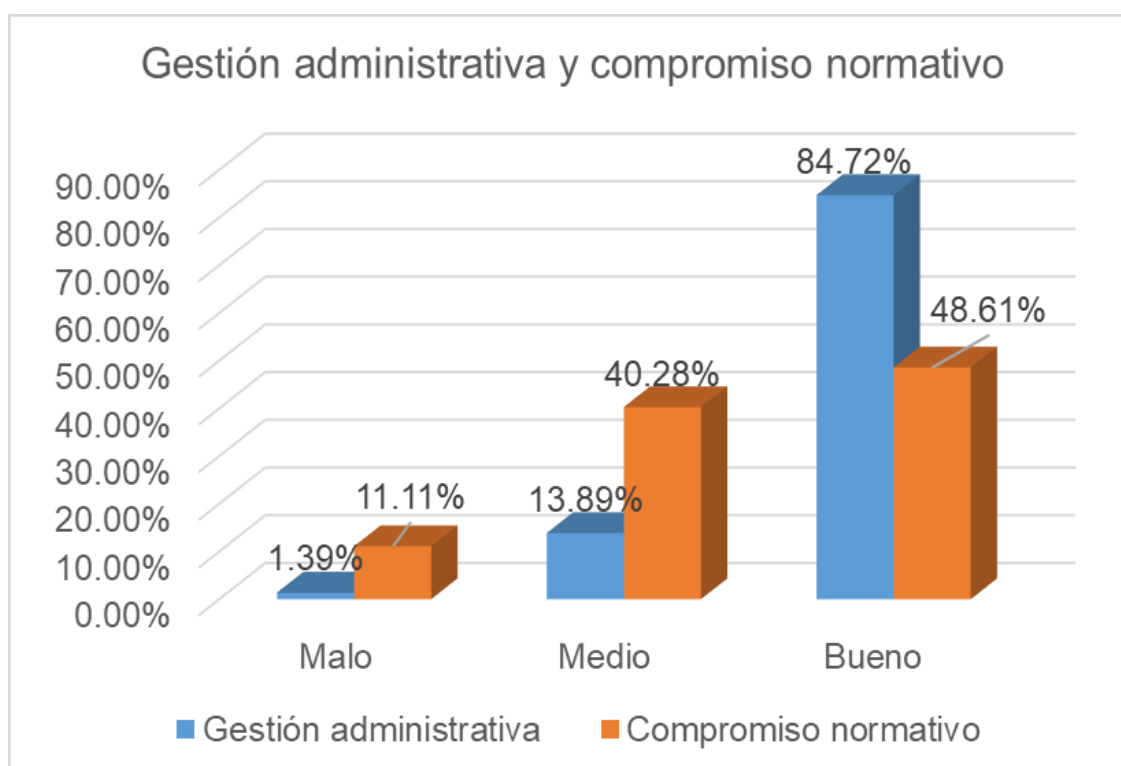
Frecuencias de la gestión administrativa y el compromiso afectivo



El 84.72% encuestado manifestó su satisfacción con la GA y con una fuerte diferencia hacia el promedio con 13.89% y un mínimo 1.39% lo consideró encontrarlo mal; lo cual, al equipararlo con el compromiso afectivo, su mayor valor está en categoría media considerando al 52.78% de consultados, encontrando menores valores buenos en 39.58% y un importante 7.64% que manifestó ubicarlo de mal estrato.

Tabla 8*Frecuencias de la gestión administrativa y el compromiso normativo*

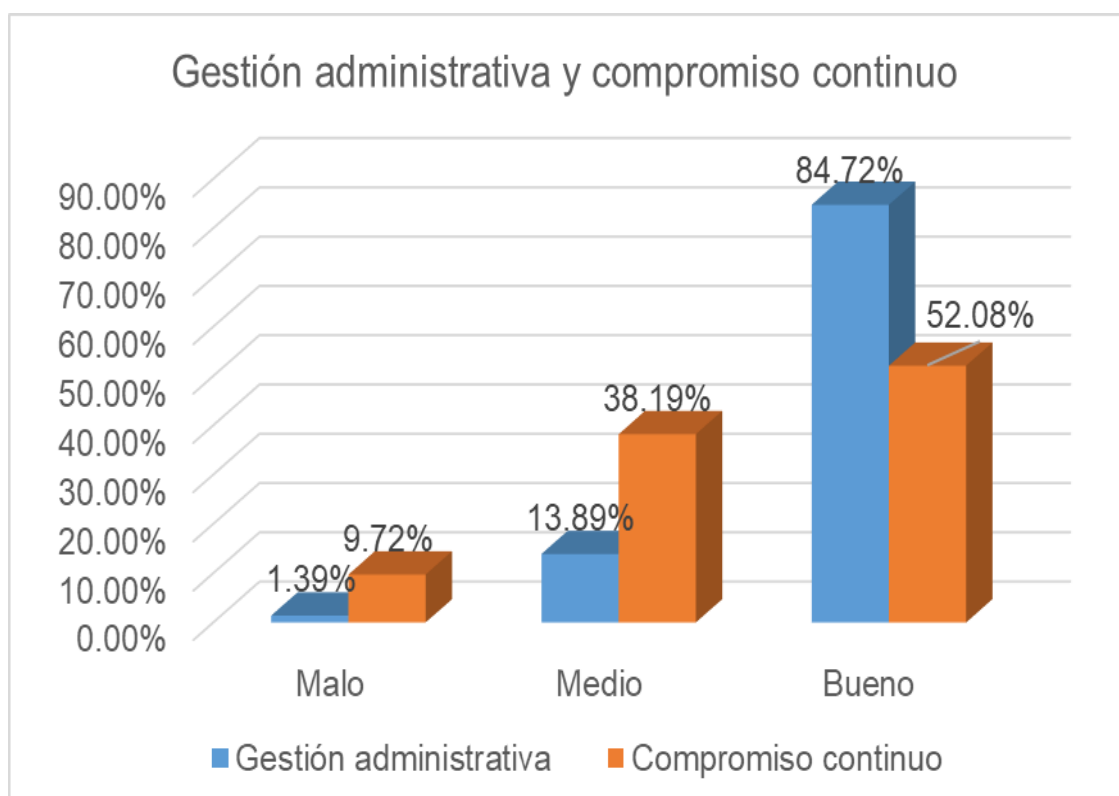
Niveles	Gestión administrativa		Compromiso normativo	
	fi	%	fi	%
Malo	2	1.39%	16	11.11%
Medio	20	13.89%	58	40.28%
Bueno	122	84.72%	70	48.61%
Total	144	100.00%	144	100.00%

Figura 9*Frecuencias de la gestión administrativa y el compromiso normativo*

El 84.72% encuestado manifestó su satisfacción con la GA y con una fuerte diferencia hacía el promedio con 13.89% y un mínimo 1.39% lo consideró encontrarlo mal; lo cual, al equiparlo con el compromiso normativo, dicha dimensión fue considerada en categoría buena por el 48.61% (casi la mitad), y un cercano 40.28% expresó encontrarlo en promedio y en comparación con el cuadro anterior un mayor 11.11% manifestó ubicarlo de mal estrato.

Tabla 9*Frecuencias de la gestión administrativa y el compromiso continuo*

Niveles	Gestión administrativa		Compromiso continuo	
	fi	fi	fi	%
Malo	2	1.39%	14	9.72%
Medio	20	13.89%	55	38.19%
Bueno	122	84.72%	75	52.08%
Total	144	100.00%	144	100.00%

Figura 10*Frecuencias de la gestión administrativa y el compromiso continuo*

El 84.72% encuestado manifestó su satisfacción con la GA y con una fuerte diferencia hacia el promedio con 13.89% y un mínimo 1.39% lo consideró encontrarlo mal; lo cual, al equipararlo con el compromiso continuo se observó una mayor aceptación del 52.08%, que lo ubicó en la mayor categoría, mucho más distante del anterior con un promedio de 38.19% y también un valor menor de 9.72% consideró mal dicha dimensión.

Tabla cruzada de las variables principales

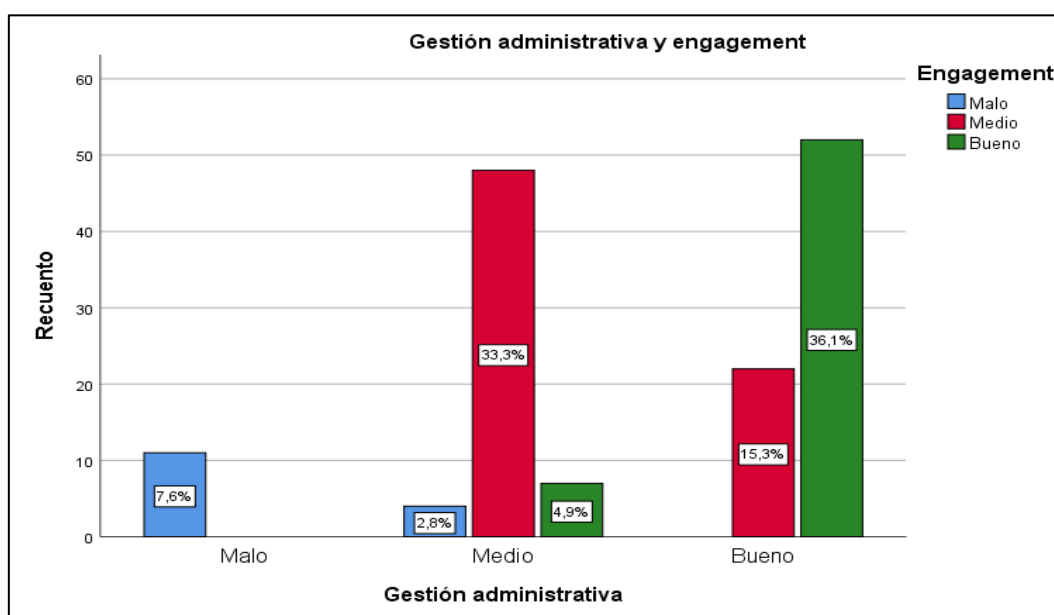
Tabla 10

Tabla cruzada de GA y engagement

		Engagement			Total
		Malo	Medio	Bueno	
Gestión administrativa	Malo	11 7,6%	0 0,0%	0 0,0%	11 7,6%
	Medio	4 2,8%	48 33,3%	7 4,9%	59 41,0%
	Bueno	0 0,0%	22 15,3%	52 36,1%	74 51,4%
Total		15 10,4%	70 48,6%	59 41,0%	144 100,0%

Figura 11

Figura agrupada de la GA y el engagement



Del total de encuestados 11 participantes que representan el 7.6% concordaron ubicando de categoría mala a ambas variables, se evidenció un 41,0% con una percepción media a la GA, un 33.3% concuerda al referir que el engagement se ubica en el mismo nivel, por último, el 51.4% estimó en buen nivel a la GA y el 36.1% de ellos coinciden al manifestar que el engagement se encuentra en el mismo nivel.

Tablas de gestión administrativa y las dimensiones del engagement

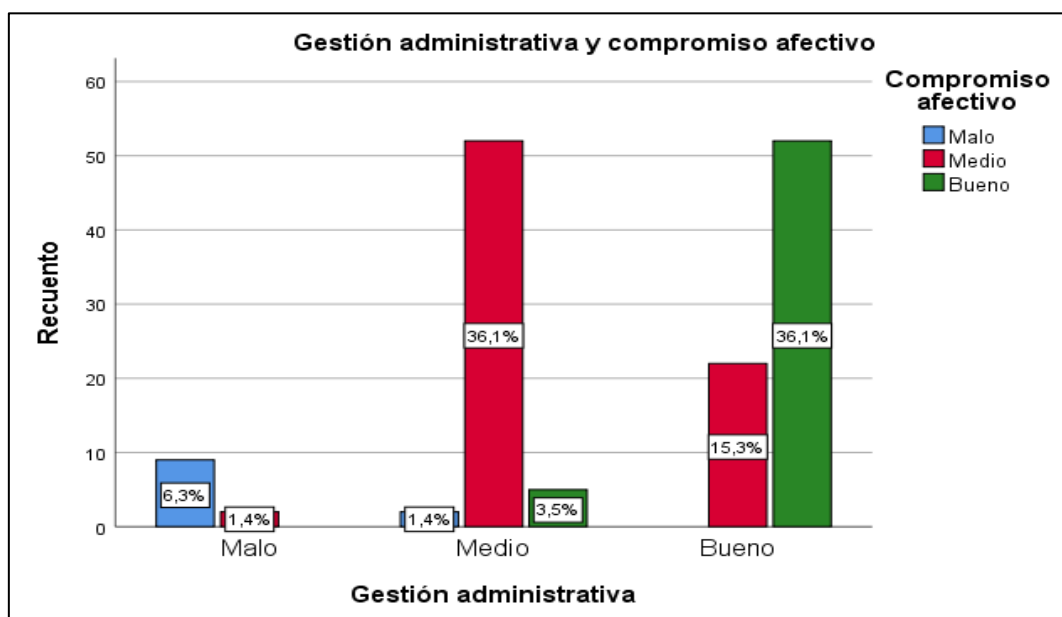
Tabla 11

Tabla cruzada de la gestión administrativa y el compromiso afectivo

		Compromiso afectivo			Total
		Malo	Medio	Bueno	
Gestión administrativa	Malo	9 6,3%	2 1,4%	0 0,0%	11 7,6%
	Medio	2 1,4%	52 36,1%	5 3,5%	59 41,0%
	Bueno	0 0,0%	22 15,3%	52 36,1%	74 51,4%
Total		11 7,6%	76 52,8%	57 39,6%	144 100,0%

Figura 12

Figura agrupada de la GA y compromiso afectivo



De 144 encuestados el 7.6% concordaron ubicando de categoría mala a la GA, se evidenció al 6.3% expresando la dimensión afectiva mala; así mismo un 41,0% percibió la GA en un nivel medio, un 36.1% ubicó la dimensión afectiva al mismo nivel, por último, el 51.4% estimó a la GA en buen nivel y 36.1% de ellos coinciden al manifestar lo mismo para el compromiso afectivo.

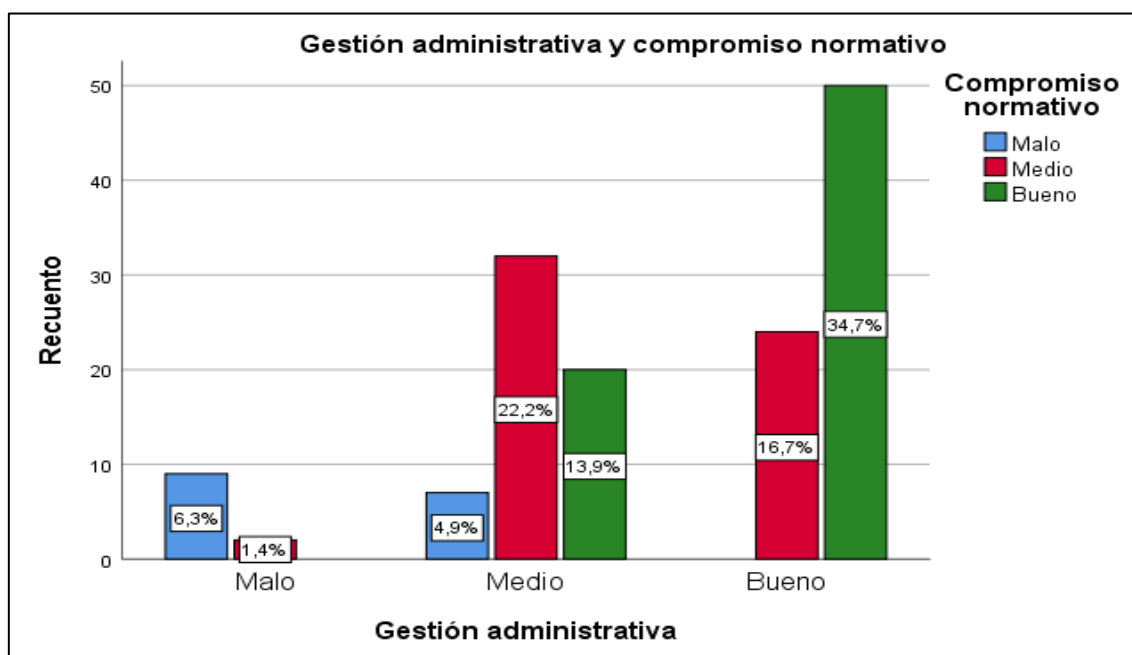
Tabla 12

Tabla cruzada de GA y compromiso normativo

		Compromiso normativo			Total
		Malo	Medio	Bueno	
Gestión administrativa	Malo	9 6,3%	2 1,4%	0 0,0%	11 7,6%
	Medio	7 4,9%	32 22,2%	20 13,9%	59 41,0%
	Bueno	0 0,0%	24 16,7%	50 34,7%	74 51,4%
Total		16 11,1%	58 40,3%	70 48,6%	144 100,0%

Figura 13

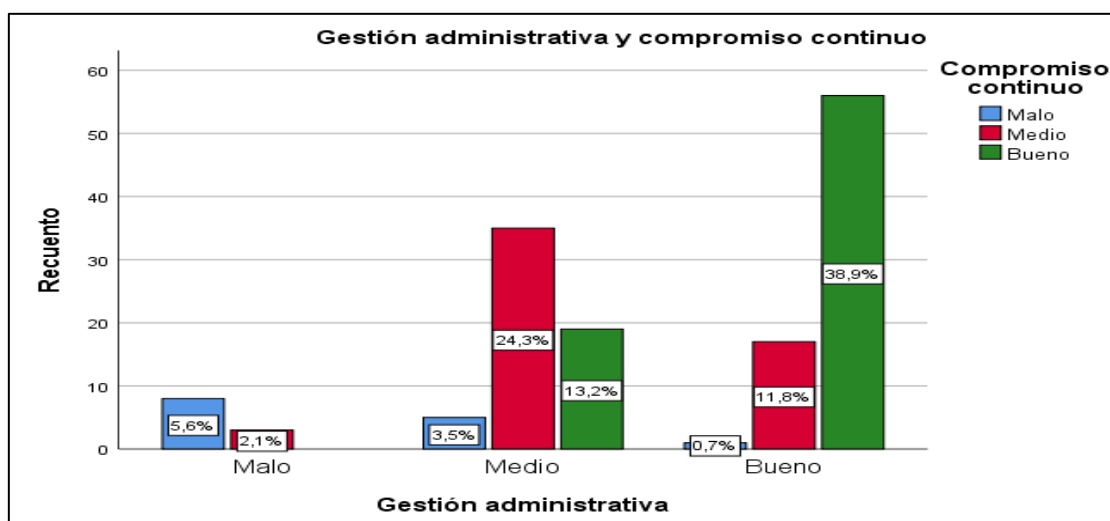
Figura agrupada de la gestión administrativa y compromiso normativo



De 144 encuestados el 7.6% concordaron ubicando de categoría mala a la GA, el 6.3% consideró la dimensión normativa de igual rango, 41,0% perciben la GA en rango promedio, al igual que 22.2% refirieron al compromiso normativo, el 51.4% estimó a la GA en buen rango y 36.1% de ellos coinciden al manifestar que la dimensión normativa se encuentra en el mismo nivel.

Tabla 13*Tabla cruzada de GA y compromiso continuo*

		Compromiso continuo			Total
		Malo	Medio	Bueno	
Gestión administrativa	Malo	8 5,6%	3 2,1%	0 0,0%	11 7,6%
	Medio	5 3,5%	35 24,3%	19 13,2%	59 41,0%
	Bueno	1 0,7%	17 11,8%	56 38,9%	74 51,4%
Total		14 9,7%	55 38,2%	75 52,1%	144 100,0%

Figura 14*Figura agrupada de la gestión administrativa y compromiso continuo*

De 144 encuestados el 7.6% concordaron ubicando de categoría mala a la GA, y 5.6% de ellos concuerdan en ubicar al compromiso continuo igual, así mismo un 41,0% percibe la GA en rango medio, lo que sucede con el 24.3% en la dimensión continua, 51.4% percibe en buen rango la GA y 38.9% coinciden al manifestar que en la dimensión continua se encuentra bien.

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula (H_0): No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023

Hipótesis general (H_i): Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023

Tabla 14

Correlación entre la GA y el engagement

		Engagement	
		Coefficiente de correlación	,793**
R S	G A	Sig. (bilateral)	,000
		N	144

Realizando el trabajo inferencial se obtuvo un p-valor $< 0,05$ procediendo a la desestimación de H_0 y la aceptación de H_i , lo cual pone de manifiesto que hay una alta relación demostrada por un $r=0.793$, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el engagement en la misma dirección o viceversa.

Prueba de hipótesis específicas

Tabla 15

Correlaciones entre la GA y dimensiones del engagement

		V1	D1V2	D2V2	D3V2
V1	Coeficiente	1,000	,823**	,702**	,734**
	de correlación				
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
	N	144	144	144	144
D1V2	Coeficiente	,823**	1,000	,795**	,815**
	de correlación				
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
	N	144	144	144	144
D2V2	Coeficiente	,702**	,795**	1,000	,829**
	de correlación				
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
	N	144	144	144	144
D3V2	Coeficiente	,734**	,815**	,829**	1,000
	de correlación				
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
	N	144	144	144	144

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación 1.

Luego de elaborar el trabajo inferencial se obtuvo un p-valor $< 0,05$ procediendo a la desestimación de H_0 y la aceptación de H_1 , lo cual pone de manifiesto que hay una alta relación demostrada por un $r=0.823$, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el compromiso afectivo en la misma dirección o viceversa.

Interpretación 2.

Luego de elaborar el trabajo inferencial se obtuvo un p-valor $< 0,05$ procediendo a la desestimación de H_0 y la aceptación de H_2 , lo cual pone de manifiesto que hay una alta relación demostrada por un $r=0.702$, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el compromiso normativo en la misma dirección o viceversa.

Interpretación 3.

Luego de elaborar el trabajo inferencial se obtuvo un p-valor $< 0,05$ procediendo a la desestimación de H_0 y la aceptación de H_3 , lo cual pone de manifiesto que hay una alta relación demostrada por un $r=0.734$, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el compromiso continuo en la misma dirección o viceversa.

V. DISCUSIÓN

La investigación pretende hallar la relación entre la GA de un gobierno local con el engagement de los trabajadores, este último es un concepto que ha tomado del management privado, pero de gran utilidad para el sector público, si se aplica apropiadamente. Los instrumentos fueron adaptados por el autor y se han verificado mediante el juicio de expertos.

El objetivo general fue determinar la relación de la gestión administrativa y el engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023, se obtuvo un $p\text{-valor}=0.00 < 0.05$, y un $r=0.793$ lo cual pone de manifiesto que hay una alta relación positiva y directa, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el engagement en la misma dirección o viceversa. A nivel estadístico de los 144 encuestados el 84.72% ha opinado que encuentra la GA bastante bien, mientras que se observó con una notoria diferencia del nivel intermedio en 13.89% y un mínimo 1.39% opinó encontrar un deficiente nivel. Y en las dimensiones se evidencia un predominio del nivel bueno para organización, dirección y control, encontrándose valores porcentuales mayores al 50.00%; sin embargo, la dimensión planificación es más valorada en el nivel medio por un 65.28% encuestado, mientras que la organización, dirección y control estuvieron niveladas, con valores que oscilan entre el 30.00% y 37.00%. Por último, se tiene que todas las dimensiones se ubican en el nivel malo, pero con escasa frecuencia, siendo por debajo del 12.00%. en el caso del engagement el 48.61% ha opinado que encuentra el engagement en promedio, mientras que el nivel bueno se observó en 40.97% y un 10.42% opinó encontrar un nivel malo. Y por dimensiones se observa un predominio del 52.78% en el compromiso afectivo que es ubicado en el nivel medio, el continuo considerado en el nivel bueno con un 52.08% de aceptación; se puede apreciar también que el normativo presenta un valor porcentual del 48.61%, con lo cual se ubica en el nivel bueno, seguido por un 40.28% que lo percibe en un nivel medio.

Finalmente, todas fueron percibidas como mínimas en el nivel malo entre el 7.64% y 11.11%. si se analiza la data la planificación es percibida bastante bien, sin embargo, el engagement solamente tiene fortaleza en el nivel medio, eso puede

deberse a que aún no se sienten reconocidos del todo los trabajadores, o esperan un mayor esfuerzo de sus líderes. Con respecto al engagement, Rosen (2020) afirmó que aparece en el momento en que los colaboradores perciben internamente que conforman o son parte viva de la organización, lo que se traduce en un mayor rendimiento en sus labores, porque encuentran una motivación interna para desempeñarse, y aportar con novedades en los procesos, designar tiempo adicional e identificarse con los compromisos institucionales.

De acuerdo a lo expresado se tiene que Santiváñez (2023) relacionó el marketing interno con el engagement trabajando con 75 empleados municipales en Lima, con un MAS obtuvo un $r=0.517$, concluyendo que se deben prestar mayor atención a las variables, pues la data descriptiva presentaba un alto nivel de aprobación. Con lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1). En la información cruzada se obtuvo que del total de encuestados 11 participantes que representan el 7.6% concordaron ubicando de categoría mala a ambas variables, se evidenció un 41,0% con una percepción media a la GA, un 33.3% concuerda al referir que el engagement se ubica en el mismo nivel, por último, el 51.4% estimó en buen nivel a la GA y el 36.1% de ellos coinciden al manifestar que el engagement se encuentra en el mismo nivel.

Los resultados obtenidos se refrendan con el trabajo de Paredes (2022) quien estudió la GA en el sector salud con diseño no experimental, correlacional, encuestando a 70 servidores logrando un $r=0.800$, obteniendo como conclusiones, la conexión positiva entre la GA y el desempeño de los colaboradores, el cual tiene influencia en el engagement. De la misma manera, Silvera (2022) trabajó con un gobierno local provincial de Huancayo, indagando con 54 trabajadores, obteniendo un $r=0.591$ que indicaba una relación directa entre la GA y el engagement generado al instalar un sistema de gobierno electrónico. Así mismo, Marchena (2021), identificó un valor de $r=0.734$, a través de las variables similares al presente estudio que fueron atribuidas en todo el personal de la institución, la muestra fue de 60 sujetos concluyendo que, entre la GA, el engagement y la performance de los trabajadores, se generaba una alta y genuina relación (72%).

Igualmente, Cuenca (2020) identificó que cuando la gestión institucional influía positivamente en su administración, la productividad y el engagement aumentaban;

concluyendo que el periodo de control interno debería implementarse integralmente, es decir, a toda la organización que fue partícipe del trabajo. Así mismo, Epquin (2020) trabajó con 75 funcionarios del gobierno como muestra, hallando un $r = 0.729$, obteniendo como resultado que el rendimiento laboral se proyecta de manera positiva (53.26%) debido a las políticas de gestión implementadas en las agencias de gobierno.

Respaldando lo expresado a nivel teórico, Robbins & Judge (2019) plantearon que cada empresa tenía sus propias normas, sin alejarse de los principios generales de la gestión clásica, y que a medida que va incrementando, aumenta la preocupación por la escasez de recursos, generando probables áreas de fuga de materiales. Con base en esto, se puede precisar la teoría de McClelland (1973) relacionada con la motivación, en donde demostró que la investigación que predice un fuerte engagement si es ampliada mejora el poder interno del colaborador. De manera similar, Koontz et al. (2017) encontraron que la GA incluye factores importantes que fortalecen los recursos en una variedad de formas y son responsables de mantener el balance en la empresa. Asimismo, Alles (2016) sostuvo que el gerente debía realizar las acciones pertinentes en mira de alcanzar las metas trazadas con los recursos disponibles. Por otra parte, Santivañez (2023) sostuvo que la GA comprometía a todas las acciones que se deben llevar a cabo para gerenciar una empresa, de cualquier tipo, con un manejo responsable y equilibrado de indicaciones, tomando en cuenta la limitación de recursos, esfuerzos del personal y control de acciones.

El objetivo específico primero fue de establecer la relación de la gestión administrativa con el compromiso afectivo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023, se obtuvo un $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ y al aplicar las pruebas inferenciales el coeficiente de Spearman fue de 0.823 lo cual pone de manifiesto que hay una alta relación demostrada, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el compromiso afectivo en la misma dirección o viceversa. A nivel descriptivo el 84.72% encuestado manifestó su satisfacción con la GA y con una fuerte diferencia hacía el promedio con 13.89% y un mínimo 1.39% lo consideró encontrarlo mal; lo cual, al equiparlo con el compromiso afectivo, su mayor valor está en categoría media considerando al

52.78% de consultados, encontrando menores valores buenos en 39.58% y un importante 7.64% que manifestó ubicarlo de mal estrato. De 144 encuestados el 7.6% concordaron ubicando de categoría mala a la GA, se evidenció al 6.3% expresando la dimensión afectiva mala; así mismo un 41,0% percibió la GA en un nivel medio, un 36.1% ubicó la dimensión afectiva al mismo nivel, por último, el 51.4% estimó a la GA en buen nivel y 36.1% de ellos coinciden al manifestar lo mismo para el compromiso afectivo.

Teóricamente de acuerdo con Koontz et al. (2017) un manejo de la cosa pública, debe tener de base los protocolos funcionales administrativos en los cuales se encuentran las bases para el uso eficiente de todo con lo que se cuenta en la organización, en los campos que se requiera y así gerenciar las instituciones. Igualmente, se tiene que Meyer (2016) sostuvo que era el manejo pensante y coordinado del conjunto de actividades que un directivo realiza en toda institución, sin importar si su finalidad es obtener ganancias financieras o es sin ánimos de obtener dividendos monetarios. En el caso de una municipalidad distrital, aun no se cuenta con un grupo de gerentes 100% concedores del trabajo, lo que dificulta el poder realizar gestiones altamente eficientes y generar engagement genuino.

Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis específica primera (H1). Los resultados obtenidos se contrastan favorablemente con lo de Kujala et al. (2022) realizaron una revisión sistemática sobre el engagement en 90 artículos encontrando que dicha variable no se desarrollaba mucho en el sector estatal de países de Latinoamérica, lo cual se traducía en una bajo rendimiento y deficiente atención a los usuarios. En el sector público Triguero et al. (2022) con una muestra de 214 servidores estatales de diversas dependencias utilizando el modelo SEM, estudiaron el engagement con una visión holística, concluyendo que dicha variable se fortalece cuando se incentiva el vínculo afectivo del trabajador, lo cual era una labor administrativa de los líderes de las empresas. Continuando con el sector, Hameduddin & Lee (2021) observaron que el engagement produjo interés en la comunidad científica y gerencial, al relacionarse con empleados satisfechos. Descubriendo que el engagement está realmente influenciado por estas imágenes, además de estar mediado por la identificación del trabajo. Se incluyeron muestras de 24 grandes agencias

federales de EE. UU.

En el mismo ámbito de trabajo, Engidaw (2021) encontró que las variables independientes, motivaciones intrínsecas y extrínsecas explicaron solo el 24,8% de la variación en el engagement, trabajó con 349 funcionarios, concluyendo que la motivación extrínseca se consideró más significativa que la intrínseca y hubo una relación significativa positiva entre las motivaciones intrínseca y extrínseca con el engagement (r de Pearson de 0.329). En la investigación de Gavilanes (2020) se observó en que la GA, tenía una conexión significativa al engagement, trabajando un instrumento aplicado a 36 individuos. Obteniendo un promedio de 3.28 en la GA, lo que indica importantes deficiencias en la dimensión de control, además de obtener una media de 2.73 en la variable comunicación, lo que demuestra carencias significativas para lograr engagement.

Los estudiosos, Hogg & Terry (2014) sostuvieron que cuando existe engagement los miembros de la organización, se convierten en evangelizadores de la misma, ello se produce porque llegaron a un nivel de involucramiento tan fuerte que lo expresan con orgullo. Los autores sindicaron que ese desempeño era generado por los líderes. igualmente, Cohen et al. (2011) afirmaron que un sello distintivo de un empleado comprometido es que aplica de propia iniciativa su energía discrecional e iniciativa para lograr los objetivos de su organización. En otro sentido, Lencioni (2017) pudo ubicar lo que no funcionaba para generar engagement, el primero era que un colaborador sienta que no es incluido en el team laboral, el segundo que percibe que no pertenece a donde lo han ubicado y el tercero era que no establecía una apropiada conexión con sus colegas de labores. Ante ello Rosen (2020) sugiere que debe brindárseles la tranquilidad para que recuperen o inicien un proceso de motivación adecuado.

En su tesis Santiváñez (2023) sostuvo que el principal impulsor del engagement es el clima creado por los supervisores a nivel de unidad de trabajo. Ningún factor tiene un mayor impacto en la motivación de cada empleado que su supervisor inmediato, por lo que es absolutamente esencial que los supervisores de todos los niveles aprendan a crear un ambiente de trabajo que aproveche los principales impulsores del compromiso de los empleados.

El objetivo específico segundo fue establecer la relación de la gestión administrativa con el compromiso normativo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023, se obtuvo un $p\text{-valor}=0.00<0.05$ y al aplicar las pruebas inferenciales el coeficiente de Spearman fue de 0.702 lo cual pone de manifiesto que hay una alta relación demostrada, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el compromiso normativo en la misma dirección o viceversa. A nivel descriptivo se tuvo que el 84.72% encuestado manifestó su satisfacción con la GA y con una fuerte diferencia hacía el promedio con 13.89% y un mínimo 1.39% lo consideró encontrarlo mal; lo cual, al equiparlo con el compromiso normativo, dicha dimensión fue considerada en categoría buena por el 48.61% (casi la mitad), y un cercano 40.28% expresó encontrarlo en promedio y en comparación con el cuadro anterior un mayor 11.11% manifestó ubicarlo de mal estrato. De 144 encuestados el 7.6% concordaron ubicando de categoría mala a la GA, el 6.3% consideró la dimensión normativa de igual rango, 41,0% perciben la GA en rango promedio, al igual que 22.2% refirieron al compromiso normativo, el 51.4% estimó a la GA en buen rango y 36.1% de ellos coinciden al manifestar que la dimensión normativa se encuentra en el mismo nivel.

Respecto a dicha dimensión, Dincer & Yuksel (2020) expresaron que el engagement hacía referencia a los sentimientos genuinos y verdaderos que los colaboradores brindan a lo que consideran como propio (la organización). Esto significa que la verdadera lealtad se desarrolla cuando una persona comienza a ver la instalación y a sus compañeros como "familia". En última instancia, se trata de equilibrar y comprender que quiere la organización de sus empleados, sin olvidar la compensación que proviene de las emociones genuinas. Por otro lado, Al-Jabari y Ghazzawi (2019) se destacan por agregar el concepto de "la importancia de formar parte" que surge del aporte constante de los trabajadores. Cuanto mayor sea la implicación del trabajador, mayor será el tiempo que el trabajador se quedase en la organización. Así para finalizar, Jex (2020) descubrió la importancia que una organización pueda crear este tipo de compromiso con diversas estrategias y tácticas, al ofrecer planes de carrera (con fines de motivación y compromiso) para que se desarrollen profesionalmente, al ofrecer a los empleados capacitaciones para su avance profesional. De acuerdo a lo expuesto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis específica segunda (H_2). Lo que coincide con

Bohórquez, et al. (2020) señalaron la importancia de desarrollar el capital humano de una empresa, considerándolo de suma importancia debido a que el aumento de la productividad depende directamente del engagement del personal. Demostrando que el 25% de los trabajadores estaban insatisfechos con relación a necesidades fisiológicas, un 35% con relación a la necesidad de poder, y un 40% relacionada con quienes no demostraban identificación con la organización. Recomendando promover el crecimiento de los trabajadores para que contribuyan a la mejora continua del compromiso.

También, el trabajo de Matanhire & Penn (2020) examinaron las competencias gerenciales actuales en el sector de la salud en Zimbabue, África. En este contexto, se realizó una encuesta a 28 de estos profesionales, revelando la mala GA de los galenos, especialmente de los médicos y odontólogos que administran los hospitales y centros de salud donde trabajan de manera poco convencional. A partir de ello, se concluyó la importancia de experimentar con la GA en los estudios de pregrado de planificación curricular universitaria, especialmente en las áreas de economía y administración pública. Del mismo modo, Pandey (2019) señaló en su trabajo el objetivo de identificar cómo el desempeño de los trabajadores es fundamental para los productos organizacionales en general. Obtuvo un puntaje de $r=0.442$ al identificar demandas basadas en tangibilidad, y factores emotivos que generaban compromiso de los colaboradores. Asimismo, Johari, et al. (2019) estudiaron en Asia (Malasya) con 218 funcionarios, relacionando el compromiso con el desempeño de la GA, obteniendo una eficiencia en la satisfacción y motivación de 41.8%, recomendando que se preocupen más en generar identificación con un liderazgo motivador. Así mismo, Mariscal y Mora (2019) afirmaron que en las organizaciones gubernamentales del sector educativo mantuvieron asociaciones altamente significativas (70.20%), recibiendo un valor alto de $r = 0.711$, considerando que el engagement era un elemento importante para la satisfacción laboral.

Por su parte, Ladilucy et al. (2018) estudiaron una revisión sistemática por una década la importancia del engagement en empresas estatales, centrando su trabajo en la identificación personal. Mostrando lo importante que era hablar con los empleados para entender la óptica del desempeño laboral. De igual forma, Hoon

y Sang (2018) encontraron un $r=0.874$ entre el engagement, el rendimiento y la GA en Corea del Sur, concluyendo que los 481 funcionarios encuestados valoraban los incentivos, las contraprestaciones y se generaba un sentimiento de afectividad intrínseca con la empresa. Para finalizar, Santiváñez (2023) relacionó el marketing interno con el engagement trabajando con 75 empleados municipales en Lima, con un MAS obtuvo un $r=0.517$, concluyendo que se deben prestar mayor atención a las variables, pues la data descriptiva presentaba un alto nivel de aprobación.

El objetivo específico tercero fue establecer la relación de la gestión administrativa con el compromiso continuo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023, se obtuvo un $p\text{-valor}=0.00<0.05$ y al aplicar las pruebas inferenciales el coeficiente de Spearman fue de 0.734 lo cual pone de manifiesto que hay una alta relación demostrada, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el compromiso continuo en la misma dirección o viceversa. A nivel descriptivo el 84.72% encuestado manifestó su satisfacción con la GA y con una fuerte diferencia hacía el promedio con 13.89% y un mínimo 1.39% lo consideró encontrarlo mal; lo cual, al equipararlo con el compromiso continuo se observó una mayor aceptación del 52.08%, que lo ubicó en la mayor categoría, mucho más distante del anterior con un promedio de 38.19% y también un valor menor de 9.72% consideró mal dicha dimensión. De 144 encuestados el 7.6% concordaron ubicando de categoría mala a la GA, y 5.6% de ellos concuerdan en ubicar al compromiso continuo igual, así mismo un 41,0% percibe la GA en rango medio, lo que sucede con el 24.3% en la dimensión continua, 51.4% percibe en buen rango la GA y 38.9% coinciden al manifestar que en la dimensión continua se encuentra bien. Al mencionar el compromiso continuo, Dincer y Yuksel (2020) argumentaron que la continuidad se define como el potencial personal dentro de una organización para sentirse ventajosas o cómodas, tener un fuerte interés en continuar trabajando y comprometerse a seguir en la organización, lo mencionado está directamente relacionado con la comodidad íntima de quienes trabajan, quienes están comprometidos con la empresa y sus objetivos día a día para lograr el beneficio mutuo.

Por otro lado, en cuanto al tiempo de servicio, Mohammad (2010) la relaciona como la cantidad de energía invertida y el esfuerzo total del trabajador, lo que aumenta el bienestar al permanecer en la zona de confort, además que el cambio cuesta más luego de sentirse emparejado con la corporación como colaborador. Igualmente, se tiene que Tucker (2014) afirmaba en todo lo que implicaba dejar un trabajo, sino también la ansiedad de los empleados causada por una menor probabilidad de encontrar un nuevo trabajo que encuentre las mismas cualidades satisfactorias. De acuerdo a lo sucedido en la municipalidad y explicado en la problemática no hay total seguridad de realizar una línea de carrera, salvo factores externos, sin embargo, la data expresa una cierta confianza de los funcionarios municipales. De acuerdo a lo expresado se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis específica tercera (H_3).

Los resultados obtenidos se refrendan con lo expresado por Engidaw (2021) que encontró que las variables independientes, motivaciones intrínsecas y extrínsecas explicaron solo el 24,8% de la variación en el engagement, trabajando con 349 funcionarios, concluyendo que la motivación extrínseca se consideró más significativa que la intrínseca y hubo una relación significativa positiva entre las motivaciones intrínseca y extrínseca con el engagement (r de Pearson de 0.329). En la investigación de Gavilanes (2020) se observó en que la GA, tenía una conexión significativa al engagement, trabajando un instrumento aplicado a 36 individuos. Obteniendo un promedio de 3.28 en la GA, lo que indica importantes deficiencias en la dimensión de control, además de obtener una media de 2.73 en la variable comunicación, lo que demuestra carencias significativas para lograr engagement. Asimismo, Flores y Espilco (2020) realizaron un estudio con una muestra censal de cincuenta enfermeras; en donde descubrieron que había un factor que influía moderadamente en aspectos relacionados los estados emocionales, que influían en el engagement y con las variaciones de su productividad.

Sucesivamente, Meléndez y Bardales (2020) argumentaron que el desempeño laboral es un insumo evaluable para generar compromiso de los colaboradores y beneficios económicos dentro de una organización. De la misma manera, Mendivel, et al. (2020) hallaron un buen coeficiente ($r=0.726$),

relacionando la GA y el nivel de optimización del servicio, encontrando un alto porcentaje (65%) de trabajadores comprometidos. Del mismo modo, Otoyá (2020) encuestando 304 sujetos inferencialmente encontró un $r=0.720$ entre el desempeño del personal, basado en que es importante tratarlos bien, para generar un compromiso y la GA, indicando que un equipo de trabajo comprometido o enganchado con los ideales de la empresa, incrementa los activos. Dentro de la misma línea, se comprobó en el estudio de Cajo (2019) con una muestra de 85 empleados, que cuando la GA se implementa de manera deficiente en general, puede tener un impacto negativo en los usuarios y el personal, por lo que sugiere una mejora del proceso. Finalmente, Padilla (2018) efectuó una investigación con una muestra de ochenta colaboradores en donde comprueba que la GA en una institución tiene efectos regulares en el desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Luego del análisis se obtuvo un p-valor $=0.000 < 0,05$ procediendo a la desestimación de H_0 y la aceptación de H_1 , lo cual pone de manifiesto que hay una alta relación demostrada entre las variables por un $r=0.793$, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el engagement en la misma dirección o viceversa.

Segunda: Posteriormente al trabajo inferencial se obtuvo un p-valor $< 0,05$ procediendo a la desestimación de H_0 y la aceptación de H_1 , lo cual pone de manifiesto que hay una alta relación entre la GA y el compromiso afectivo demostrada por un $r=0.823$, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el compromiso afectivo en la misma dirección o viceversa.

Tercera: Finalizado el trabajo de las pruebas inferenciales se obtuvo un p-valor $< 0,05$ procediendo a la desestimación de H_0 y la aceptación de H_2 , lo cual pone de manifiesto que hay una alta relación demostrada por un $r=0.702$, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el compromiso normativo en la misma dirección o viceversa.

Cuarta: Luego de elaborar el trabajo inferencial se obtuvo un p-valor $< 0,05$ procediendo a la desestimación de H_0 y la aceptación de H_3 , lo cual pone de manifiesto que hay una alta relación demostrada por un $r=0.734$, lo que implica que, si ocurriesen progresos en la gestión administrativa, ocurrirá lo propio con el compromiso continuo en la misma dirección o viceversa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la gerencia municipal desarrollar un plan de trabajo en el cual se genere un mayor engagement de los trabajadores Teniendo en cuenta que trabajadores bien motivados van a tener un mayor rendimiento laboral y una identificación alta con la organización. Aprovechando que se encuentran satisfechos, según lo han manifestado.

Segunda: Se recomienda a la gerencia municipal una política de comunicación constante con su equipo de trabajo tomando en cuenta que tienen valores altos que expresan afecto y fuerte identificación de sus funcionarios ediles, quienes manifestaron sentirse cómodos.

Tercera: Se recomienda a la gerencia municipal implementar una política normativa con determinada flexibilidad tomando en cuenta el alto grado de identificación de los trabajadores con la municipalidad, también es recomendable generar capacitaciones constantes en temas municipales para que los trabajadores puedan seguir una línea de carrera.

Cuarta: Se recomienda a la gerencia municipal un trabajo de coaching para fidelizar el engagement de los trabajadores, así como establecer un sistema de recompensas, que no necesariamente deben ser pecuniarias siempre, pero que motiven a los trabajadores a ofrecer su mejor rendimiento.

REFERENCIAS

- Agurto, K., Mogollón, S., y Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. <https://bit.ly/3VdA7fL>
- Alles, M. (2016). Cuestiones sobre gestión de personas: ¿Qué hacer para resolverlas? Ed Granica. <https://bit.ly/3uQ4IFB>
- Al-Hawary y El – Fattah, N. (2018). Impact of Motivation on Job Performance of Nursing Staff in Private Hospitals. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(2), 54 – 63. <https://bit.ly/3hkxmv1>
- Al-Jabari, B. & Ghazzawi, I. (2019). Organizational Commitment: A Review of the Conceptual and Empirical Literature and a Research Agenda. *International Leadership Journal*, 11(1), 78-119. <https://n9.cl/jyh3>
- Almadana, S. (2019). La importancia de la compensación total. *Vida económica. La revista empresarial de Málaga*. <https://n9.cl/a610x>
- Anabel, A., & Flores, E. (2022). A look at administrative management and labor conflicts in Latin America. *Specialusis Ugdymas*, 1(43), 4843-4849. <http://www.sumc.lt/index.php/se/article/view/605>
- Amstrong, M. & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of reward management practice*, 4th ed. Kogan page editorial <https://bit.ly/3UYWcyy>
- Armijo, M. (2011). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público CEPAL <https://hdl.handle.net/11362/5509>
- Baez, R., Zayas, P., Velázquez, R. y Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&Ing=es&tIng=es.
- Bernal, C (2016) *Metodología de la investigación* Ed. Pearson <https://bit.ly/3VZJgK9>
- Bedoya, A., Posada, D., Quintero, C. y Zea, J. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Revista Electrónica*

Psyconex, 8(12), 1-9. <https://n9.cl/wi647>

Bejarano, M. y Silva, D. (2017). La lealtad de los clientes y su relación con la lealtad de los colaboradores. *INNOVA Research Journal*, 2(9), pp. 121-125. <https://n9.cl/ysqw>

Belleza, S. (2020). Endomarketing y el compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de la Universidad San Pedro sede central y filiales 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49422>

Berry, L. (1981). The employee as customer. *Journal of retail banking*, 3(1), 33-40. <https://n9.cl/da04>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), pp. 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es

Cabezas, V., Medeiros, P., Inostroza, D., Gómez, C., & Schmidt, V. (2017). Organização do corpo docente e sua relação com a satisfação laboral: Evidência para o caso chileno. *Education Policy Analysis Archives*, 25(0), 64. <https://doi.org/10.14507/epaa.25.2451>

Calduch, R. (2014). Métodos y técnicas de investigación internacional. <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>

Calvo, D. (2021). Opinión: 4 tips para optimizar el clima laboral en la nueva normalidad. *América Retail*. <https://n9.cl/lpprv>

Cadenas, T. (05 de mayo del 2022). Seis ministros admiten que tienen investigaciones fiscales en trámite. *El Comercio* <https://elcomercio.pe/politica/gobierno/pedro-castillo-seis-ministros-admiten-que-tienen-investigaciones-fiscales-en-tramite-noticia/>

- Cajo, M (2019). Implementación de un sistema de gestión administrativa
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5762>
- Cohen, J., Marx, M., Freedman, L., Murad, H., Regier, N., Thein, K., & Dakheel, M. (2011). The comprehensive process model of engagement. *The American Journal of Geriatric Psychiatry*, 19(10), 859-870.
<https://doi.org/10.1097/JGP.0b013e318202bf5b>
- Cowan, D. (2017). *Strategic Internal Communication: How to Build Employee Engagement and Performance* (2^a ed.). Kogan Page Publishers.
<https://n9.cl/fqurx>
- Cramer, D. & Howitt, D. (2004) *The SAGE Dictionary of Statistics*, Ed SAGE
<http://bit.ly/3dAuuWK>
- Cuenca, J. y Verazzi, L. (2020). *Comunicación interna total: Estrategia, prácticas y casos*. Editorial UOC. <https://n9.cl/qq274>
- Chiang, M., Elgueta, I., y Nova, R. (2017). Relación entre clima organizacional y engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la región del Bio Bio. *Ciencia & trabajo*, 19(59), 105-112. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>
- Dincer, H & Yuksel, S. (2020). *Strategic Outlook for Innovative Work Behaviours: Interdisciplinary and Multidimensional Perspectives*. Springer Nature.
<https://n9.cl/27y5z>
- Dipboye, R. (2018). *The Emerald Review of Industrial and Organizational Psychology*. Emerald Group Publishing. <https://n9.cl/iag2s>
- Encinales, K., y Riaño, A. (2021). Relación entre clima organizacional y engagement desde una mirada del modelo de valores en competencia. *Carta de psicología*. Vol. 5 pp. 6-9 <http://bit.ly/3U3tlZI>
- Engidaw, A. (2021). The effect of motivation on employee engagement in public sectors: in the case of North Wollo zone. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1-15. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00185-1>
- Ferrer, M (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores*

de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016 [Tesis de maestría,
Universidad César Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8993>

- Finkel, M., Grøn, C. , & Hughes, M. (2023). Moving On Up? Effects of Leadership Training and Intersectoral Mobility on Women's Advancement in Danish Public Administration Management. *Review of Public Personnel Administration*, 43(2), 215-238. Colocar el url
- Fridrik, J., Tómasson, K., Midtsundstad, T., Sivesind, I., Inga, A., Nilsson, K. & Albin, M. (2017). Working environment and work retention. Nordic Council of Ministers. <https://www.norden.org/en/publication/working-environment-and-work-retention>
- Gavilanes, H. (2020). Gestión Administrativa y su relación con la comunicación interpersonal de los colaboradores del área de Laboratorio Clínico del Hospital del Día Sur Valdivia. Guayaquil. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15630>
- Goodboy, A., Martin, M., & Bolkan, S. (2020). Workplace bullying and work engagement: a self-determination model. *Journal of interpersonal violence*, 35(21-22), 4686-4708. <https://doi.org/10.1177/08862605177174>
- Gómez, R. (2022). La Fiscalía de Perú denuncia al presidente Pedro Castillo y lo acusa de liderar una organización criminal. *EL PAÍS* (12/10/2022) <https://elpais.com/internacional/2022-10-12/la-fiscalia-de-peru-denuncia-al-presidente-pedro-castillo-y-lo-acusa-de-liderar-una-organizacion-criminal.html>
- Guerrero, A., y Silva, D. (2017). La Lealtad de los Clientes y su Relación con la Lealtad de los Colaboradores. *INNOVA Research Journal*, 2(9), 121–125. <https://doi.org/10.33890/INNOVA.V2.N9.2017.477>
- Hameduddin, T., & Lee, S. (2021). Employee engagement among public employees: Examining the role of organizational images. *Public Management*

Review, 23(3), 422-446. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1695879>

Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of employee engagement, work environment, and organizational learning on organizational commitment. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1(229), pp. 289-297. <https://n9.cl/u8695>

Headden, S. & Mckay, S. (2016). Motivation Matters: How New Research Can Help Teachers Boost Student Engagement. Carnegie Foundation 51 <https://eric.ed.gov/?id=ED582567>

Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sendy, J. & Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>

Hernández, R, Fernández, C, y Baptista, P (2014). Metodología de la Investigación. Ed Mc. Graw Hill.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hito, F. (2020). Relación entre el marketing interno y compromiso organizacional en el personal de la fábrica de confecciones Paretto SAC. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín] <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12002>

Hogg, M. & Terry, D. (2014). Social Identity Processes in Organizational Contexts. Psychology Press. <https://n9.cl/kgr2u>

Ismail, W. & Sheriff, M. (2017). The association of internal marketing on organizational commitment: an empirical study in banking sector in Yemen. *Polish Journal of Management Studies*, 15(1), 88-98. <https://n9.cl/cvdf>

Jarol, S. (2017). A critique of normative commitment in management research. *Management Research Review*, 40(5), 517-537. <https://doi.org/10.1108/MRR-08-2016-0200>

Jex, S. (2020). Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach. Ed. John Wiley & Sons. <https://n9.cl/y8mf1>

- Johari, J., Shamsudin, F., Fee, T., Yahya, K y Adnan, Z. (2019), Job characteristics, employee well-being, and job performance of public sector employees in Malaysia, *Review International Journal of Public Sector Management*, Vol. 32 No. 1, pp. 102-119. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-09-2017-0257>
- Hoon, J. y Sang, K. (2018). Job Performance in the Learning Organization: The Mediating Impacts of Self-Efficacy and Work Engagement. *International Society for Performance Improvement Volume 30, Issue 4* pp 249-271 <https://doi.org/10.1002/piq.21251>
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, C. (2017). *Administración: Una Perspectiva Global* Mcgraw-Hill 15 Edición
- Kruse, K. (2018). *Employee Engagement for Everyone* Ed Kruse Group <https://bit.ly/3PrizLZ>
- Kujala, J., Sachs, S., Leinonen, H., Heikkinen, A., & Laude, D. (2022). Stakeholder engagement: Past, present, and future. *Business & Society*, 61(5), 1136-1196. <https://doi.org/10.1177/0007650321106659>
- Ladilucy, M., Fogaça, N., Barbosa, M., Cortat, R. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Review International Society for Performance Improvement Volume 30, Issue4* pp 231-247 <https://doi.org/10.1002/piq.21248>
- Lencioni, P. (2017). *The Truth About Employee Engagement: A Fable About Addressing the Three Root Causes of Job Misery*. Ed The Table Group <https://bit.ly/3FnUb9a>
- Marchena, G. (2021). *Gestión administrativa y el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59060>
- Mariscal, Z. y Mora, J. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>

- Mastroianni, F. (2017). Health & Safety at Workplace. Work Environment, Health Factors. GRIN Verlag. <https://n9.cl/2g5zb>
- Matanhire, C. & Penn, J. (2020). Management Competencies in the Health Sector: Case of Zimbabwean Doctors in Matabeleland South Province. European Journal of Business and Management 12, 14 <https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/52875>
- Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2020) Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. Conrado, 16 (72), 262-268 <https://bit.ly/31lwZsv>
- MeléndeZ, J., & Bardales, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Meyer, J. (2016). Handbook of Employee Commitment. Ed Elgar Publishing. <https://bit.ly/3WgEbwE>
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. Human resource management review, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Mohammad, A. (2010). The New Faces of Organizations in the 21st Century: A Management and Business Reference Book (3^a ed.). <https://n9.cl/8yxn4>
- Morgan, G., Barrett, K., Leech, N., & Gloeckner, G. (2019). IBM SPSS for Introductory Statistics: Use and Interpretation Ed. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429287657>
- Morrow, P. (1983). Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. Academy of Management Review, 8, 486-500. <https://doi.org/10.5465/amr.1983.4284606>
- Mosquera, D. (2020). Clima laboral y el compromiso organizacional en los docentes de la Universidad San Pedro, filial Huacho, 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48606>

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 4a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U. <https://bit.ly/3WGi5nH>
- Ogunnaike, O., Oyewunmi, A. & Famuwagun, O. (2017). Empirical Appraisal of Compensation and Organizational Commitment in Education Management. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(3), 296. Retrieved from <https://www.richtmann.org/journal/index.php/mjss/article/view/9055>
- Otoya, Y. (2020). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica Ricardo Palma distrito de San Isidro - 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5518>
- Paredes, M. (2022) Gestión administrativa y rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100389>
- Paz, J., Huamán, S. y Tarrillo, J. (2020). Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 108–125. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.495>
- Qing, M., Asif, M., Hussain, A., & Jameel, A. (2020). Exploring the impact of ethical leadership on job satisfaction and organizational commitment in public sector organizations: The mediating role of psychological empowerment. *Review of Managerial Science*, 14(6), 1405-1432. <https://doi.org/10.1007/s11846-019-00340-9>
- Raymond, B., Icaza, M., & Machado, O. (2018). The importance of ethics in research. *Revista universidad y sociedad*, 10(1), 305-311. <https://bit.ly/3XJz8FR>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). Administración Ed Pearson <https://bit.ly/3HDKJ4w>
- Robbins, S. & Judge, T. (2019). Organizational behavior. 13th edition Pearson

<https://bit.ly/3HyDuL7>

Rodríguez, M. (2014). Emotional exhaustion as a mediator in the relationship between organizational commitment and extra-role work behaviors. GRIN Verlag. <https://n9.cl/wgqc>

Rosen, C. (2020). Beyond Engagement: How to Make Your Business an Idea Factory Ed. NCEO <https://bit.ly/3j4fSE3>

Ruck, K. (2015). Exploring Internal Communication: Towards Informed Employee (3ª ed.) Voice. Gower Publishing. <https://n9.cl/8gyd>

Salkind, N & Bruce F. (2021). Statistics for People Who (Think They) Hate Statistics 6ta Ed Prentice Hall <https://bit.ly/3HDTITo>

Santiváñez, J. (2021). Marketing educativo y satisfacción de la comunidad educativa en el Instituto Superior Humberto Cauwe - Villa María Del Triunfo, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61350>

Silvera, J. (2022). Gobierno electrónico y gestión administrativa en una gerencia de desarrollo social de un municipio en la provincia de Huancayo, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/116430>

Santiváñez, J. (2023) Gestión del endomarketing y el engagement del personal de una municipalidad en Lima 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106897>

Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos-SAGRH (2022) Reglamento de la Ley N° 31419 Reglamento de la Ley N° 31419 (D.S. N° 053-2022-PCM) - Campañas - Autoridad Nacional del Servicio Civil - Gobierno del Perú (www.gob.pe)

Triguero, R., Peña, J., & Ferreira, J. (2022). The effect of collectivism-based organisational culture on employee commitment in public organisations. Socio-Economic Planning Sciences, 83, 101335. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2022.101335>

- Tucker, E. (2014). *Business Continuity from Preparedness to Recovery: A Standards- Based Approach*. Butterworth-Heinemann. <https://n9.cl/2uilx>
- Villasante, K. (2022). *Marketing interno y compromiso organizacional de los colaboradores en los centros de salud de la Convención Cusco, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88619>
- Wai, P. Y., Dandar, V., Radosevich, D. M., Brubaker, L., & Kuo, P. C. (2014). Engagement, workplace satisfaction, and retention of surgical specialists in academic medicine in the United States. *Journal of the American College of Surgeons*, 219(1), 31-42. <https://doi.org/10.1016/j.jamcollsurg.2014.03.027>
- Wallace, J. E. (1997). Becker's side bet theory of commitment revisited: Is it time for a moratorium or resurrection? *Human Relations*, 50(6), 727-774. <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1016956322744>
- Walsh, M. (2021). *Hr Analytics Essentials You Always Wanted To Know*. Vibrant Publishers. <https://bit.ly/3W0MtsU>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Gestión Administrativa	Koontz (2012) afirma que es el conjunto de períodos continuados que permite que se efectúe la administración, comprende fases, etapas, funciones siendo su conocimiento esencial en la aplicación de métodos, principios y técnicas de manera correcta	La medición de la variable se realiza, tomando cuatro dimensiones con indicadores ordinales. A su vez, se utilizará el cuestionario trabajado por el causante de la presente investigación, el cual está elaborado en base a los requerimientos de la institución y tiene 20 ítems. La recopilación de datos se realiza con los protocolos indicados. La escala es ordinal (Likert).	Planificación	Visión Misión Objetivos Estrategias	
			Organización	Personal Cargos Funciones Procesos	Nunca Casi nunca
			Dirección	Organización de los recursos Empowerment Decisiones	A veces Casi siempre
			Control	Supervisión Verificación Orientación	Siempre

Anexo 2: Operacionalización de la variable Engagement

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Escala de medición
<p>Engagement</p>	<p>Robbins y Coulter (2010), expresaron que el engagement está relacionado con el factor de compenetración, armonización, entendimiento e identificación, ello implica que se ha llegado a un nivel de pertenencia del trabajador por la institución. Creándose una relación sentimental positiva recíproca entre el trabajador y la organización.</p>	<p>La variable se medirá utilizando las dimensiones de compromiso afectivo, normativo y continuo. Se trabajará en base al cuestionario dirigido al personal de la municipalidad, con 15 ítems elaborado por el autor del trabajo y se utilizará una escala de Likert.</p>	<p>Compromiso Afectivo</p> <p>Compromiso normativo</p> <p>Compromiso Continuo</p>	<p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>

Anexo 3: Matriz De Consistencia

Gestión administrativa y engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima, 2023							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y el engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con el compromiso afectivo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la gestión</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa y el engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Establecer la relación de la gestión administrativa con el compromiso afectivo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023.</p> <p>b) Establecer la relación de la gestión administrativa con el</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023.</p> <p>b) Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso normativo</p>	Variable GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles o rangos
			Planificación	Misión Visión Objetivos Estrategias	1,2,3,4,5	Nunca	Mala (5-11) Regular (12-18) Buena (19-25)
			Organización	Personal Cargos Funciones Procesos	6,7,8,9,10		
			Dirección	Organización de los recursos Empowerment Decisiones	11,12,13, 14,15	A veces	Mala (5-11) Regular (12-18) Buena (19-25)
Control	Supervisión Verificación Orientación	16,17,18, 19,20	Casi siempre	Mala (5-11) Regular (12-18) Buena (19-25)			
			Siempre	Mala (5-11) Regular (12-18) Buena (19-25)			

			Variable ENGAGEMENT				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles o rangos
<p>administrativa con el compromiso normativo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con el compromiso continuo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023?</p>	<p>compromiso normativo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023</p> <p>c) Establecer la relación de la gestión administrativa con el compromiso continuo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023.</p>	<p>del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023</p> <p>c) Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso continuo del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023.</p>	Compromiso Afectivo	Integración emocional, Sentimiento de pertenencia	1,2,3,4,5,6,7	Nunca	Malo (7-15) Medio (16-24) Bueno (25-35)
			Compromiso normativo	Lealtad Obligación personal de permanencia	8,9,10,11.12. 13	Casi nunca	Malo (6-13) Medio (14-22) Bueno (23-30)
			Compromiso Continuo	Permanencia, interés económico, opciones laborales	14,15,16,17,18 , 19,20,21	A veces	Malo (8-18) Medio (19-29) Bueno (30-40)
						Siempre	

Anexo 4: Cuestionario de Gestión Administrativa

Instrucciones:

Tomando en cuenta su percepción personal de los servicios que brinda la Municipalidad, por favor responda los enunciados de acuerdo a la siguiente escala:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

DIMENSIONES/ítems	1	2	3	4	5
DIMENSION 1: Planificación					
1. La visión de la institución es clara y comprensible					
2. La misión refleja claramente las características de la institución					
3. Los objetivos expresan los cambios que la institución se propone					
4. La planificación en la institución presenta resultados					
5. Se ha formulado el presupuesto y se ha establecido las fuentes de financiamiento (infraestructura, mobiliario y materiales)					
DIMENSION 2: Organización					
6. Se ha elaborado en equipo el Plan Anual de Trabajo					
7. Usted conoce como está organizada la institución					
8. Se define las tareas con equidad e idoneidad					
9. Las funciones del personal están definidas					
10. Se cumplen las normas establecidas en el reglamento interno.					
DIMENSION 3: Dirección					
11. El director motiva a que se use bien los recursos de la institución					

12. Los miembros de la institución asumen con responsabilidad las tareas y la concreción de las actividades técnico-profesionales					
13. Se toman las decisiones democráticamente					
14. Se estimula la participación del personal					
15. Se formula un plan para cada actividad					
DIMENSION 4: Control					
16. La evaluación es usada para mejorar los procesos administrativos					
17. Usted considera que hay un sistema transparente de supervisión					
18. Se evalúa cada proceso administrativo					
19. Se verifica las tareas administrativas realizadas en la institución					
20. Se orienta el trabajo administrativo en forma adecuada					

Anexo 5: Cuestionario Engagement

Adaptado por el autor de Meyer, Allen & Smith, 1993.

Presentamos a continuación, una lista de frases u oraciones que permitirán evaluar cómo perciben los trabajadores a la organización en la que trabajan. Para ello les solicito que respondan el cuestionario con sinceridad a cada uno de los ítems que se presenta a continuación. Está compuesto por un total de 21 ítems, los cuales se presentan en una escala de la siguiente manera:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

Responde a todas las preguntas. Recuerda que no hay respuestas "buenas" o "malas".

N°		1	2	3	4	5
COMPROMISO AFECTIVO						
1	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta institución					
2	Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema					
3	Trabajar en esta institución significa mucho para mí					
4	En esta organización me siento como en familia					
5	Estoy orgulloso de trabajar en esta institución					
6	Me siento emocionalmente unido a esta organización					
7	Me siento parte integrante de esta organización.					
COMPROMISO NORMATIVO						
8	Creo que no estaría bien dejar esta					

	organización, aunque me vaya a beneficiar en el cambio.					
9	Creo que debo mucho a esta institución					
10	Esta organización se merece mi lealtad					
11	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización					
12	Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización					
13	Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí					
COMPROMISO CONTINUO						
14	Si continúo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.					
15	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo					
16	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo					
17	Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas					
18	En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí					
19	Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo					
20	Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera					
21	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista					

Anexo 6: Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima, 2023

Investigador (a) (es): Morales Taípe, Nisim Augusto

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación de la gestión administrativa y el y engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Registro de Identificación del Ciudadano

Describir el impacto del problema de la investigación.

La Investigación busca Determinar la relación de la gestión administrativa y el y engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará los siguientes procedimientos del estudio:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión administrativa y engagement del personal en una municipalidad distrital de Lima, 2023.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de acuerdo a la disponibilidad de la institución

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Anexo 7: Matriz de evaluación de juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento

GESTIÓN ADMINISTRATIVA La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación; Ciencias Sociales; Docente de posgrado; Investigadora RENACYT; Redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión administrativa
Autor(es)	Santivañez de Osambela, Javier Eduardo
Año de publicación:	2021
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores
Significación:	El instrumento GA está compuesto de cuatro dimensiones y sus correspondientes subescalas: 1. Planificación; Subescalas: (a) Misión (b) Visión (c) Objetivos 2. Organización: (a) Personal (b) Procesos (c) Funciones 3. Dirección; Subescalas: (a) Empowerment (b) Decisiones (c) Conocimiento; 4. Control; Subescalas: (a) Supervisión (b) Verificación (c) Orientación

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Dimensión (Definición)	Subescala
<p>Koontz et al. (2017) definieron que la GA era la manera de incluir factores importantes que fortalecen los recursos en una variedad de formas y son responsables de mantener el balance en la empresa.</p>	<p>Robbins y Coulter (2013) identificaron que la planificación en la GA es una contribución gerencial que se enfoca en las organizaciones y hace un mejor uso de la buena gestión de las funciones administrativas.</p>	<p>Visión: es la guía a seguir a largo plazo sirve de motivación e impulso para alentar las decisiones estratégicas (Fleitman, 2000)</p>
		<p>Misión: Es el propósito de una empresa, define lo que pretende lograr a corto plazo, en el entorno en el que opera, definiendo el que para que y cuando lo realizará (Thompson, 2006).</p>
		<p>Objetivos: Se refiere a establecer metas específicas y medibles que se buscan alcanzar administrativamente en una organización. Se encuentran orientados hacia el logro de resultados y el mejoramiento de la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos.</p>
		<p>Estrategias: Estas son planes de acción diseñados para alcanzar objetivos específicos y mejorar el desempeño de una organización, mediante el uso efectivo de los recursos y la adaptación al entorno empresarial.</p>
	<p>Koontz et al. (2017) sostuvieron que se deben acomodar los recursos de acuerdo a las</p>	<p>Personal: Conjunto de personas que forman parte de una</p>

	<p>necesidades de la organización, los gerentes deben tener la capacidad de conocer cuáles son los mecanismos que les permitirán cumplir con las metas de la empresa.</p>	<p>organización y desempeñan distintas funciones y roles para contribuir al logro de los objetivos de la misma. Su gestión adecuada es esencial para el éxito y crecimiento de la organización.</p>
		<p>Cargos: son las posiciones o puestos de trabajo dentro de una organización, que tienen responsabilidades, tareas y requisitos específicos asociados a ellos. La definición y descripción de los cargos es esencial para establecer la estructura organizativa y promover la eficiencia en el trabajo.</p>
		<p>Funciones: son las tareas o actividades específicas que deben llevar a cabo las personas dentro de un cargo o puesto de trabajo en una organización. Estas funciones están claramente definidas en la descripción del puesto y son importantes para contribuir al éxito de la empresa.</p>
	<p>Robbins y Judge (2019) afirmaron que actualmente se relaciona con las pericias comunicativas junto a la posibilidad y habilidad resiliente, teniendo como objetivo guiar a los colaboradores en el camino hacia la consecución de los propósitos organizacionales, lo que requiere condiciones de liderazgo en los gerentes.</p>	<p>Organización de los recursos: es el proceso de planificación, asignación y coordinación de los diferentes recursos disponibles en una organización con el objetivo de optimizar su uso y lograr los objetivos</p>

		<p>establecidos. Es esencial para maximizar la eficiencia y productividad de la organización, asegurando un uso efectivo de los recursos disponibles.</p>
		<p>Empowerment: es el proceso de delegar poder, autoridad y responsabilidad a los individuos dentro de una organización, permitiéndoles tomar decisiones, actuar de manera autónoma y asumir la responsabilidad por sus acciones. Fomenta la participación, la autonomía y el desarrollo personal y profesional de los empleados, contribuyendo al éxito y la eficacia de la organización.</p>
		<p>Decisiones: son el proceso de selección de una opción o curso de acción entre diferentes alternativas disponibles. Se basan en la evaluación de información, considerando diversos factores y criterios, y pueden tener un impacto significativo en nuestras vidas o en el entorno laboral.</p>
	<p>Según Robbins y Coulter (2013) el control es la supervisión general de lo trabajado evaluando las actividades realizadas, obteniendo la información necesaria para realizar los correctivos apropiados, en los procesos que</p>	<p>Supervisión</p> <p>Verificación</p>

	desarrolla la empresa para la obtención de los propósitos de la entidad.	Orientación
--	--	-------------

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre gestión administrativa, con escala de Likert adaptado por Nisim Morales en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
		El ítem tiene una relación

	3. Acuerdo (moderado nivel)	moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión **Planificación**
- Objetivos de la Dimensión: Muestra resultados fiables del mejor uso de la buena gestión de las funciones administrativas

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visión	1. La visión de la institución es clara y comprensible.	4	4	4	
Misión	2. La misión refleja claramente las características de la institución	4	4	4	
Objetivos	3. Los objetivos expresan los cambios que la institución se propone.	4	4	4	
Estrategias	4. La planificación en la institución presenta resultados	4	4	4	
	5. Se ha formulado el presupuesto y se ha establecido las fuentes de financiamiento (infraestructura, mobiliario y materiales)	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**

- Objetivos de la Dimensión: Ajustar los recursos de acuerdo a las necesidades de la organización, los gerentes deben tener la capacidad de conocer cuáles son los mecanismos que les permitirán cumplir con las metas de la empresa.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal	9. Las funciones del personal están definidas	4	4	4	
Cargos	8. Se define las tareas con equidad e idoneidad	4	4	4	
Funciones	6. Se ha elaborado en equipo el Plan Anual de Trabajo.	4	4	4	
	7. Usted conoce como está organizada la institución				

Procesos	10. Se cumplen las normas establecidas en el reglamento interno.	4	4	4	
----------	--	---	---	---	--

- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la Dimensión: guiar a los colaboradores en el camino hacia la consecución de los propósitos organizacionales, lo que requiere condiciones de liderazgo en los gerentes.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización de los recursos	11. El director motiva a que se use bien los recursos de la institución.	4	4	4	
	15. Se formula un plan para cada actividad.	4	4	4	
Empowerment	12. Los miembros de la institución asumen con responsabilidad las tareas y la concreción de las actividades técnico-profesionales	4	4	4	
	13. Se toman las decisiones democráticamente	4	4	4	
Decisiones	14. Se estimula la participación del personal.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Control**
- Objetivos de la Dimensión: es la supervisión general de lo trabajado evaluando las actividades realizadas, obteniendo la información necesaria para realizar los correctivos apropiados, en los procesos que desarrolla la empresa para la obtención de los propósitos de la entidad

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	16. La evaluación es usada para mejorar los procesos administrativos.	4	4	4	

	17. Usted considera que hay un sistema transparente de supervisión	4	4	4	
Verificación	18. Se evalúa cada proceso administrativo.	4	4	4	
	19. Se verifica las tareas administrativas realizadas en la institución				
Orientación	20. Se orienta el trabajo administrativo en forma adecuada.	4	4	4	

FIRMA

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

N° DNI: 09333287

Investigadora RENACYT

Código: P0128932

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 8: Matriz de evaluación de juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento

ENGAGEMENT La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación; Ciencias Sociales; Docente de posgrado; Investigadora RENACYT; Redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Engagement
Autor(es)	Santivañez de Osambela, Javier Eduardo
Año de publicación:	2023
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores

Significación:	<p>El instrumento de engagement está compuesto de tres dimensiones y sus correspondientes subescalas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso Afectivo; Subescalas: (a) Integración emocional, (b) sentimiento de Pertenencia. 2. Compromiso normativo; Subescalas (a) Lealtad, (b) obligación personal de permanencia 3. Compromiso Continuo; Subescalas: (a) Permanencia, (b) interés económico, (c) opciones laborales
----------------	---

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Dimensión (Definición)	Subescala
<p>Robbins y Coulter (2010), expresaron que el engagement está relacionado con el factor de compenetración, armonización, entendimiento e identificación, ello implica que se ha llegado a un nivel de pertenencia del trabajador por la institución. Creándose una relación sentimental positiva recíproca entre el trabajador y la organización.</p>	<p>Compromiso Afectivo, Dincer y Yuksel (2020) expresaron que el engagement de tipo afectivo hacía referencia a los sentimientos genuinos y verdaderos que los colaboradores brindan a lo que consideran como propio (la organización). Esto significa que la verdadera lealtad se desarrolla cuando una persona comienza a ver la instalación y a sus compañeros como "familia". En última instancia, se trata de equilibrar y comprender que quiere la organización de sus empleados, sin olvidar la compensación que proviene de las emociones genuinas</p>	Integración emocional
		sentimiento de pertenencia
		Afecto a la empresa
	<p>Compromiso normativo; Según Rodríguez (2014), un compromiso normativo es la obligación del colaborador de seguir trabajando. Esto se debe a la relación de permanencia, y a medida que aumenta este sentido del deber y el compromiso, aumenta su idoneidad para realizar sus funciones, sin considerar que ocasiones incluyen costos de oportunidad. De igual forma, Jarol (2017) encontró que, cuando una institución acepta o brinda ciertos servicios o beneficios, como matrículas o subsidios de vivienda, los trabajadores desarrollan un sentido de obligación moral, y aprecio por su empresa y gratitud.</p>	Permanencia
		Lealtad, obligación personal de permanencia
	<p>Compromiso continuo Dincer y Yuksel (2020) argumentaron que la continuidad se define como el potencial personal dentro de una organización para sentirse ventajosas o</p>	Permanencia
Interés económico		

	cómodas, tener un fuerte interés en continuar trabajando y comprometerse a seguir en la organización, lo mencionado está directamente relacionado con la comodidad íntima de quienes trabajan, quienes están comprometidos con la empresa y sus objetivos día a día para lograr el beneficio mutuo.	Opciones laborales
--	---	--------------------

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre engagement, con escala de Likert adaptado por Nisim Augusto Morales Taipe en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. (bajo nivel)	El ítem tiene una relación

relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	Desacuerdo (niveles)	tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión **Compromiso Afectivo**

- Objetivos de la Dimensión: referencia a los sentimientos genuinos y verdaderos que los colaboradores brindan a lo que consideran como propio (la organización).

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integración emocional	2. Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema	4	4	4	
	4. En esta organización me siento como en familia	4	4	4	
Sentimiento de pertenencia	1. Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta institución	4	4	4	
	3. Trabajar en esta institución significa mucho para mí	4	4	4	
	5. Estoy orgulloso de trabajar en esta institución	4	4	4	
	6. Me siento emocionalmente unido a esta organización	4	4	4	
	7. Me siento parte integrante de esta organización.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Compromiso normativo**

- Objetivos de la Dimensión: Es la obligación del colaborador de seguir trabajando. Esto se debe a la relación de permanencia, y a medida que aumenta este sentido del deber y el compromiso, aumenta su idoneidad para realizar sus funciones, sin considerar que ocasiones incluyen costos de oportunidad

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lealtad	8. Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar en el cambio.	4	4	4	

	10. Esta organización se merece mi lealtad	4	4	4	
	12. Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización	4	4	4	
Obligación personal de permanencia	9. Creo que debo mucho a esta institución	4	4	4	
	11. No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización	4	4	4	
	14. Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Compromiso Continuo**
- Objetivos de la Dimensión: como el potencial personal dentro de una organización para sentirse ventajosas o cómodas, tener un fuerte interés en continuar trabajando y comprometerse a seguir en la organización, lo mencionado está directamente relacionado con la comodidad íntima de quienes trabajan, quienes están comprometidos con la empresa y sus objetivos día a día para lograr el beneficio mutuo.

Subescalas	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Permanencia	15. Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.	4	4	4	
	17. Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas	4	4	4	
interés económico	18. En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí	4	4	4	
	20. Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera	4	4	4	
	21. Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista	4	4	4	
opciones laborales	14. Si continúo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	4	4	4	

	16. Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo	4	4	4	
	19. Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo	4	4	4	



FIRMA

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

N° DNI: 09333287

Investigadora RENACYT

Código: P0128932

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 9 CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 1 SPSS

ALFA V1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

30: Visible: 20 de 20 variables

	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	var	var
1	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5		
3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4		
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3		
5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
6	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3		
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4		
8	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3		
9	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3		
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4		
11	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4		
12	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4		
13	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3		
14	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4		
15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4		
16	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4		
17	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3		
18	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
19	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3		
20	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4		
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					
26																					
27																					

Vista de datos Vista de variables

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de proces
 - Estadísticas de fiabil

```

GET
FILE='E:\AI_CHAMAS de TESIS\A4_Nisim\ALFA V1.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1] E1 de TESIS\A4_Nisim\ALFA V1.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válidos	N	%
	20	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	20

←

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo. | Unicode DM

Anexo 10 CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 2 SPSS

ALFA V2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 21 de 21 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	var
1	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
2	5	4	4	5	1	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	
3	2	2	5	4	5	3	4	1	3	5	2	4	3	1	2	2	4	2	2	2	4	
4	4	5	2	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
5	3	3	3	1	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	2	3	
6	2	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
7	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	
8	3	4	5	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	
9	2	4	3	4	5	5	2	4	5	4	5	4	4	2	2	5	5	2	5	5	2	
10	2	4	5	3	3	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	
11	1	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	5	1	1	2	1	2	3	3	3	
12	5	4	4	2	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	3	2	1	5	5	5	
13	2	5	5	4	5	3	3	3	4	4	3	5	4	3	2	3	3	5	4	5	3	
14	3	3	5	2	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	3	2	2	5	2	5	4	
15	3	2	2	1	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	3	4	3	4	
16	3	4	5	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	4	2	4	3	4	2	
17	2	4	3	4	5	5	2	5	5	4	5	4	4	2	2	5	5	1	5	5	2	
18	2	4	5	3	3	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
19	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	5	1	1	2	1	1	3	3	
20	5	4	4	2	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	3	2	1	5	5	5	
21																						
22																						
23																						
24																						
25																						
26																						
27																						

Vista de datos Vista de variables

Inicio IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Resultado ALFA V2.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos: Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de Estadísticas

```

GET
FILE='E:\A1_CHAMBAS de TESIS\A4_Nisim\ALFA V2.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1] E:\A1_CHAMBAS de TESIS\A4_Nisim\ALFA V2.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	21

←

Inicio IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON