



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Gestión engagement en la satisfacción de los colaboradores de las
Instituciones Públicas, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Rodriguez Gonzales, Jean Paul (orcid.org/0000-0002-6103-5026)

ASESOR:

Dr. Alva Palacios Gomez, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3224-5363)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia que me motiva de forma permanente y me apoya en todas las metas que me trazo en la vida, son mi gran soporte para el logro de mis objetivos.

Agradecimiento

A mis padres que con su ejemplo y sus consejos me hicieron una persona de bien, dispuesto siempre a emprender y no desanimarme ni en los momentos difíciles. A mi asesor por apoyarme con sus conocimientos y a todas las personas que me apoyaron para alcanzar mi meta.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
RESUMO	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
4.1. Resultados descriptivos de las Variables en estudio	21
4.2. Resultados inferenciales	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII: PROPUESTA	41
REFERENCIAS	45
ANEXOS	55

Índice de tablas

		Pág
Tabla 1	Distribución de frecuencias de la gestión del engagement	21
Tabla 2	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión del engagement	21
Tabla 3	Distribución de frecuencias de la satisfacción de los colaboradores	22
Tabla 4	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción de los colaboradores	23
Tabla 5	Determinación del ajuste de la gestión del engagement que influye en la satisfacción de los colaboradores	24
Tabla 6	Pseudo coeficiente de determinación de las variables para la hipótesis general	24
Tabla 7	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión del engagement en la satisfacción de los colaboradores	25
Tabla 8	Determinación del ajuste de la gestión del engagement que influye en los factores intrínsecos de la satisfacción	25
Tabla 9	Pseudo coeficiente de determinación de las variables para la primera hipótesis específica	26
Tabla 10	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión del engagement en los factores intrínsecos de la satisfacción de los colaboradores	26
Tabla 11	Determinación del ajuste de la gestión del engagement que influye en los factores extrínsecos de la satisfacción	27
Tabla 12	Pseudo coeficiente de determinación de las variables para la segunda hipótesis específica	28
Tabla 13	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión del engagement en los factores extrínsecos de la satisfacción de los colaboradores	28

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar influencia de la gestión engagement en la satisfacción de los colaboradores de las entidades públicas, para ello se valió del enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional causal, trabajó con una población de 590 trabajadores públicos de distintas instituciones del estado y trabajó con una muestra de 75 colaboradores obtenida a través de la prueba G*power, la información fue recogida con el cuestionario. Así mismo se encontró la confiabilidad con Alfa de Cronbach siendo en la gestión engagement 0,915 y en la satisfacción laboral 0,940, indicando una alta confiabilidad. Del mismo modo los instrumentos fueron validados por juicio de expertos para su aplicación.

En cuanto a los resultados encontrados en la gestión engagement estuvo en un nivel moderado del 50,7%. En la variable satisfacción el nivel fue bajo en 56% y en sus dimensiones factores intrínsecos el nivel fue medio en 45,3% y en los factores extrínsecos el nivel fue bajo en 56%. Se concluye que la gestión engagement influye en la satisfacción laboral de acuerdo a las pruebas de Cox y Snell 30, 2%, Nagelkerke 36,6%.

Palabras clave: Gestión engagement, atención, factores intrínsecos, factores extrínsecos, satisfacción

Abstract

The objective of present work was to determine the influence of engagement management on the job satisfaction of employees of public entities, for this, it used the quantitative approach, descriptive, casual correlation, work with a population of 590 public workers from different public institutions and worked with a sample of 75 collaborators obtained through the G*power test, the information was collected with the questionnaire. Likewise, reliability was found with Cronbach's Alpha, being 0,915 in management engagement and 0,940 in job satisfaction, indicating high reliability. In the same way the instruments were validated by expert judgment for their application.

Regarding the results found in the management, it was a moderate level of 50,7% and in its dimensions. In the variable satisfaction the level was low in 56% and in its dimensions intrinsic factors the level was medium in 45,3% and in the extrinsic factors the level was low in 56%. It is concluded that engagement influences job satisfaction according to the Cox and Snell 30,2% tests, Nagelkerke 36,6%.

Keywords: Engagement management, attention, intrinsic factors, extrinsic factors, satisfaction.

Resumo

O objetivo do presente trabalho foi determinar a influência da gestão do engajamento na satisfação de funcionários de entidades públicas, para isso utilizou a abordagem quantitativa, descritiva, de correlação causal, trabalhou com uma população de 590 servidores públicos de diferentes instituições estaduais e trabalhou com amostra de 75 colaboradores obtida por meio do teste de poder G^* , as informações foram coletadas como o questionário. Da mesma forma, foi encontrada confiabilidade com o Alpha de Cronbach, sendo 0,915 no engajamento da gestão e 0,940 na satisfação no trabalho, indicando alta confiabilidade, Da mesma forma, os instrumentos foram validados por perícia para sua aplicação.

Em relação aos resultados encontrados no engajamento da gestão, este ficou em um nível moderado de 50,7%. Na variável satisfação no trabalho o nível foi baixo em 56% e em suas dimensões fatores intrínsecos o nível foi médio em 45,3% e nos fatores extrínsecos o nível foi baixo em 56%. Conclui-se que a gestão do engajamento influencia a satisfação no trabalho segundo os testes de Cox e Snell 30,2%, Nagelkerke 36,6%.

Palavras-chave: Gestão do engajamento, atenção, fatores intrínsecos, fatores extrínsecos, satisfação

I. Introducción

A nivel mundial la función del estado es asegurar el bienestar de los pobladores, tratando de promover la mejoría de los gobiernos y la calidad de vida de las personas, pero muchas veces el incremento de los trabajadores hace que su trabajo no sea valorado lo que produce insatisfacción que influye notablemente en su rendimiento laboral, de allí que las organizaciones tanto públicas como privadas deben buscar estrategias, modelos de gestión que ayuden a potenciar el desempeño de los trabajadores, así como la buena interrelación entre ellos, y para ello se plantea como alternativa la gestión del engagement que puede servir para mejorar la responsabilidad organizacional, la relación psicológica con el trabajo y el ambiente laboral (Medina, 2021).

A nivel internacional según señalan las estadísticas el engagement laboral no es bueno en las organizaciones, de allí que sostienen que solamente el 13% de los trabajadores se comprometen con la organización. (Mann y Harter, 2016). En la situación actual por efectos de la pandemia se produjeron grandes transformaciones en las economías a nivel internacional y en las instituciones, cambiaron hasta la forma de trabajo y el comportamiento de las personas, que se evidenció en otras formas de crisis, pero las organizaciones fuertes mostraron la resiliencia en sus instituciones (Tornero, 2020).

Muchas organizaciones consideran que el trabajador debe ser el más valorado dentro de las instituciones ya que gracias a ellos salen adelante, pero muchas veces se da el valor en esa magnitud, por lo tanto el engagement es una alternativa ya que tiene impacto en el trabajador y gracias a ello se puede lograr los propósitos de la organización, las organizaciones con alto grado de engagement muestran una mayor ganancia por acción del 28%, 8%, aumento en las acciones, una productividad mayor al 18%, satisfacción arriba del 12% y menos accidentes en un 62%. (Riera et al., 2016). En los últimos años el 15% de los trabajadores estaban más involucrados con su trabajo y su empleador lo que genera una alta productividad (Boyle, 2019).

Una investigación desarrollada hace poco en la que participaron 30 países en Europa manifestó que hay un nivel de engagement con diferencias significativas vinculadas al empleo, organización y los aspectos sociodemográficos. En los resultados se puede evidenciar que hoy en día los

colaboradores que realizan servicios con seres humanos tienen el engagement laboral más alto del 68% mientras otros trabajadores de otros lugares tienen el 17%. Así mismo llegaron a la conclusión que el engagement laboral está en función a la educación, la profesión, las formas de contrato (Hakanen, et al., 2019).

A nivel de Latinoamérica tanto en Colombia, Argentina, Chile, Perú, México y Uruguay tienen muy pocas estrategias relacionadas con la gestión engagement, solamente el 36% tiene estrategias de tipo formal en el Employee Engagement y el restante que es el 64% no cuenta con esta forma de gestión. Pero a pesar de lo sucede en Latinoamérica de un total de 771 empresas se considera que el 42% quiere implementar la gestión engagement porque consideran que es un método que está en plena ascendencia y está cobrando importancia (Dyzenchouz, 2017).

En el Perú se realizó un estudio y de 115 empresas el 40% usa estrategias para la gestión engagement, pero sus niveles están entre medios y bajos, no se observa un nivel alto, eso se debe a que existe un buen grupo de empresas que no cuentan con ciertas estrategias. Por otro lado, en la gestión pública no existe un verdadero planeamiento que vaya acorde con las brechas que tiene que cubrir y los gastos que no van acorde al presupuesto asignado. Además, las instituciones públicas no caminan en función a sus objetivos, no potencian sus procesos porque no cuentan con las capacidades y recursos. Finalmente, las herramientas para la coordinación de acuerdo a las normas cuentan con restricciones las que no ayudan a articularse con otras entidades (Díaz y Sánchez, 2017).

Además, en el Perú mucho antes de la pandemia en las diferentes instituciones públicas y privadas se observaba que existe un bajo rendimiento en el aspecto laboral, porque los trabajadores se encuentran desmotivados, faltos de energía, así como también insatisfacción en su trabajo, razón por lo cual los empleados no logran lo que planifican en las instituciones. Se considera que una de las causas puede ser el estado psicológico que no les ayuda a desenvolverse de forma óptima y la falta de habilidades sociales de algunos y que no da respuesta a las demandas, es necesario distanciarse de las metodologías tradicionales y usar metodologías que comprometan al servidor público o privado

y fortalezcan la motivación como es el caso de la gestión engagement (Salanova 2020).

En relación a la satisfacción de los colaboradores, no todos se sienten satisfechos en su centro de trabajo y a nivel global existen diferentes conductas que experimentan en el ambiente laboral como son: rotación, ausentismo, accidentabilidad, abandono del puesto, y esta tiene efectos directos en el rendimiento laboral. Así mismo el Perú es en América Latina el tercer país con índice de rotación alto, de acuerdo a la Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU), lo que produce pérdidas en la gestión del conocimiento y costos en las empresas (Salinas y Cordero, 2015)

Según estudios realizados por Ipsos Apoyo (2019) se considera que las instituciones no pueden retener a sus empleados y la tasa de rotación es del 22%, sobre todo con el personal de alta calificación. En el Perú la rotación es muy alta porque los trabajadores buscan nuevas oportunidades y no se mantienen en un trabajo por mucho tiempo (Otero y Torres, 2019).

Viendo la problemática que no se opta por nuevas estrategias, que cambien las expectativas en los trabajadores públicos y privados, con trabajos que no satisfacen sus perspectivas y con una alta rotación de personal del personal calificado, nos lleva a pensar que es necesario un cambio importante en las entidades del estado con nuevas estrategias que comprometan al personal a un mejor desempeño, consideramos que la gestión engagement puede cambiar de alguna forma las perspectivas de empleo en el país, porque los trabajadores estarán más comprometidos y de acuerdo a ello formulamos las siguientes preguntas:

Para plantear la problemática usamos el aporte de Hurtado con el enunciado holopráxico y formulamos el problema general: ¿Cuál es la influencia de la gestión engagement en la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas, en el año 2021? Y problemas específicos: (a) ¿Cuál es la influencia de la gestión del engagement en los factores intrínsecos de los colaboradores de las instituciones públicas, en el año 2021? (b) ¿Cuál es la influencia de la gestión del engagement en los factores extrínsecos de los colaboradores de las instituciones públicas, en el año 2021?

El estudio en su justificación práctica aporta el término engagement para ser tomado como una estrategia importante en la mejora del compromiso de los

trabajadores de manera más activa para evitar problemas que generan el exceso de trabajo en algunas áreas, ya que la satisfacción tiene consecuencias directas en la productividad, es necesario y a través de esta estrategia se ubique los factores que influyen en la satisfacción y poder mejorarlos para beneficio de la organización y para prevenir los problemas de salud de los empleados. En la justificación teórica, el aporte será dar a conocer la existencia del engagement, el cual mejorará el compromiso de los trabajadores y el rendimiento ya que se sentirán vinculados a la institución y además puede ser utilizado como estrategia importante tanto en el sector público como privado, asimismo, sirve como información para otros estudios, ya que es una forma de entusiasmar en el trabajo, ya que se puede premiar, reconocer el desempeño de los trabajadores, que necesitan de incentivos. En la justificación metodológica se aportará los cuestionarios de las variables, los mismos que fueron validados por juicio de expertos y encontrados la confiabilidad para poder ser usados como instrumentos válidos para la investigación.

Así mismo planteamos el objetivo general: Demostrar la influencia de la gestión engagement en la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas, 2021. Los objetivos específicos: Demostrar la influencia de la gestión engagement en los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas, 2021.

Luego planteamos la hipótesis general: La gestión del engagement influye significativamente en la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas, en el año 2021. Y las hipótesis específicas: La gestión del engagement influye significativamente en los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas, en el año 2021.

II. Marco Teórico

En los estudios nacionales, Saavedra et al. (2020), realizó una investigación cuyo propósito fue conocer y proponer mejoras en la gestión engagement y su influencia en la satisfacción de los colaboradores de sujetos de las entidades públicas. Adoptando un diseño no experimental, descriptiva. Considerando para efectos de la muestra 9 documentos de carácter científico. De acuerdo a ello el 30% de los artículos consultados mostraron interés significativo por las satisfacciones en el ámbito laboral, del mismo modo, el 35% nivel medio consideraron que la característica engagement, es vital, en la atención se consideró un nivel bajo del 43%, en la conexión nivel bajo en 53%, en la integración nivel bajo del 32% y en el enfoque nivel bajo del 38,7%. Afianzando dentro de los alcances finales la influencia significativa del engagement en la satisfacción de los colaboradores, que equivale al 58,6%, considerando, además, que la motivación, la formación constante, y el crecimiento integral de los trabajadores es fundamental.

Luego consideramos a Charry (2021), a través de su investigación tuvo como finalidad evaluar los niveles de engagement en servidores públicos (civiles y militares) de una entidad castrense, enmarcada en un modelo cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental, trabajó con 100 colaboradores, 50% fue del equipo castrense y el 50% restante fueron civiles, quienes contestaron el cuestionario. El nivel de engagement, en los civiles el nivel fue bajo en 22,4%, un 51,0% en un rango alto, y un 26,5% en un rango medio, el equipo castrense obtuvo los siguientes valores porcentuales 5,9% en un rango alto, 78,4% en un nivel elevado en cuanto a la función descrita, mientras que un 15,7% se ubicó en un nivel medio, en cuanto a las dimensiones de atención los valores 49% en un rango bajo de atención, 40% nivel alto, en relación a la atención prestada, el 11% restante se ubicó en un rango medio. Compartiendo dentro de los alcances finales la alta vocación de servicio engagement, resaltando la fortaleza y el compromiso en la labor que desempeñan los colaboradores.

Luego Arias, et. al. (2017), en su investigación el objetivo fue valorar las relaciones entre el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y las relaciones

interpersonales en docentes de Arequipa. Para ello fueron un total de 46 profesionales de la educación, empleando el cuestionario, con un enfoque cuantitativo con carácter descriptivo. Destacando dentro de los resultados la satisfacción laboral obtuvo 47% nivel medio, del mismo en las dimensiones intrínsecos fue 68,60% nivel medio y para el factor extrínseco el nivel medio del 57,2.%. También cabe mencionar que la dimensión intrínseca con un valor correlativo de ($p=0.014$) obtuvo resultados de carácter medio, con valores negativos y con significancia igual a $p= 0.013$, lo que permitió confirmar la idea de que este tipo de satisfacción predice rasgos característicos del síndrome de burnout.

Para Huayapa et al. (2016), el propósito de su investigación fue determinar la influencia del Engagement y satisfacción laboral en docentes direccionando el trabajo a un diseño no experimental, descriptivo, correlacional, contando con una muestra de 350 especialistas del ámbito educativo, se usó un cuestionario para el recojo de los datos, $**p<0.01$, los que permitieron a los autores afirmar la alta significancia entre ellas. La satisfacción estuvo también en un nivel alto del 48,6% y la gestión engagement tuvo un nivel alto del 54%. Se concluye que las variables, tuvieron como valor de la influencia 58,3%, y que existe influencia de la primera variable sobre la segunda

Así mismo Suárez (2020), en su estudio el propósito fue determinar la influencia del engagement en la satisfacción laboral en docentes, estudio no experimental con enfoque cuantitativo, correlacional, considerando además a una población de 150 educadores, y tomando la misma cantidad de educadores para la muestra, a quienes realizaron una encuesta. En lo concerniente a los resultados, se apreció un margen de correlación $Rho=0.804$ que significa que es alta y significativa ($p<0.01$) entre las variables, evidenciando además que el 81,3% de los colaboradores coincidió en una satisfacción nivel medio, por otro lado, el 48,7% un nivel alto de engagement y coincidieron en la satisfacción laboral. Dentro de las conclusiones se resaltó la correlación entre el engagement y la satisfacción laboral.

En los estudios internacionales Montoya et al. (2017), el propósito fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos en Chile. Con un enfoque cuantitativo, correlacional, con una muestra a 166 personas empleándose el cuestionario. Dentro de los

resultados, en el caso de los colaboradores de sexo masculino el 5,6 % coincidió en percibir insatisfacción, un 4,2%, un 31,9% lo calificó en un nivel bajo de satisfacción, un 51,4% nivel medio de satisfacción, y un 6,9% calificó la satisfacción en un nivel bajo. La percepción de las féminas, un 18,2% resaltaron algo de insatisfacción e indiferencia ante la consulta, el 27,3% calificó la satisfacción en un bajo nivel, un 45,4%, nivel medio, un 9,1% el rango de satisfacción es alto, en los factores intrínsecos el nivel fue medio en 39.8% y en los factores extrínsecos el nivel fue bajo en un 56%. Como conclusión existe relación entre las variables y el nivel de correlación fue de 0,765.

En los alcances presentados por Pedraza (2020), la finalidad fue analizar la relación de prácticas en la gestión del personal, de las variables satisfacción laboral, compromiso organizacional, competencia del capital humano, y sus efectos en el desempeño de instituciones de educación superior. Se trabajó dentro de un enfoque cuantitativo de carácter correlacional, aplicando para ello un cuestionario en una muestra conformada por 84 colaboradores. Para efecto de los resultados la satisfacción laboral se encontró en un nivel medio del 45,6%, en los factores intrínsecos el nivel fue bajo en un 53% y en los factores extrínsecos el nivel fue medio en 48,5%, destacando además, según la percepción de los colaboradores que sería interesante considerar una mayor autonomía para resolver situaciones del contexto laboral, variabilidad en las tareas asignadas y estabilidad en el puesto de trabajo, aportando además dentro de las conclusiones que se considera mayor reconocimiento por el trabajo realizado, el valor por la responsabilidad ante asignaciones y mayor crecimiento en el ambiente profesional y personal.

Por su parte Díaz y Barra (2017), destacaron como propósito determinar la relación entre resiliencia y satisfacción laboral, enmarcaron su trabajo en un estudio descriptivo, correlacional, con una muestra de 119 profesionales de la educación, los que contestaron un cuestionario. Es conveniente hacer mención a los resultados obtenidos con relación a la satisfacción laboral, la cual alcanzó un nivel bajo de 22,2% destacando además que al establecer la relación entre la satisfacción laboral y la edad el valor obtenido fue de 0,19, en cuanto a la antigüedad en la profesión y la variable mencionada el resultado fue de 0,28, y con respecto a la resiliencia y la satisfacción laboral la correlación se ubicó en 0,43, destacando así una relación significativa. Así mismo la satisfacción estuvo

en un nivel medio del 61%. Haciendo énfasis en el contexto complejo según la percepción de los investigadores de los profesionales de la educación, destacando la importancia de bienestar laboral.

Para Pérez, et al. (2017), cuya finalidad fue Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en una institución de salud de Minatitlán. Estudio descriptivo, transversal, contando con una población de 109 personas, y una muestra conformada por 71 especialistas de enfermería, los que desarrollaron un cuestionario. En los resultados asociados a la satisfacción laboral estuvo en nivel medio del 84,52%, la desviación estándar fue de 7,40. De acuerdo a los turnos de jornada laboral, el vespertino tuvo insatisfacción de 93,8%, el diurno 93,3%, y noche 83,3%. Se concluye que esta inconformidad repercute en el desempeño laboral.

Según Caro, et al. (2021), a través de su investigación cuya finalidad fue analizar el engagement en la satisfacción laboral de los centros deportivos de Barcelona. Dentro de los datos metodológicos, fue descriptivo, correlacional, empleando como la hoja de observación y una encuesta, dirigida a 42 centros deportivos de la región descrita. La correlación obtenida entre la red social Facebook fue de 0,197, considerándola positiva, pero con debilidad, del mismo modo en lo referente a twitter. En cuanto a la gestión engagement tuvo un nivel bajo del 43%, en la atención el nivel fue moderado en un 34%, en la conexión bajo en un 45%, en la integración nivel moderado en 54,5% y en el enfoque nivel bajo en 34,5% y la satisfacción laboral estuvo en un nivel medio del 31,5%. Recalcando dentro de la conclusión que existe influencia del engagement en la satisfacción laboral del 73,8%

Gestión Engagement

Habiendo finalizado la descripción de los principales estudios referido a las variables en análisis, se describe el soporte teórico, en la primera variable la gestión engagement, es una situación de entusiasmo, agrado y cubrimiento que posee un trabajador en el empleo que realiza. El término engagement viene del inglés, pero se considera que no tiene una traducción exacta en el castellano, pero la más cercana es compromiso, implicancia laboral, por lo tanto, el más próximo es la relación con el trabajo (Sutiyem et al., 2020). Tiene que ver con la situación mental y emocional del empleado que está en función con su

rendimiento en el trabajo, que con sus habilidades, muestra positivismo, mostrando mucha energía y dedicación a lo que hace (García et al. 2016)

Una de las primeras personas que hablaba del engagement por los años 90 fue Kant que decía que el engagement es el hecho de aprovechamiento de los empleados de una organización en función al papel que realice el sujeto y la forma que se refiere a sí mismo en el aspecto cognitivo, físico, mental, emocional en sus actividades en la institución, es el lugar en la que los empleados se sienten a gusto realizando su papel, a ellos se les denomina los empleados engaged ya que ponen toda su energía para llevar a cabo su trabajo, se sienten identificados con la tarea que realizan, por ello se dice que es un estado positivo psicológico el engagement (Salanova y Schaufeli, 2009).

El engagement es el uso del trabajo auténtico con compromiso en el ambiente laboral en la que el empleado usa la parte cognitiva, física y emocional. (Ossio, 2021). Así mismo Kuok y Taormina (2017) afirman que el engagement es involucrarse de manera intencional, con cierto apego a las actividades, fines o tareas organizacionales que pueden ser con características emocionales, físicas y cognitivas. Del mismo modo afirman que el engagement tiene que ver con tres elementos como son: la energía, absorción y la dedicación, esto actúa de manera diferente a lo que puede actuar el Burnout, porque genera vigor (Schaufeli, 2016).

Para otros el engagement es un estado constante en el ambiente de trabajo, que se relaciona con los aspectos de seguridad, estado de reconocimiento, aspectos de autorrealización y pertenencia. En el aspecto de seguridad observa a los individuos en su ambiente laboral sin riesgos, la pertenencia es la identificación con su trabajo y la organización, en el reconocimiento, cuando es valorado por sus jefes y en la autorrealización está ligado a la productividad (Borregó, 2016). El engagement es considerado como una responsabilidad de grupo en la que se debe contar con la participación de todos los empleados para la mejora de las metodologías, procesos para identificar las dificultades, buscar información relevante, y dar nuevas opciones. Todo ello ayuda a que los empleados tengan un mejor rendimiento y un buen ambiente de trabajo (Aguilar et al., 2016).

En cuanto los modelos del engagement está el modelo DRL de Baker y Demerouti (2008) este incluye las demandas y recursos laborales más conocidos

en la que se tiene en cuenta dos clases psicosociales con distintas contribuciones positivas y negativas, siendo el positivo el engagement y el negativo el Síndrome de Burnout, este modelo se enfoca a la motivación que tiene el empleado y al desagrado que este presenta, ya que en algún momento se interrelacionan entre sí (Salanova y Schaufeli, 2009). Este modelo manifiesta que de acuerdo a las demandas laborales puede pasar situaciones estresantes entre los empleados, el mismo que si no saben manejarlo o hacer frente a ello pueden producir el síndrome de Burnout, si se da de forma positiva se asocia con el engagement.

Luego el Modelo de JD-R de Bakker y Leiter (2013) en este modelo se hace un pronóstico de los recursos y se considera las dimensiones del engagement: vigor, dedicación y absorción que inciden de forma positiva en el desempeño de los empleados, se tiene en cuenta las actitudes que eran sin mucha exigencia, pero logran los fines propuestos, lo que aumenta el aprendizaje y ayuda al desarrollo personal.

El modelo netamente de las demandas que es cuantitativo tiene un proceso de presión o sobrecarga en los procedimientos mentales que influyen en la concentración y en la exactitud. Existen también las relacionadas con las emociones, las físicas que tienen que ver con la sobrecarga en el empleo y la de organización que tienen que ver con la poca seguridad en el trabajo y la empleo-familia y o la familia-empleo (Bakker y Demerouti, 2015)

Entre las consecuencias del engagement laboral afirman que si existe un alto engagement el efecto es una alta productividad con menos rotación y con un alto nivel de lealtad de los trabajadores (Patil, 2018). Así mismo el engagement en el aspecto cívico ayuda en las interrelaciones en la Institución (Kaur et al., 2017). Pero se suele relacionar el Burnout con el engagement, porque en ambos casos son casos extremos, en el primer caso es un aspecto negativo porque llegan al desinterés y a un stress que causa agotamiento, falta de autorrealización y en el segundo caso hay excesivo entusiasmo, vigor y dedicación al trabajo (Marsollier, 2019).

Los trabajadores con un nivel alto de engagement informan que tienen menos accidentes y menor índice de errores, con mejores evaluaciones. Según los supervisores, los trabajadores con nivel bajo de engagement laboral, trabajan desmotivados, sin energía. Por otro lado, las consecuencias del engagement en

la Institución, los trabajadores usan más de su provecho y sus recursos y se disponen a actuar lejos de las acciones habituales para el logro de los propósitos organizacionales (Ram, 2017). Los altos niveles de engagement en los trabajadores hacen que disfruten de lo que hacen, lo que sirve de soporte para potenciar el hecho de sentirse bien y su desempeño en el ambiente laboral es bueno (Vorina et al., 2017). Se llama los trabajadores engaged, porque son actores activos que por lo general tienen la iniciativa en la tarea que realizan y hacen su propia retroalimentación en su rendimiento personal (Schaufeli et al., 2016)

En cuanto a las dimensiones de acuerdo a Ossio (2021) en la primera dimensión está la atención que está dirigido a los propios comportamientos y vivencias como hacia los otros, sin dar importancia a las circunstancias que producen tensión; en la segunda dimensión esta la conexión que es el hecho de ser empáticos con los demás y con el empleo; en la tercera dimensión está la integración es el hecho de combinar lo afectivo, cognitivo y lo físico en el empleo y en la cuarta dimensión el enfoque es llevar a cabo todos los recursos de tipo personal en el instante hacia la actividad y volcar dichos recursos al trabajo.

En relación a la atención Liska (2014) afirma que es el hecho de estar conectado, es estar preparado para realizar acciones. El sujeto que está atento puede tomar actividades preventivas a partir de gestos verbales y no verbales (Fukushima, 2014). La atención no solo tiene que ver con la parte activa sino un procedimiento de espera y de realización de aprendizaje (Klaver y Baart, 2016).

En los factores que se relacionan con el engagement están los factores personales que son los que tienen que ver con la motivación y que hacen al trabajador involucrarse en su centro de trabajo en la que existen emociones positivas como interés, alegría que lo hacen desempeñarse bien, estar motivado y en las competencias que se usan para tener éxito. Así mismo están los factores psicológicos, que es el comportamiento bueno que ayuda a los que le rodean, entre las características más resaltantes están el vigor que tiene que ver con una gran energía cuando trabaja, se relaciona con la persistencia y las ganas de dar todo su esfuerzo en el trabajo, luego la dedicación pone el entusiasmo, se inspira en lo que hace y todo se relaciona con un gran identificación a través de emociones positivas y la absorción se compenetra en el trabajo, se siente feliz

allí y le da pena cuando tiene que retirarse y cumplió con su horario (Cedeño et al., 2018).

Mientras que en la segunda variable satisfacción laboral, de acuerdo a Chiang et al. (2016) lo definen como el nivel de conformidad de un trabajador en relación a su empleo, esto se ve reflejado en la calidad de trabajo que desempeñan y en la productividad que muestran. De acuerdo a Mejía y Manrique (2017) sostuvieron que expresar acerca de la satisfacción es hablar acerca del agrado y desagrado cuando se realiza la comparación entre el servicio que recibimos y las expectativas que esperamos, si el servicio no cumple las expectativas lo que genera es la insatisfacción.

Satisfacción de los Colaboradores

Quispe y Ayaviri (2016) manifestaron que el término satisfacción viene del latín satis que significa suficiente y facere que quiere decir realizar, está asociado con estar saciado, está relacionado con la saciedad, el placer o el estar conforme en función a lo que quiere el usuario, es decir existe agrado por lo que se hace. Según la Real Academia Española (2019) tiene que ver con la actividad que produce tranquilidad y contesta a un afectar, a un sentimiento o función opuesta.

La satisfacción es el estado emocional de un trabajador en su centro de trabajo, es decir se muestra positivo como empleado en el trabajo, también es una forma placentera, al tener una percepción subjetiva de los hechos, en el trabajo del sujeto (Chiang y San Martín, 2015). Así mismo Inga (2017) afirma que es el gusto agradable que experimenta un sujeto en su empleo, lo que ayudará a cubrir ciertos requerimientos que tiene en su vida como seguridad, aspecto económico, alimentación, aspecto personal entre otros, cuando estas necesidades no son cubiertas hablamos de insatisfacción.

Por su parte Marvel et al. (2016) mencionaron que existen ciertas variables que influyen en la satisfacción como son: aspectos personales, situaciones de empleo y cuando hay equilibrio entre ellas se da la satisfacción. Según otro autor el conjunto de emociones positivas o negativas que los empleados tienen en su ámbito laboral. Son actitudes que en algunos casos son afectivos, sentimientos que pueden producir gustos o disgustos de acuerdo a la labor que ejecutan (Fuentes, 2016).

La satisfacción laboral se asocia de forma directa con el conocimiento que tiene el sujeto en la institución. La vivencia cambia de acuerdo a la percepción que tiene el empleado, termina siendo un elemento emocional. Estos aspectos influyen en la forma de actuar del sujeto (Sánchez y García, 2017)

Desde un aspecto epistemológico el sujeto cambia en función a lo afectivo y cognitivo, el que se resume en comportamientos efectivos en función al espacio laboral. El individuo va de lo subjetivo a lo objetivo (Zayas, Báez, Zayas y Hernández, 2015). Así mismo se considera que la satisfacción laboral influye en el comportamiento que tenga el empleado en la se hace una comparación entre el trabajo real que realiza y lo que el trabajador tiene como expectativas. (Sánchez y Sánchez, 2016). Tanto el clima laboral que se da en la institución, la forma como se organiza y el liderazgo del jefe determinan la satisfacción ya que tiene que ver con el comportamiento organizacional (Orihuela, 2017).

Del mismo modo la satisfacción tiene que ver con un estado emocional como consecuencia de la percepción que tienen los trabajadores en relación a su puesto de trabajo y el lugar que les brinda motivación y que cubre sus expectativas y sus requerimientos en función a lo que hacen por la institución (Lupano y Castro, 2018). Cuando los trabajadores de acuerdo a su esfuerzo reciben estímulos esto genera satisfacción, lo que se traduce en un buen desempeño y que determina buenas actitudes (Hernández y Ramos, 2018).

Para Bazán (2017) la satisfacción laboral son dos grupos o tipos de factores laborales que tiene que ver con factores intrínsecos y con las condiciones de empleo tanto internas como externas. Así mismo Drosos et al. (2020) sostuvieron que la satisfacción laboral tiene que ver con la modalidad subjetiva y el grado de depuración, es decir es necesario saber acerca del trabajo que se lleva a cabo para realizar la evaluación si la vivencia es positiva. Del mismo modo López (2020) afirma que el sector público por lo general no tiene la capacitación que necesita y los aspectos que requiere para ser competente y esto se asocia con el servicio que dan, pero no toman conciencia de los procesos que realizan las personas en el ámbito público. La satisfacción está asociada con la calidad, en función a que los trabajadores realicen un trabajo de calidad, cumplirán con sus perspectivas y se sentirán satisfechos.

Entre las dimensiones de la satisfacción estuvo: en la primera dimensión los factores intrínsecos que provienen de las recompensas de tipo interna

brindadas por el empleo, son las opciones de éxito y desarrollo en su trabajo, son los que permiten la apreciación o sentimientos del empleado sobre ellos mismos y su empleo, que los estimula a laborar y en la segunda dimensión los factores extrínsecos que son los que tienen que ver con la remuneración, las políticas de la organización, el monitoreo, los recursos, la interrelación con los compañeros de trabajo, las oportunidades de ser promovidos, seguridad en el empleo, entre otros (Bazán, 2017). Se consideran que la insatisfacción laboral se da por lo general en los factores extrínsecos, pero la satisfacción más estaría dada por los factores intrínsecos que son más cercanos al empleo, al contexto del mismo, al compromiso y al logro.

Entre las teorías de la satisfacción laboral está la teoría de los factores, sobre el particular Morillo (2014) afirma que la persona tiene dos características, los que provienen de factores estimulantes o que dan satisfacción que están enfocados al empleo que están en función al logro, el reconocimiento y los que vienen de fuera que influyen en el trabajador. Por otro lado está la teoría de las necesidades básicas Según Maslow para las personas existe jerarquía en cuanto a las necesidades, teniendo como básicas al hambre, sed, vivienda y otros requerimientos; así mismo está la seguridad, es la que protege a los trabajadores, evitando al daño físico y mental; así mismo está el factor social en los que se considera el afecto, pertenencia, amistad y manera de aceptación, así mismo está la estima, son los aspectos relacionados con el respecto a uno mismo, el ser autónomos, libres, y alcanzar los objetivos y finalmente es la autorrealización que está relacionado con lo que los individuos pueden lograr (Ayres y Malouff, 2015).

Entre los pasos que hay para potenciar para lograr la satisfacción están: el hecho de involucrarse de los sujetos, en eventos de la organización ya sea en el aspecto interno o externo, el siguiente paso es la planificación que es el hecho de preveer con un plan en base a objetivos para ver la satisfacción del personal en la que ven los procesos, procedimientos en los que escogen los indicadores, luego miden su satisfacción, esto se lleva a cabo en función a los instrumentos de medición y finalmente el análisis para ir potenciando continuamente realizando el feedback o retroalimentación en base a los resultados encontrados al final del proceso (Nápoles et al., 2016).

III. Metodología

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la herramienta estadística para la comprobación de cada una de las hipótesis de trabajo. Este enfoque trabaja con información numérica, que se recogió con el cuestionario lo que fue procesado con la estadística. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018). Además, la investigación tuvo como método hipotético-deductivo, ya que se tuvo en cuenta conceptos empíricos para concretar los conceptos generales (Sánchez et al., 2018).

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

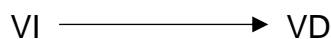
El estudio fue de tipo básica, de nivel explicativo, de diseño no experimental, transversal, correlacional causal. Fue básica porque no tuvo propósitos aplicativos, solamente amplió el aspecto científico. En cuanto al diseño del estudio este se fue no experimental ya que el investigador no interviene para manipular las variables, así mismo es transversal toda vez que la recolección de los datos se produce en un solo momento en el tiempo, y es correlación causal porque se analiza las variables gestión engagement y la satisfacción de los colaboradores de organizaciones públicas en términos de causalidad (Hernández et al., 2014; Tamayo, 2017).

El diseño fue no experimental, que a decir de Carrasco (2016) “Esto sucede cuando las variables no son manipuladas en ninguna situación, es decir no se hizo experimento con ellas, estos son los que se ven en los acontecimientos de la realidad que posteriormente sucedan” (p.71).

El diseño correlacional causal se representa a continuación en el siguiente esquema:

Figura 1

Diseño correlacional



En la que:

X_1 = Variable independiente, Gestión engagement

X_2 =Variable dependiente, Satisfacción de los colaboradores

→ = Relación causal de X_1 sobre X_2

3.2. Variables y Operacionalización

En la primera variable, la gestión engagement es el uso del trabajo auténtico con compromiso en el ambiente laboral en la que el empleado usa la parte cognitiva, física y emocional (Ossio, 2021).

En cuanto a las dimensiones de esta variable se tiene: en la primera dimensión está la atención que está dirigido a los propios comportamientos y vivencias como hacia los otros, sin dar importancia a las circunstancias que producen tensión; en la segunda dimensión esta la conexión que es el hecho de ser empáticos con los demás y con el empleo; en la tercera dimensión está la integración es el hecho de combinar lo afectivo, cognitivo y lo físico en el empleo y en la cuarta dimensión el enfoque es llevar a cabo todos los recursos de tipo personal en el instante hacia la actividad y volcar dichos recursos al trabajo (Ossio, 2021).

En la segunda variable satisfacción de los colaboradores, para Bazán (2017) la satisfacción laboral son dos grupos o tipos de factores laborales que tiene que ver con factores intrínsecos que tienen que ver con las condiciones de empleo tanto internas como externas. Entre las dimensiones de la satisfacción laboral está: como primera dimensión; los factores intrínsecos que provienen de las recompensas de tipo interna brindadas por el empleo, son las opciones de éxito y desarrollo en su trabajo, son los que permiten la apreciación o sentimientos del empleado sobre ellos mismos y su empleo, que los estimula a laborar y en la segunda dimensión los factores extrínsecos que son los que tienen que ver con la remuneración, las políticas de la organización, el monitoreo, los recursos, la interrelación con los compañeros de trabajo, las oportunidades de ser promovidos, seguridad en el empleo, entre otros (Bazán, 2017).

3.3. Población, Muestra, Muestreo, Unidad de Análisis

La población es un grupo de individuos, materiales, proyectos, métodos, que se denomina universo y que forman parte de un espacio. (Carrasco, 2016).

La población que se consideró fueron 590 personas de instituciones públicas, entre ellas estuvo la UGEL N° 9 de Huaura, el Ministerio de Educación (Área de Administración), La Superintendencia Nacional de fiscalización Laboral (Coordinación logística), Ministerio de la producción (Adquisiciones Y Oficina general de políticas pesqueras), Biblioteca Nacional del Perú y Programa Nacional Cuna Más (Coordinación de servicios). Todos ellos primero locador de servicios y luego CAS.

La muestra es un aspecto importante tiene que ver con saber el número de participantes que se involucran en la investigación, en tal sentido la muestra estuvo conformada por entendida como un subconjunto representativo de la población, la cual tiene consigo las mismas características y que comparte el mismo espacio físico (Carrasco, 2016). Es preciso reconocer que el tamaño de la muestra es un trabajo matemático que expresa tácitamente la relación entre las variables, número de participantes y el poder estadístico (García et al., 2013)

Así mismo, se reconoció que el cálculo del tamaño de la muestra fue 75 colaboradores Esta tuvo rigor científico, así como todo el proceso seguido en la presente investigación, se ha seguido la recomendación de los investigadores García-García et al. (2013) con al cual se ha asegurado la potencia estadística de la muestra, para lo cual se utilizó el software G*Power (ver anexo 10) el mismo que permitió calcular el tamaño apropiado de la muestra al considerar a priori una potencia estadística del 95%, incluso con un valor muy superior a lo recomendado (Albers & Lakens, 2018; Leongómez, 2020). En tal sentido habiendo utilizado un poder alto nos evitamos dos de las limitaciones más comunes en trabajos académicos: (a) rechazar erróneamente la hipótesis alternativa, y que (b) los resultados no sean replicables debido a que varían mucho en estudios con diferentes muestras (Baker, 2016; Loken y Gelman, 2017).

Además, es preciso señalar que el valor considerado en la descripción del tamaño del efecto (0.4) se tuvo en cuenta diversos estudios (Quintana, 2017), que para el caso corresponde a los antecedentes tanto nacionales como del ámbito internacional.

El muestreo fue probabilístico intencional. En cuanto a la selección de los elementos muestrales, este ha sido de modo probabilístico, ya que todos los integrantes de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos como integrantes de la muestra (Hernández et al., 2014).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica son los mecanismos que utiliza el estudioso en los distintos momentos de la investigación (Carrasco, 2016). La técnica fue la encuesta, con el instrumento llamado cuestionario el que fue aplicado a un grupo de individuos, está compuesto de un grupo de preguntas de cada variable para dar explicación (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

El instrumento es una estrategia que pone en práctica el investigador para recoger datos de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

El hecho de llevar a cabo la validación es emplear un instrumento que nos permita garantizar la medida de lo que se desea medir (Carrasco, 2016). En el presente trabajo la validez se realizó por juicio de expertos, empleando la validez de constructo para evidenciar la construcción del instrumento y la validez de contenido en la que los expertos se fijaron si el instrumento cuenta con relevancia, claridad al momento de formular las preguntas, y también se vio la pertinencia.

La confiabilidad se relaciona con las veces que se emplea el instrumento y los resultados siempre son los mismos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018). Para ello el instrumento se aplicó a un grupo de 20 sujetos al que se le llamó piloto, con rasgos muy parecidos a los que del grupo de estudio. Una vez que las personas participaron en la aplicación del instrumento la confiabilidad se realizó con Alfa de Cronbach, el que de acuerdo a los resultados encontrados nos determinó la confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En cuanto al proceso seguido para la aplicación de los instrumentos se solicitó a la Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo una carta de presentación, con la finalidad de realizar una presentación formal que nos otorgue para ser

presentado a cada una de las instituciones públicas consideradas en el estudio, llegándose a obtener el permiso correspondiente para la aplicación de los instrumentos. La información que se recabó de estas, en un primer momento estuvo vinculado a la información de los colaboradores, para luego se desarrolle la aplicación de las encuestas, la cual considerando el contexto del aislamiento social debido a la pandemia Covid-19 se priorizó la presentación digital de las mismas, es decir facilitar a los elementos muestrales las encuestas a través de un enlace (link) que se pudo obtener gracias a la elaboración de un formulario de Google, facilitando que pueda ser compartido a través del correo electrónico y/o whatsapp. Dicho formulario estuvo estructurado de tal forma que se aseguró que los participantes puedan leer el consentimiento informado, y una vez que este haya aceptado participar en el estudio, y se le haya asegurado el anonimato y el compromiso de utilizar la información únicamente con fines académicos, se le permita responder a cada uno de los ítems formulados por medir las variables gestión del engagement y la satisfacción.

3.6. Método de Análisis de Datos

Cuando se procesó en el programa SPSS versión 26 los datos fueron trabajados en un primer momento de forma descriptiva y fueron presentados en tablas de distribución de frecuencia y de modo visual a través de las gráficas de barras, en los que se incluyó datos absolutos y porcentuales. Así mismo para la contrastación de la hipótesis general y específicas se realizó el análisis estadístico de carácter inferencial, para lo cual se utilizó el estadígrafo de Regresión Logística Ordinal, el cual muestra información referida al ajuste del modelo, el coeficiente del Pseudo R Cuadrado y el índice de Wald. En cuanto al coeficiente de determinación de Cox y Snell los cuales oscilan entre 0 y 1, pero que en la práctica no llega a 1, mientras que en cuanto a Nagelkerke, el cual es una transformación del valor de Cox y Snell, este estadígrafo corrige la escala del estadístico para cubrir el rango completo de 0 y 1 (Díaz-Narváez, 2017).

3.7. Aspectos Éticos

En el estudio se actuó en todo momento considerando los principios éticos, que debe tener cualquier investigación, teniendo en cuenta la veracidad, el respeto. Poniendo datos y referencias que fueron reales. Las referencias se trabajaron

con el manual APA, poniendo especial énfasis en colocar los documentos que fueron usados en la investigación. Para la aplicación de los instrumentos se tomó en el consentimiento informado de los colaboradores, así como se respetó los nombres de los fueron parte del estudio. Además, se consideró los principios en cuanto a las normas vigentes, el consentimiento informado y el respeto a los resultados encontrados que no se tergiverso (Palencia y Ben, 2013)

IV. Resultados

4.1. Resultados Descriptivos de las Variables en Estudio

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la gestión del engagement

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	34	45,3	45,3	45,3
	Moderado	38	50,7	50,7	96,0
	Eficiente	3	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

De la tabla 1 se observa que, el 45.3% de los encuestados perciben que la gestión del engagement es de nivel deficiente, mientras que, el 50.7% señala que es de nivel moderado. Sin embargo, solo el 4.0% restante percibe que la gestión del engagement de los colaboradores de las instituciones públicas, es de nivel eficiente. Además, se puede observar que el 96.0% de los encuestados refieren que la gestión del engagement no es eficiente en los colaboradores de las instituciones públicas en el año 2021.

Resultados Descriptivos según las Dimensiones de la Gestión del Engagement

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión del engagement

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Atención	Deficiente	31	41.3
	Moderado	37	49.3
	Eficiente	7	9.3
Conexión	Deficiente	28	37.3
	Moderado	43	57.3

Integración	Eficiente	4	5.3
	Deficiente	37	49.3
	Moderado	35	46.7
Enfoque	Eficiente	3	4.0
	Deficiente	17	22.7
	Moderado	52	69.3
	Eficiente	6	8.0

Fuente: Base de datos

En la tabla 2, en cuanto a las dimensiones de la gestión del engagement se puede señalar que, la prevalencia se encuentra en el nivel moderado, siendo que el 69.3% hace referencia a la dimensión enfoque, 57.3% a la dimensión conexión, 49.3% a la dimensión atención y solo el 46.7% a la dimensión integración de la gestión del engagement. Mientras que, en cuanto al nivel eficiente los porcentajes de recurrencia se encuentran por debajo del 10.0%, tal es así que el 9.3% hace referencia a la dimensión atención, el 8.0% a la dimensión enfoque, mientras que los porcentajes más bajos hacen referencia a la dimensión conexión (5.3%) y a la dimensión integración (4.0%) de la gestión del engagement en los colaboradores de instituciones públicas en el año 2021.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la satisfacción de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	42	56,0	56,0	56,0
	Medio	28	37,3	37,3	93,3
	Alto	5	6,7	6,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

De la tabla 3 se observa que, el 56.0% de los encuestados señalan que la satisfacción de los colaboradores es de nivel bajo. Mientras que, el 37.3% refiere que es de nivel medio. Sin embargo, solo el 6.7% refiere que el nivel de

satisfacción laboral es de nivel alto, según la percepción de los encuestados en instituciones públicas en el año 2021.

Resultados descriptivos según las Dimensiones de la Satisfacción de los Colaboradores

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción de los colaboradores

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Factores intrínsecos	Bajo	33	44.0
	Medio	34	45.3
	Alto	8	10.7
Factores extrínsecos	Bajo	42	56.0
	Medio	31	41.3
	Alto	2	2.7

Fuente: Base de datos

En la tabla 4 se observa que, en cuanto a las dimensiones de la satisfacción de los colaboradores, se puede señalar que según la recurrencia de las percepciones de los encuestados los factores intrínsecos es de nivel medio según el 45.3% de los elementos muestrales, sin embargo, la prevalencia respecto a la dimensión factores extrínsecos se encuentra en el nivel bajo (56.0%). Mientras que en ambas dimensiones los porcentajes menos recurrentes están referidos al nivel alto, tanto el 10.7% en lo que respecta a los factores intrínsecos, así como el 2.7% en cuanto a los factores extrínsecos, según la percepción de los colaboradores de las entidades públicas en el año 2021.

4.2. Resultados Inferenciales

4.2.1. Prueba de Hipótesis General

H₀: La gestión engagement no influye significativamente en la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas, 2021.

H₁: La gestión engagement influye significativamente en la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas, 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$.

Estadístico de prueba: Regresión Logística Ordinal (RLO).

Regla de decisión: Si: p-valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

Tabla 5

Determinación del ajuste de la gestión del engagement que influye en la satisfacción de los colaboradores

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	44,526			
Final	17,563	26,963	1	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a los resultados de la tabla 5 se tiene que existe la dependencia de la variable satisfacción de los colaboradores con respecto a la gestión del engagement ya que el nivel de significancia es menor que el punto crítico establecido (<0.05) y el valor de Chi cuadrado es igual a 27.979; así mismo es posible afirmar que las variables en análisis no son independientes, por lo que la gestión del engagement contribuye de manera significativa en la predicción de la variable satisfacción de los colaboradores.

Tabla 6

Pseudo coeficiente de determinación de las variables para la hipótesis general

Cox y Snell	,302
Nagelkerke	,366
McFadden	,206

Función de enlace: Logit.

De los datos que se observan en la tabla 6 se puede inferir que, entre las variables analizadas existe una relación de nivel moderado, mientras que en cuanto al análisis estadístico Pseudo R cuadrado se tiene que la variable independiente gestión del engagement explica probabilísticamente la satisfacción de los colaboradores de instituciones públicas entre un 30.2% (Cox y Snell) y un 36.6% (Nagelkerke) en el año 2021. Además, el valor de McFadden resultó .206 lo que demuestra que existe un ajuste adecuado del modelo.

Tabla 7

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión del engagement en la satisfacción de los colaboradores

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SL_ = 1]	-3,081	1,242	6,149	1	,013	-5,516	-,646
	[SL_ = 2]	-,088	1,136	,006	1	,938	-2,315	2,139
Ubicación	[GE_=1]	-4,848	1,332	13,252	1	,000	-7,459	-2,238
	[GE_=2]	-2,358	1,240	3,614	1	,057	-4,788	,073
	[GE_=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En cuanto a los resultados de la tabla 7 se puede afirmar que un colaborador con un nivel deficiente de gestión del engagement presentará un nivel bajo de satisfacción de los colaboradores. Esto es corroborado con los coeficientes de significancia encontrados, ya que el p-valor es menor que 0.05. A partir de ello, se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, es probable que el nivel de la satisfacción en los colaboradores de instituciones públicas en el año 2021 se incremente en la medida que también lo haga la gestión del engagement.

Prueba de Hipótesis Específicas

Respecto a la **primera hipótesis específica** se tiene que:

H₀: La gestión engagement no influye significativamente en los factores intrínsecos de la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas, 2021.

H₁: La gestión engagement influye significativamente en los factores intrínsecos de la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas, 2021.

Tabla 8

Determinación del ajuste de la gestión del engagement que influye en los factores intrínsecos de la satisfacción de los colaboradores

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	42,210			
Final	19,030	23,180	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a los resultados de la tabla 8 se tiene que, existe la dependencia de la variable satisfacción de los colaboradores en su dimensión factores intrínsecos con respecto a la gestión del engagement ya que el nivel de significancia es menor que el punto crítico establecido (<0.05) y el valor de Chi cuadrado es igual a 23.180; así mismo es posible afirmar que las variables en análisis no son independientes, por lo que la gestión del engagement contribuye de manera significativa en la predicción de la dimensión factores intrínsecos de la variable satisfacción de los colaboradores.

Tabla 9

Pseudo coeficiente de determinación de las variables para la primera hipótesis específica

Cox y Snell	,266
Nagelkerke	,312
McFadden	,161

Función de enlace: Logit.

De los datos que se observan en la tabla 9 se puede inferir que, entre las variables analizadas existe una relación de nivel moderado, mientras que en cuanto al análisis estadístico Pseudo R cuadrado se tiene que la variable independiente gestión del engagement explica probabilísticamente la satisfacción respecto de su dimensión factores intrínsecos de los colaboradores de instituciones públicas entre un 26.5% (Cox y Snell) y un 31.1% (Nagelkerke) en el año 2021. Además, el valor de McFadden resultó .161 el cual demuestra que existe un ajuste adecuado del modelo.

Tabla 10

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión del engagement en los factores intrínsecos de la satisfacción de los colaboradores

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[FI_ = 1]	-3,036	1,214	6,257	1	,012	-5,414	-,657
	[FI_ = 2]	-,092	1,135	,007	1	,936	-2,317	2,133
Ubicación	[GE_=1]	-3,941	1,266	9,683	1	,002	-6,423	-1,459
	[GE_=2]	-1,736	1,203	2,084	1	,149	-4,093	,621
	[GE_=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En cuanto a los resultados de la tabla 10 se puede afirmar que, un colaborador con un nivel deficiente de gestión del engagement presentará un nivel bajo de satisfacción de los colaboradores en cuanto a los factores intrínsecos. Esto es corroborado con los coeficientes de significancia encontrados, ya que el p-valor es menor que 0.05. A partir de ello, se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, es probable que el nivel de factores intrínsecos de la satisfacción en los colaboradores de instituciones públicas en el año 2021 se incremente en la medida que también lo haga la gestión del engagement.

Mientras que en cuanto a la **segunda hipótesis específica** se tiene que:

H₀: La gestión engagement no influye significativamente en los factores extrínsecos de la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas, 2021.

H₁: La gestión engagement influye significativamente en los factores extrínsecos de la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas, 2021.

Tabla 11

Determinación del ajuste de la gestión del engagement que influye en los factores extrínsecos de la satisfacción de los colaboradores

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	47,271			

Final	18,781	28,490	2	,000
-------	--------	--------	---	------

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a los resultados de la tabla 11 se tiene que, existe la dependencia de la variable satisfacción de los colaboradores en su dimensión factores extrínsecos con respecto a la gestión del engagement ya que el nivel de significancia es menor que el punto crítico establecido (<0.05) y el valor de Chi cuadrado es igual a 28.490; así mismo es posible afirmar que las variables en análisis no son independientes, por lo que la gestión del engagement contribuye de manera significativa en la predicción de la dimensión factores extrínsecos de la variable satisfacción.

Tabla 12

Pseudo coeficiente de determinación de las variables para la segunda hipótesis específica

Cox y Snell	,316
Nagelkerke	,399
McFadden	,241

Función de enlace: Logit.

De los datos que se observan en la tabla 12 se puede inferir que, entre las variables analizadas existe una relación de nivel moderado, mientras que en cuanto al análisis estadístico Pseudo R cuadrado se tiene que la variable independiente gestión del engagement explica probabilísticamente la satisfacción respecto de su dimensión factores extrínsecos de los colaboradores de instituciones públicas entre un 31.1% (Cox y Snell) y un 39.3% (Nagelkerke) en el año 2021. Además, el valor de McFadden resultó .237 el cual demuestra que existe un ajuste adecuado del modelo.

Tabla 13

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión del engagement en los factores extrínsecos de la satisfacción de los colaboradores

Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior

Umbral	[FE_ = 1]	-4,458	1,528	8,513	1	,004	-7,452	-1,463
	[FE_ = 2]	-,023	1,149	,000	1	,984	-2,274	2,229
Ubicación	[GE_=1]	-6,218	1,601	15,079	1	,000	-9,357	-3,080
	[GE_=2]	-3,758	1,522	6,096	1	,014	-6,740	-,775
	[GE_=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En cuanto a los resultados de la tabla 13 se puede afirmar que un colaborador con un nivel deficiente y moderado de gestión del engagement presentará un nivel bajo de satisfacción en cuanto a los factores extrínsecos. Esto es corroborado con los coeficientes de significancia encontrados, ya que el p-valor es menor que 0.05. A partir de ello, se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, es probable que el nivel de factores extrínsecos de la satisfacción en los colaboradores de instituciones públicas en el año 2021 se incremente en la medida que también lo haga la gestión del engagement.

V. Discusión

El presente trabajo en el que se abordó las variables gestión engagement y satisfacción de los colaboradores, se tomó en cuenta colaboradores del sector público tanto de una UGEL, Ministerio de Educación, Superintendencia Nacional de Fiscalización, Programa Nacional de Cuna Más, ya que es necesario saber la satisfacción de los empleados de este sector, ya que con los cambios que existe hoy en día y los problemas de empleo por efecto de la pandemia, más podríamos estar hablando de la insatisfacción en el ámbito laboral. Así mismo para realizar el estudio nos basamos en estudios anteriores tanto de tipo internacional como nacional, teniendo en cuenta las coincidencias y diferencias que existe con el presente estudio, en relación a las variables.

En los resultados encontrados, si hablamos de la primera variable gestión engagement, el nivel fue moderado en un total de 38 personas que equivale a un 50,7%, difiere con el estudio de Caro et al. (2021), que lo realizaron en unos centros municipales y en este caso se realizó con servidores públicos, coinciden si en cuanto al tratamiento de las variables que son de tipo correlacional causal y en el caso de esa investigación usaron las redes sociales para realizar el estudio y se consideró Facebook como Twitter para recolectar la información, en cambio en el presente estudio se usó los formularios Google a través del correo, Whatsapp y telegram. La forma de recolección de datos fue el cuestionario en ambos casos

Del mismo modo Saavedra et al. (2020) consideraron que la gestión engagement estuvo en un nivel medio en un 35% y consideran que es esencial en las organizaciones, ya que ayuda a las personas a comprometerse con mayor énfasis en sus organizaciones, motiva y desarrolla a la persona y lleva a crecer profesionalmente.

En el caso del estudio de Charry (2021) trabajó con servidores públicos, tanto civiles como militares, que coincide con el estudio que también lo hizo con trabajadores del sector público, pero difiere con los resultados encontrados, ya que en los servidores civiles el nivel fue alto en un 51% y en los militares también en la gestión engagement fue alto en un 78, 4%, lo que los lleva a afirmar que el

engagement eleva la fortaleza y les hace responsable con el trabajo que desempeñan.

Por otro lado, difiere con Suárez (2020) cuyo nivel es alto en la gestión engagement en un 48,7%, en este caso el trabajo fue con docentes de instituciones públicas, coincide en que el estudio buscó también la influencia del engagement en la satisfacción, encontrándose que si hay la influencia. Pero la gestión engagement permite a los trabajadores comprometerse con mucha satisfacción con el trabajo que realizan, pero de forma intencional y sintiéndose a gusto en el trabajo que realizan y para lo cual ponen toda su energía, dedicación y buenas ganas para que las cosas salgan bien lo que no sucede cuando se presenta el síndrome de Burnout que pierden el vigor y toda la energía en el trabajo. (Schaufeli,2016).

De alguna forma la gestión engagement ayuda a que el trabajador esté constantemente motivado porque es reconocido en su trabajo, la persona puede lograr ciertas cosas porque la organización lo está reconociendo constantemente y la persona se siente autorrealizada y tiene cierta pertenencia con el trabajo, se identifica con él y sus superiores lo valoran como profesional y como persona (Borregó, 2016). El engagement tiene como consecuencia una alta productividad en las instituciones, ya que el trabajador al estar motivado tiene un alto entusiasmo para la realización de su trabajo.

De acuerdo a Ram (2017) cuando la persona tiene en el engagement un nivel alto esto ayuda a que en el trabajo tenga menor posibilidad de equivocarse y esto hace que en el trabajo, disfrute de lo que hace y utilice todos sus recursos para que su trabajo esté constantemente potenciado y su rendimiento sea alto y por lo tanto eleve los estándares de productividad.

En cuanto a las dimensiones, en la dimensión atención el resultado fue moderado en 37 personas, lo que hace un 49,3%, coincide con el estudio de Caro et al. (2021) cuyo nivel también fue moderado en 34% y difiere con Saavedra et al. (2020), cuyo nivel fue bajo en 43%, al igual como sucedió con el estudio de Charry que estuvo en un nivel bajo del 49%.

Si hablamos de la dimensión atención tiene que ver con las actitudes que presentan los trabajadores de acuerdo a sus propias experiencias, como a las que tienen en relación con otros, sin poner énfasis a las situaciones que

producen tensión en los trabajadores (Ossio, 2021). Es fundamental tomar las vivencias positivas o negativas de la mejor forma, sin que estas originen tensión y generen un ambiente desagradable, es tomar las cosas de la mejor manera y buscando poner todo el entusiasmo posible al trabajo que realizan. Se debe tener en cuenta los gestos verbales y no verbales con las demás personas.

En relación a la dimensión de la gestión conexión, en el resultado del estudio tenemos un nivel moderado del 57,3% en 43 personas, la misma que difiere con Caro, et al. (2021), cuyo nivel fue bajo en un 45%, al igual que en el estudio de Saavedra et al. (2020), cuyo resultado también fue bajo en 53%. Si el nivel es bajo en relación a la conexión, es que existe un ambiente no muy agradable de trabajo, no existe una buena interrelación es necesario buscar las causas de ello para mejorar la conexión entre ellos.

Se puede enfatizar que es fundamental el desarrollo de la dimensión conexión, ya que este va a permitir una buena interrelación entre los trabajadores, para ello es necesario tener ciertas características como ser empático, alegre, de buen carácter con los demás, lo que hará que la gente se sienta bien con tu compañía ya que eso hará que la persona se sienta bien y que los demás lo traten con respeto y con la misma empatía que irradia. (Ossio, 2021). Las personas se conectan a una organización, cuando el ambiente es agradable, cuando los lazos de amistad son fuertes porque hay cosas en común y la interrelación entre los miembros de una organización es positiva.

En función a la dimensión integración como resultado se obtuvo un nivel moderado en 35 personas que representa el 46,7%, el mismo que coincide con Caro, et al. (2021), cuyo nivel también es moderado en un 54,5%, pero que difiere con Saavedra et al. (2020), cuyo nivel fue bajo en 53%. Se ve que el nivel moderado de integración hace el trabajo manejable, pero cuando la integración es baja algo no está caminando bien y ello puede venir inclusive de los propios líderes que no generan una buena integración en el trabajo. Cada persona puede pensar diferente, pero se debe llegar a un punto en común para mantener al trabajador motivado y con un alto nivel de satisfacción o por lo menos un nivel medio de satisfacción.

Se considera que en la dimensión integración, deben estar compenetrados tanto en el aspecto cognitivo a través de los conocimientos,

afectivo en relación a las emociones y en lo físico con ciertas características de fortaleza, vigorosidad en las actividades que llevan a cabo para enfocar todo su esfuerzo a la realización de un trabajo eficiente. En ello se debe tomar en cuenta algunos factores que son de tipo personal que están relacionados con la motivación que llevan al empleado a involucrarse con su centro laboral, así como las de factor psicológico que llevan a conductas positivas que impulsa también a los que están en el entorno, así como la energía que pone la persona cuando desempeña sus funciones, se relaciona con la constancia, con la persistencia al momento de ejecutar su trabajo y que se manifiesta en función a emociones. (Cedeño et al. 2018).

En la dimensión enfoque de acuerdo a los resultados el nivel fue moderado en 52 personas lo que equivale al 69,3%, que difiere con Caro, et al. (2021), que se encuentra en un nivel bajo del 34,5%, al igual que el trabajo de Saavedra et al. (2020), que también tuvo un nivel bajo del 38,7%. Esta dimensión tiene que ver con todo el cúmulo de recursos que la persona tiene cuando realiza su trabajo, es decir todas las características que va enfocando, orientando, dirigiendo a su trabajo, para que este se desarrolle de manera adecuada y al mismo tiempo de forma eficiente, es fundamental tener en cuenta todas estas dimensiones porque eso hará que la persona se sienta motivada de forma permanente en su centro de trabajo y dará lo mejor. Esta gestión ayuda mucho al desempeño satisfactorio de los trabajadores y en todo momento ayuda a una mejor productividad.

Con relación a la hipótesis general se indagó por la influencia de la gestión engagement en la satisfacción de los trabajadores públicos, para ello se aplicó la regresión logística, en la que se puede observar que hay una influencia entre 30,2% y 36,6% al realizar el estudio aplicando las pruebas Chi cuadrado con el valor de 26,963 y la prueba de Rho de Spearman con 0,551 lo que indica que la influencia es altamente significativa, para ello se apoyó en las pruebas de Cox y Snell que tuvo un valor de 30,2%, la de Nagelkerke con un 36,6% y la de McFadden con un valor de 0,206. Con ello se demuestra la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Este resultado nos lleva a afirmar que la gestión engagement influye de manera significativa en la satisfacción laboral.

En el caso del estudio de Caro, et al. (2021), se buscó el estudio la forma correlacional causal y se encontró que hay un 78,3% cuando se ve la influencia

de las variables, lo mismo sucede con la investigación de Saavedra et al. (2020) cuya influencia fue del 58,6% y Suárez (2020) que tuvo la influencia del 56,4% y la de Huayapa et al. (2016), cuya influencia fue del 58,3%

En las investigaciones anteriores que sirvieron de antecedentes previos al estudio encontramos la influencia con la regresión logística ordinal. De ello se puede afirmar que la gestión engagement influye en la satisfacción de los colaboradores, es decir al haber una buena gestión engagement esta incidirá en la satisfacción en el aspecto laboral y los encargados de la gestión son pieza fundamental para el buen desempeño de sus trabajadores. Es importante que el trabajador sea reconocido por sus aciertos, por las cosas positivas que realiza y cuando se equivoca hacerle críticas constructivas, ya que eso ayuda a las personas a crecer profesionalmente.

En los estudios realizados por Caro, et al. (2021) y Saavedra et al. (2020), podemos afirmar que son los más cercanos a la presente investigación porque muestran la influencia de las mismas variables y consideraron las mismas dimensiones, por lo tanto, se puede expresar que dan la consistencia al presente estudio. En el caso de Charry (2021) tomó en cuenta tanto la opinión de los civiles y militares que pertenecen al sector público, en relación a los colaboradores civiles alcanzaron un 51% nivel medio en el engagement y en relación a los militares en nivel alto se encuentra la gestión

En la hipótesis específica 1 indagamos encontrar si existe influencia entre la gestión engagement y los factores intrínsecos de la satisfacción, para ello se trabajó con la prueba de regresión logística ordinal, aplicando para ello las pruebas de chi cuadrado cuyo valor fue 23,090 y en la de Rho de Spearman fue 0,520, lo que indica de que existe una relación que es alta y significativa y al mismo tiempo tiene un nivel moderado. Para ello se trabajó usando las pruebas de Cox y Snell que tuvo el valor de 26,5%, la de Nagelkerke con 31,1%, lo que nos lleva a afirmar que existe influencia de la gestión engagement en los factores intrínsecos, con ello corroboramos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Del mismo modo en los factores intrínsecos se encontró que el nivel fue medio en 34 personas lo que equivale a un 45,3%, que coincide con el trabajo de Montoya et al. (2017), que se encuentra en un nivel medio en 39,8%, en este

caso al realizar el estudio se tomó en cuenta la opinión tanto de hombres como mujeres. Así mismo el presente estudio difiere con Pedraza (2020) ya que en los factores intrínsecos el nivel fue bajo en un 53%. Así mismo coincide con el estudio de Arias et. al. (2017), cuyo nivel fue medio en un 68, 60%.

Si nos referimos a los factores intrínsecos estos se dan por que existe un ambiente agradable dentro del centro de trabajo, cuando el trabajador recibe recompensas, es reconocido por su trabajo, cuando siente que es apreciado y considerado, son los aspectos que lo ayudan a mejorar a desarrollar de la mejor manera su trabajo, son factores estimulantes que hacen que se sienta satisfecho en el ambiente laboral (Bazán, 2017).

En la hipótesis 2 se buscó encontrar si existe influencia de la gestión engagement y los factores extrínsecos de la satisfacción en los servidores públicos, para ello se trabajó con la regresión logística ordinal, para ello para encontrar la influencia se aplicó la prueba Chi cuadrado que arrojó el valor de 27,979 y la prueba Rho de Spearman que tuvo el valor de 0,550, lo que indica que hay influencia alta y significativa y que además es moderado, se tuvo en cuenta así mismo para observar la influencia las pruebas de Cox y Snell cuyo resultado fue 31,1%, la prueba de Nagelkerke con un 39,3% y la prueba de McFadden con el valor de 0,237, lo que permite afirmar que existe influencia de la gestión engagement y los factores intrínsecos, lo que lleva a confirmar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Del mismo modo en cuanto a los resultados de los factores extrínsecos el nivel fue bajo en 42 personas de las entrevistadas lo que representa el 56%, el mismo que difiere con Montoya et al. (2017), que encontró un nivel bajo de 56%, coincide con Pedraza (2020) que estuvo en un nivel medio del 48,5%. Del mismo modo difiere con Arias, et. al. (2017), cuyo nivel fue medio en el 57,2%.

Si hablamos de los factores extrínsecos son los que tienen que ver con les pueden dar seguridad para vivir a los trabajadores, que los motivan, que son las que aporta la organización como son la remuneración, las políticas que tiene la institución, las personas con las trabajan, las oportunidades que les dan en el empleo, como es el hecho de ser promovidos, de ocupar otros cargos, la garantía de tener estabilidad, todos ellos pueden ayudar a la satisfacción. Pero se considera que los factores intrínsecos pueden dar la satisfacción y los

extrínsecos pueden generar el desagrado o la insatisfacción en el ambiente laboral (Bazán, 2017).

De acuerdo a las teorías de la satisfacción se puede hablar de que existen dos vertientes las que producen motivación y hacen agradable el ambiente laboral y los que son externos y que no necesariamente producen satisfacción. Es decir, sino existe una buena remuneración y la persona no puede cubrir sus necesidades básicas se sentirá tenso, preocupado y ello generará insatisfacción. (Morillo, 2014). De allí que es importante que el trabajador tenga en cuenta lo que propone Maslow establecer una jerarquía de necesidades teniendo en cuenta que las necesidades son las más importantes para poder satisfacer primero.

En relación a la segunda variable satisfacción de los colaboradores en los resultados encontramos que se encuentra en un nivel bajo en 42 personas encuestadas que equivale al 56%. Este estudio difiere con Montoya et al. (2017), cuyo nivel fue medio tanto en varones como mujeres. De acuerdo a ello podemos afirmar que en ambos sexos el nivel de satisfacción fue medio.

Por otro lado, difiere con la investigación de Pedraza (2020), que se encontró en un nivel medio del 45,6%, consideran que es necesario que exista variedad en las tareas que se otorgan, exista estabilidad y al mismo tiempo sean reconocidos en las actividades que realizan, porque eso les ayuda a tener mayor apego a la institución.

Del mismo modo difiere con el trabajo realizado por Díaz y Barra (2017), cuyo resultado estuvo en el nivel medio del 61% y también con la investigación de Pérez, et al. (2017), cuyo nivel fue medio del 84,5%, es decir se podría decir que en este estudio la insatisfacción es mínima. Por otro lado, también difiere con Caro, et al. (2021), cuya satisfacción se encontró en un nivel medio del 31,5%, así mismo difiere con Huayapa et al. (2016), que encontró un nivel alto de satisfacción del 48,6% y con Suárez (2020) que se encontró en un nivel medio del 81,3%.

El hecho de la satisfacción de los colaboradores esté en un nivel medio nos debe llevar a pensar que la otra parte que ocupa el nivel bajo o el nivel alto pueden llegar a estar en un buen nivel de satisfacción, si se tiene en cuenta ciertos factores ya sean internos o externos al trabajador, ya que uno de los factores que más desmotiva a los trabajadores es el ambiente de trabajo, cuando no existe líderes proactivos, que piensen que los trabajadores son seres

humanos con emociones, sentimientos que requieren de la parte afectiva, ya que mucha parte de su tiempo el trabajador permanece en su centro de trabajo y si está motivado puede ser muy positivo.

La satisfacción se puede ver mayormente en el sector privado, ya que si las organizaciones quieren personas proactivas, cuando contratan una persona buscarán esas cualidades y si el trabajador no está satisfecho se puede retirar de la institución y buscar lo que le conviene. Del mismo modo las organizaciones privadas si un trabajador no se desempeña de acuerdo a los requerimientos puede ser despedido a pesar de que existen leyes que protegen al trabajador. Por lo tanto, en las organizaciones privadas se buscan personas competentes, capacitadas.

En el sector público existe el gran problema que no todas las personas son para el puesto adecuado y en algunos casos ingresan al sector público por recomendación pese a que no están capacitados para el cargo, por lo tanto, no son competentes. De acuerdo a lo que afirma López (2020) la satisfacción laboral se relaciona con la calidad, ya que en función a que los empleos realicen una labor de calidad lograrán sus expectativas que como consecuencia tendrán satisfacción en su trabajo.

A través del presente trabajo pretendemos aportar la gestión engagement que no es un término reciente y que ya lo vienen usando en muchas organizaciones ya que compromete e involucra al trabajador de tal manera que ellos dan toda su energía, se identifican en las diferentes actividades, así como con la institución para realizar las tareas, potenciando todas sus capacidades que los psicólogos lo conocen como personas vigorosas que se encuentran en un estado positivo y ponen en juego la parte emocional, los conocimientos así como su estado físico.

Consideramos que de acuerdo a los resultados encontrados la gestión engagement es una buena alternativa para mejorar la satisfacción de los colaboradores, teniendo en cuenta sus cuatro dimensiones como son: la atención, conexión, integración y enfoque, que permite que el trabajador tenga un clima laboral adecuado y se sienta comprometido con la organización ya que tiene el apoyo del resto de los trabajadores y de sus superiores que se preocupan por reconocer el trabajo que realiza, por recompensar cuando sea necesario y

el trabajador por su parte se desempeña bien, se identifica con la institución y es productivo.

Esperamos que este trabajo ayude a las organizaciones a optar por una nueva forma de gestión que es muy productiva no solo en nuestro país sino en otros países que lo toman como una buena alternativa. Debemos optar por cosas nuevas e innovadoras, sobre todo en el sector público que necesita cambiar y poner en uso otras opciones que nos ayuden a salir del sub desarrollo.

VI. Conclusiones

1. La gestión del engagement influye probabilísticamente entre un 30.2% y un 36.6% en la satisfacción de los colaboradores de instituciones públicas en el año 2021; siendo el índice de Wald 13,252 y cuya significancia (p-valor) es menor que 0,05; con lo cual la hipótesis general queda demostrada.
2. La gestión del engagement influye probabilísticamente entre un 26.6% y un 31.2% con la satisfacción de los colaboradores en cuanto a su dimensión factores intrínsecos de los colaboradores de instituciones públicas en el año 2021; siendo el índice de Wald 9,683 y cuya significancia (p-valor) es menor que 0,05; con lo cual la primera hipótesis específica queda demostrada.
3. La gestión del engagement influye probabilísticamente entre un 31.6% y un 39.9% con la satisfacción de los colaboradores en cuanto a su dimensión factores extrínsecos de los colaboradores de instituciones públicas en el año 2021; siendo el índice de Wald 15,075 y cuya significancia (p-valor) es menor que 0,05; con lo cual la segunda hipótesis específica queda demostrada.

VII. Recomendaciones

Primera: Que los jefes identifiquen las fortalezas y debilidades de su personal, para fortalecer las relaciones interpersonales entre trabajadores, para que adquieran confianza que los lleve a realizar sus funciones adecuadamente y elevar así mismo el nivel de engagement a través de acciones compartidas.

Segunda: En relación con los factores intrínsecos que los jefes establezcan metas para cada área y cuando éstas son cumplidas otorguen el reconocimiento a las personas involucradas ya sea económico o algún documento que ayude al trabajador a mantener su autoestima alta.

Tercera: Que Los jefes averigüen los factores extrínsecos que más influencia tienen en el trabajador para tenerlo en cuenta cuando contratan una persona, o en el ambiente laboral, para tratar de satisfacerlo y además tener conversaciones constantes con sus trabajadores para ver su nivel de satisfacción y estar atento a dar solución.

Cuarta: Que los jefes tomen en cuenta que es importante que los trabajadores se sientan bien en la institución y que se desarrolle el engagement en base a la autonomía en el desempeño de sus funciones, retroalimentación constante para mejorar su trabajo, implementación de capacitación continua y generar un ambiente en el que exista apoyo entre ellos.

VIII. Propuesta

Potenciar los Servicios Públicos con la Gestión Engagement

8.1. Descripción

La propuesta se realizará teniendo en cuenta el artículo 58° de la Constitución el estado en la que se toma en cuenta el hecho de participar con agentes activos en los servicios en el sector público para ello se debe buscar alternativas para que los usuarios se sientan satisfechos. El estado no debe ser el único que presta servicios públicos, también deben cumplir ese rol las personas jurídicas no estatales son los que producto de la autorización, concesión estatal deben adquirir competencias correspondientes a las funciones del sector público. El servicio público debe estar encaminado a lograr la satisfacción de los usuarios planteando en este caso como opción la gestión engagement con personas proactivas, emprendedoras, que se comprometan con su trabajo para que mejoren la imagen del sector público.

La Administración Pública a través del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General sustenta los servicios de la administración pública, en el tiene como objetivo orientar, articular a todas las instituciones públicas como una forma de modernizar la gestión pública y satisfacer al ciudadano.

Es necesario que las entidades públicas cumplan con sus funciones de evaluación, supervisión, fiscalización y sanción y al mismo tiempo dar un buen servicio a los usuarios.

8.2. Objetivos

Mejorar los servicios públicos poniendo en uso la gestión engagement.

Concientizar a los trabajadores de los servicios públicos para potenciar un servicio de calidad.

Mejorar los procesos para que funcionen adecuadamente.

8.3. Plan usando el engagement

El plan tiene una serie de acciones que se pretende implementar con el fin de mejorar los servicios públicos, se cimenta tanto en las demandas como en los

recursos. En lo referente a la demanda está la función de los empleados en la que se influye factores físicos y psicológicos que si se orientan adecuadamente pueden producir el síndrome de burnout. Para ello los empleados deben gozar de todas las facilidades para que hagan su trabajo con gusto y pleno compromiso, teniendo en cuenta la importancia de la autonomía que ocupa un papel importante en la falta de balance entre el ámbito laboral y la familia , el desarrollo que va orientado a la falta de cultura organizacional y las dificultades que existen para lograr una buena calidad de vida, la retroalimentación constante que potencia la cultura organizacional y evita de que exista exclusión y se mantenga la igualdad y la ayuda social, trabajar todos a una para lograr un equilibrio social.

Se considera que: recursos + demandas= Engagement

Para que el engagement de buenos resultados es necesario que los empleados gocen de ambientes adecuados que le generen motivación al trabajo y nuevas oportunidades, ellos son parte de los recursos. Los trabajadores son la imagen de la organización y forman parte de ella, por lo tanto, con el engagement se logrará que se sientan más identificados, ya que habrá una mejor comunicación interna, con impulso al uso de la tecnología, ya que es fundamental que todos conozcan y hagan uso de ella.

El plan comprende:

Autonomía: Implementación de estrategias orientadas a los trabajadores para la realización de su trabajo, brindar autogestión a los trabajadores para el desempeño de sus funciones, los que deben ser supervisados por sus superiores más cercanos, determinar ciertos protocolos para la realización de los documentos, brindar medios tecnológicos para manejar mejor los tiempos de trabajo.

Retroalimentación: Promover la capacitación continua, fomentar el interés en todos los trabajadores, hacer el reconocimiento del caso en las labores relevantes de lo trabajadores, llevar a cabo evaluaciones para hacer la retroalimentación de las funciones.

Desarrollo: Llevar a cabo implementación de diferentes talleres para mejorar las destrezas de los trabajadores, dar recompensas a los trabajadores por alcanzar preparación académica, involucrar a los trabajadores en planes de desarrollo profesional para mejorar sus destrezas.

Ayuda social: Motivar a la ayuda entre los diferentes trabajadores y sus jefes, organizar reuniones entre todos para socializar y exista una buena convivencia y llevar a cabo políticas que generen igualdad e inclusión entre todos los trabajadores.

8.4. Ventajas y Desventajas

La ventaja sería brindar mejor atención a los usuarios, cambiando la percepción que tienen las personas en relación al sector público que tienen una mala imagen en nuestra sociedad, promoviendo la gestión engagement como una alternativa para enfocarse de una manera diferente e innovadora.

La desventaja sería la mala utilización de la gestión engagement generando molestias en los usuarios

8.5. Justificación y Explicación de la Propuesta

La propuesta se justifica en la constitución Política del Perú y en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, es necesario que se tengan en cuenta el proceso administrativo en base a estas leyes, pero buscando la mejora del sector público que se encuentra bastante desacreditado por la mala gestión que realizan, es necesario que se ponga en marcha nuevas alternativas, en la que se usen nuevas estrategias para lograr un gestión exitosa con buena información de los pormenores que precise, los temas públicos que ayuden a resolver los problemas existentes, para ello establecer un listado de los problemas y resolver jerarquizándolos. Se considera que se puede: Fomentar el liderazgo, usar nuevas estrategias, uso adecuado de los recursos humanos, gestionar los resultados y mejorar los recursos.

8.6. Planteamiento de Actividades y Recursos Necesarios

La propuesta consideramos que sea presentada en la Presidencia de Consejo de Ministros para analizar y poder poner en práctica en las entidades públicas, como una herramienta importante

8.7. Cronograma de Actividades

Se realizará de la siguiente manera:

Año 2022				
Actividades	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Autonomía	X			
Retroalimentación		X		
Desarrollo			X	
			X	
Ayuda social				X

8.8. Evaluación y Control

Lo llevará a cabo la comisión especializada dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Referencias

- Aguilar, R. Á., Bernín, C., Peña, M. A. (2016). *Comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación*. México: El manual Moderno S.A. de C.V libro
- Albers, C., & Lakens, D. (2018). When Power Analyses Based on Pilot Data Are Biased: Inaccurate Effect Size Estimators and Follow-up Bias. *Journal of Experimental Social Psychology, 74*, 187-195.
<https://doi.org/10.1016/j.jesp.2017.0...>
- Arias, W. Sánchez, M. & Ceballos, K. (2018). Síndrome de burnout, satisfacción laboral y relaciones interpersonales en profesores de una institución educativa de Arequipa. *Revista Acta Psicológica Peruana, 2(1)*, 118-139.
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/article/view/72/55>
- Ayres, J. & Malouff, J. (2015). Problem-solving training to help workers increase positive affect, job satisfaction and life satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 16, (3)*, pp. 279-294.
- Baker, M. (2016). 1,500 scientists lift the lid on reproducibility. *Nature News, 533 (7604)*, 452. <https://doi.org/10.1038/533452a>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2015). Job-demands-resources Theory. In P. y Chen y C.L. Cooper (Eds), *Wellbeing: A complete reference guide. Work and wellbeing 7-64*. <http://doi.org/10.1002/97781118539415.wbwell019>
- Bakker, A. B. & Leiter, M. P. (2013). *Work engagement. A handbook of essential theory and research*. Estados Unidos: Autor.
- Bazán M. (2017). *Liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales del Departamento de Medicina Física y rehabilitación del Departamento de medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15075>

- Bazán M. (2017). *Liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales del Departamento de Medicina Física y rehabilitación del Departamento de medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15075/Baz%C3%A1n_VMC.pdf?sequence=1
- Borregó, A. (2016). *El Engagement en el trabajo: Antecedentes y resultados organizacionales*. http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engagement_en_el_trabajo.pdf?sequence=4
- Boyle, (2019). Trate a su gente como bienes, no como gastos: invierta en ellos. Recuperado de <https://www.gallup.com/workplace/258044/treat-people-assets-not-expenses-invest.aspx>
- Caro, M., Elasri, A., Aparicio, P. & Triadó, X. (2021). Relación entre el engagement por uso de redes sociales y la práctica de ejercicio físico en los centros deportivos municipales de Barcelona. *Revista Latina de Comunicación Social*, 79, 223-235. <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2021-1501>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos. Lima: Perú.
- Cedeño, S., Daza, G., Salazar, P. & Sánchez, L. (2018). *Factors of engagement and its application in human management Area*. [Tesis de Maestría, Universidad Piloto de Colombia]
- Charry, J. y Solórzano, J. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista Journal*, 8 (1) ISSN: 2414-4991. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/190/336>.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall. *Scielo Magazine*, 17(54)
- Chiang, M., Martín, J. & Núñez, A. (2016). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia

Comillas.

https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjL67zUI6TjAhUOy1kKHckvDKwQ6AEILzA

[B#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjL67zUI6TjAhUOy1kKHckvDKwQ6AEILzA#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false)

Díaz, C. y Barra, E. (2020). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Scielo Magazine*, 12 (3) <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v43n1/art05.pdf>.

Díaz, V. (2017). Regresión logística y decisiones clínicas. *Revista de Nutrición Hospitalaria*, 34(6), 1505. <https://dx.doi.org/10.20960/nh.1468>

Díaz, C. y Sánchez, M. (2017). *Engagement laboral en los trabajadores de la empresa FAMAI SEAL JET S.A.C. Arequipa, 2017*. [Tesis de Licenciado, Universidad Católica San Pablo]. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15572>

Drosos, Grigorios, Garifallos & Tsotsolas (2020) Evaluating customer satisfaction un Energy Markets using a Muticroteria method: The case of electricity market in Greece. *Article. Sustainability*, 12, 3862.

Dyzenchauz, G. (2017). *Employee Engagement en 2017: El Año de la Experiencia del Empleado* [Artículo de LinkedIn]. <https://www.linkedin.com/pulse/employee-engagement-en-2017-el-año-de-la-experiencia>.

Fuentes S. (2016). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. [Tesis de Maestría, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2016/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Fukushima, S. (2014). A cross-generating and cross-cultural study on demostration attentiveness. *Pragmatics*, 21(4), 549-571. <http://doi.org/10.1075/prag.21.403.03fuk>.

- García, M., Cifre, E., Salanova, M. & Llorens, S. (2016). Antecedentes afectivos de la autoeficacia docente: un modelo de relaciones estructuradas. *Revista de Educación* (339), 387-400. <http://www.want.uji.es/download/antecedentes-afectivos-de-la-autoeficacia-docente-un-modelo-de-relaciones-estructurales/>
- Hair, J. F., Black, W. C., & Anderson, R. (2010). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferenceSPapers.aspx?ReferenceID=1839925](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferenceSPapers.aspx?ReferenceID=1839925)
- Hakanen, J., Ropponen, A. Schaufeli, W. & De Witte, H. (2019). Who is Engaged at Work? A Large-Scale Study in 30 European Countries. *Journal of occupational and environmental medicine*, 61(5), 373-381 <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30557226/>
- Hernández, C., & Ramos, J. (2018). La Inteligencia emocional y la práctica docente en profesores investigadores. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(17), 1-29. Doi:10.23913/ride.v9i17.38
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. (Quinta edición). México. McGraw Hill.
- Huayapa, K., Grijalva, M. & González, D. (2016). Engagement y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas de Chimbote. *Revista de Psicología*, 6(2), 463-479/ Recibido: 16-05-2017/ Aceptada: 13-06-2017/ ISSN 2221-786X versión impresa / ISSN 2307-4159 versión electrónica.
- Inga, C. (2017). *Satisfacción laboral de las enfermeras del Centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEM)*, 2015. Programa de Segunda Especialidad. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6739/Inga_chc.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Kaur, G., Sarabjeet, S., Sudan, K. & Singh, T. (2017). Improving employees discretionary behaviour. Role of employee customer orientation and job engagement. *Journal of Services Research*, 11(1).
- Klaver, K. y Baart, A. (2016). How can Attending physicians be more attentive? On being attentive versus producing attentiveness. *Medecine, Health Care and Philosophy*, 19(3), 351-359. <http://doi.org/10.1007/s11019-015-9669-y>
- Kouk, K. y Taormina, R. (2017). Conflict between affective versus continuance commitment among casino dealers. In: Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship. *Emerald Group Publishing Limited*, 2015. p.46-63. DOI: 10.1108/EBHRM-12-2013-0039
- Leongómez, J. D. (2020). *Análisis de poder estadístico y cálculo de tamaño de muestra en R: Guía práctica*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3988776>
- Liska, V. (2014). *Walter Benjamin's dialectics of attentiveness*. *Symposium*, 65(1), 16. <https://search.proquest.com/docview/862276532/FA359DOF57D74828PQ/18?accountid=43847>
- Loken, E., & Gelman, A. (2017). Measurement error and the replication crisis. *Science. Scientific Magazine*, 355 (6325), 584–585. <https://doi.org/10.1126/science.aal3618>
- Lupano, M. y Castro, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188. <https://www.redalyc.org/journal/180/18058784010/html/>
- Mann, A. y Harter, J. (2016). *The worldwide employee engagement crisis*. <https://www.gallup.com/workplace/236495/worldwide-employee-engagement-crisis.aspx>
- Marsollier, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22(41), 272-289.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372019000100272&lang=es

- Martínez-Corona, J. I., Palacios-Almón, G. E., & Juárez-Hernández, L. G. (2020). Análisis de validez de constructo del instrumento: Enfoque Directivo en la Gestión para Resultados en la Sociedad del Conocimiento. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(19), 153-165. <https://doi.org/10.17163/ret.n19.2020.09>
- Marvel, M., Rodríguez, C. & Núñez, B. (2016). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. <http://www.intagiblecapital.org/index.php/ic/article/viewFile/194/229>
- Mavrou, I. (2015). Análisis factorial exploratorio: cuestiones conceptuales y metodológicas. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a la Enseñanza de las Lenguas*, 19.
- Medina, R. (2021). *Engagement en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad provincial de San Antonio de Putina, Período 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15173/Medina_Ccama_Rossio_Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejía, A. y Manrique, S. (2011). *Satisfacción laboral*. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo, versión On-line* ISSN 0718-2449. *Revista de Ciencia Trabajo*, 19 (58) Santiago abr. 2017. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Morillo, I. (2014). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Revista Sapiens*, 7, (001), pp. 43-57.

- Nápoles, L., Tamayo, P. & Moreno, M. (2016) Medición y mejora de la satisfacción de los clientes internos en instituciones universitarias. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1-16. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>
- Orejuela, J. (2017). *Psicología de la organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación. En La Identidad de la Evaluación del Trabajo y las Clinicas del Trabajo*, 163-189. Cali: Universidad de São Paulo y Universidad de San Buenaventura.
- Ossio, C. (2021). *Construcción de un instrumento para la medición del engagement*. [Tesis de Doctorado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/404>
- Otero, M. y Torres, K. (2019). *Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1548>
- Palencia, M. y Ben, V. (2013). Ethics of psychology research: a review to ethics codes of Argentina, Brazil and Colombia. *Psychology Magazine*, 9(17), pp, 53-65. library.co/document/qo5510ky-investigacion-psicologica-codigos-argentina-colombiaethics-psychology-argentina-colombia.html
- Patil, B. (2018). Augemployee productivity Through employee engagement: Evidence from Indian Banks. *Global Management and Business Research, An administration and Management Magazine*, 18 (1)
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. <https://orcid.org/0000-0001-9566-2880>
- Pérez, E. R., & Medrano, L. (2010). Análisis Factorial Exploratorio: Bases conceptuales y metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento, RAAC*, 2(1), 58-66.

- Pérez, M., González, P., Castañón, E. & Morales, K. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería y Salud*, 1 (1). 23-29.
- Quintana, D. S. (2017). Statistical Considerations for Reporting and Planning Heart Rate Variability Case-Control Studies. *Psychophysiology Magazine*, 54(3), 344-349. <https://doi.org/10.1111/psyp.12798>
- Quispe, G. y Ayaviri V. (2016). Measuring customer satisfaction in Nonprofit Development Organizations. *Scientific article*. Quito: Ecuador.
- Ram, S. (2017). Effect of employee engagement on organizational commitment. *Indian Journal of Commerce y Management Studies*. 7(2), 101-108. <https://doi.org/10.18843/ijems/v8i2/14>
- Real Academia Española (2019). *Fundación La Caixa*.
- Riera, M., Miller, C. & Operé, S. (2016). *Commitment management of the employee's feeling when doing organization*. Observatory of Human Resources. http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_230716.pdf
- Saavedra, F., Delgado, J. y Saldaña, C. (2020). Gestión engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones pública. *Revistas USS. Educ. Perú*. DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484>.
- Salanova, M. (2020). ¿Cómo sobrevivir al COVID-19? Apuntes desde la Resiliencia Organizacional. *International Journal of Social Psychology*, 35(1), 670-676. <https://dialnet.unrioja.es/servlet/articulo?codigo=1046747>
- Salanova, M.y Schaufeli, W. (2009). *El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. http://www.want.uji.es/wpcontent/uploads/2017/03/2009_Salanova-Schaufeli.pdf
- Salinas, P. y Cordero, C. (2015). Transformación de los liderazgos en la minería: gestión estratégica para incorporar mujeres en la industria. *Innovar Journal*, 26 (61), p. 119-130.

- Sánchez, H. Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Perú.
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Scientia Technical Magazine*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sánchez, M. y Sánchez, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Revista Scielo Intangible Capital*, 1192-1220.
- Schaufeli, W. (2016). Work Engagement. What Do We Know and Where Do We Go?. *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14 (4), p. 3-10.
- Schaufeli, W., Taris, A., Le Blane, B., Peters, M. & De Jonge, C. (2016). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Suárez, E. (2020). *Engagement y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de instituciones públicas, Trujillo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49625/Su%C3%A1rez_AE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sutiyem, S., Muthia, R. & Suheri, S. (2020). The impact of job satisfaction and employee engagement on organizational commitment. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 2(1), 55-56. DOI: <https://doi.org/10.31933/dijemss.v2il.597>.
- Tamayo, M. (2017). *El proceso de la investigación científica*. México D.F. Editorial Limusa.
- Tornero, R. (2020). *Claves para gestionar el engagement con el talento en la incertidumbre*. <https://ideas.llorenteycuenca.com/2020/04/claves-para-gestionar-el-engagement-con-el-talento-en-la-incertidumbre/>
- Vorina, A., Simonič, M., & Vlasova, M. (2017). An analysis of the relationship between job satisfaction and employee engagement. Un análisis de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso de los

empleados. *Economic themes*, 55(2), 243-262.
<https://doi.org/10.1515/ethemes-2017-0014>

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. & Hernández, M. (2015). Causes of job satisfaction in a marketing organization wholesale. *Revista de la facultad de ciencias y Económicas*, 23 (2), 35-51.
<https://doi.org/10.18359/rfce.1606>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas,2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la influencia de la gestión engagement en la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas,2021? Problemas Específicos: a) ¿Cuál es la influencia de la gestión engagement en los factores intrínsecos de los colaboradores de las instituciones públicas,2021? b)¿Cuál es la influencia de la gestión engagement en los factores extrínsecos de los colaboradores	Objetivo general: Demostrar la influencia de la gestión engagement en la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas,2021 Objetivos específicos a) Demostrar la influencia de la gestión engagement en los factores intrínsecos de los colaboradores de las instituciones públicas,2021. b) Demostrar la	Hipótesis general: La gestión engament influye significativament e en la satisfacción de los colaboradores de las instituciones públicas,2021 Hipótesis específicas: a) La gestión engagement influye significativament e en los factores intrínsecos de los colaboradores de las instituciones públicas,2021. b) La gestión engagement influye	Variable 1: Gestión engagement				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Atención	-Conductas en el trabajo -Acciones preventivas -Señales verbales y no verbales	1,2,3 4,5,	Ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Muy adecuado (110-150) Adecuado (70-109) Inadecuado (30-69)
			Conexión	-Interrelación con otra persona -Capaz de tener empatía	6,7,8,9, 10,11,12 13,14,15		
Integración	-Uso de recursos físicos, emocionales y cognitivos -Conductas en el trabajo -Sujeto pone toda su energía	16,17,18, 19,20,21, 22,23,24					
Enfoque	-Sujeto con atención y recursos a la tarea presente -Contexto que desarrolla -Exclusión de los contextos personales	25,26,27 28,28,30					

de las instituciones públicas,2021?	influencia de la gestión engagement en los factores extrínsecos de los colaboradores de las instituciones públicas,2021.	significativamente e en los factores extrínsecos de los colaboradores de las instituciones públicas,2021.					
-------------------------------------	--	---	--	--	--	--	--

		Variable 2: Satisfacción laboral				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
		Factores intrínsecos	-Reconocimiento obtenido por el trabajo. Responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea	1,2,3 4,5,6,7	Ordinal Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5. Siempre	Muy satisfecho (57-75) Satisfecho (36-56) Insatisfecho (15-35)
		Factores extrínsecos	Aspectos relativos a la organización del trabajo, horario, remuneración, condiciones físicas del trabajo.	8,9,10, 11,12,13, 14,15,		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar		
	Población: 50	Variable 1: Gestión Management Técnica: Encuesta		DESCRIPTIVA: En la estadística descriptiva se analizará resultados obtenidos en tablas de		

<p>Nivel: Básica</p> <p>Tipo descriptivo correlacional causal</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Tipo de muestreo: Carece de muestreo</p> <p>Tamaño de muestra: Total de la población es decir se considerará una muestra censal.</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Ossio Sal Año: 2021 Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción de los colaboradores</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Bazán Año: 2017</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>frecuencias, figuras estadísticas y medidas de tendencia central. Y se presentará en tablas y figuras</p> <p>INFERENCIAL: La estadística inferencial en la comprobación de las hipótesis tanto general como específicas, se realizará la Regresión logística</p>
---	---	---	--

Anexo 2: Matrices de operacionalización de las variables

Matriz de la gestión engagement

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión engagement	La gestión engagement es el uso del trabajo auténtico con compromiso en el ambiente laboral en la que el empleado usa la parte cognitiva, física y emocional (Ossio, 2021).	Acciones para medir la variable gestión engagement es a través de la atención, conexión, integración, enfoque	Atención	Conductas en el trabajo -Acciones preventivas -Señales verbales y no verbales	Siempre (5)
			Conexión	-Interrelación con otra persona -Capaz de tener empatía	Casi siempre (4)
			Integración	-Uso de recursos físicos, emocionales y cognitivos -Conductas en el trabajo -Sujeto pone toda su energía	A veces (3) Casi nunca (2)
			Enfoque	Sujeto con atención y recursos a la tarea presente -Contexto que desarrolla	Nunca (1)

Matriz de operacionalización de satisfacción de los colaboradores

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas y valores
Satisfacción de los colaboradores	Para Bazán (2017) la satisfacción laboral son dos grupos o tipos de factores laborales que tiene que ver con factores intrínsecos que tienen que ver con las condiciones de empleo tanto internas como externas	Las acciones para medir la variable satisfacción laboral fue a través de los factores intrínsecos e extrínsecos	Factores intrínsecos	-Reconocimiento obtenido por el trabajo. Responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea	Ordinal
			Factores extrínsecos	Aspectos relativos a la organización del trabajo, horario, remuneración, condiciones físicas del trabajo	Siempre (5)
					Casi siempre (4)
					A veces (3)
					Casi nunca (2)
					Nunca (1)

Anexo 3: Instrumentos

Variable 1: Gestión engagement

El presente instrumento tiene como propósito investigar acerca de la gestión engagement a través de este cuestionario

Instrucciones: Estimado participante sírvase marcar con una (X) una de las alternativas del presente cuestionario de acuerdo a su apreciación. Las respuestas serán confidenciales y de forma anónima lo único que lo pedimos es contestar con mucha responsabilidad y sinceridad. Agradezco por anticipado su apoyo y participación.

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

Nº	Ítems					
	Dimensión 1: Atención	1	2	3	4	5
1	En el trabajo estoy pendiente de todo cuanto sucede					
2	Cuando trabajo con gente, me doy cuenta de lo que necesitan para llevar a cabo el trabajo					
3	Cuando trabajo, estoy consciente de mis propios pensamientos y emociones					
4	Cuando trabajo con otras personas, estoy pendiente de lo que ellos experimentan					
5	En el trabajo, intento entender cómo se sienten las demás personas					
6	Pongo toda mi atención a mis compañeros y a mi trabajo al mismo tiempo					
	Dimensión 2: Conexión	1	2	3	4	5
7	Experimento una sensación de involucramiento con la gente con la que trabajo					
8	Cuando trabajo con compañeros, me siento involucrado con ellos					
9	Se me pasa el tiempo rápido cuando trabajo					
10	Me siento involucrado con las tareas que desempeño					
11	Hacer mi trabajo me absorbe tanto que me olvido de todo lo demás					
12	Me siento alienado de las tareas que realizo					
13	Me dejo llevar por mi trabajo					
14	Cuando estoy fuera del trabajo me entusiasma pensar en resolver los problemas del trabajo					
15	En el trabajo me siento como ausente					
	Dimensión 3: Integración	1	2	3	4	5
16	En el trabajo uso todos mis recursos, físicos, cognitivos y emocionales					
17	Pongo todos mis recursos en la solución del problema en el que estoy trabajando					
18	Busco todos los medios para hacer el trabajo que realizo de la mejor manera					
19	En el trabajo me siento seguro para poner a disposición todos mis recursos					

20	Me dedico por entero a mi trabajo					
21	Siempre imagino nuevas maneras para hacer mejor las cosas en el trabajo					
22	Mi trabajo es interesante y me reta a todo nivel					
23	Realmente pongo todo mi esfuerzo para hacer bien mi trabajo					
	Dimensión 4: Enfoque	1	2	3	4	5
24	En el trabajo me concentro en el aquí y ahora					
25	Me olvido de las preocupaciones externas en el trabajo					
26	El mundo desaparece cuando estoy en el trabajo					
27	Presto mucha atención a mi trabajo					
28	Realmente me enfoco en lo que hago en el trabajo					
29	Mi mente está enfocada en el trabajo					
30	Dedico mucha atención a mi trabajo					

Instrumento de la variable 2: Satisfacción de los colaboradores

El presente instrumento tiene como propósito investigar acerca de la satisfacción laboral a través de este cuestionario

Instrucciones: Estimado participante sírvase marcar con una (X) una de las alternativas del presente cuestionario de acuerdo a su apreciación. Las respuestas serán confidenciales y de forma anónima lo único que lo pedimos es contestar con mucha responsabilidad y sinceridad. Agradezco por anticipado su apoyo y participación.

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

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Factores intrínsecos						
1	Usted percibe la libertad para elegir su propio método de trabajo					
2	Usted percibe que su trabajo está bien hecho y reconocido por sus compañeros de trabajo					
3	Usted percibe que es el responsable por el trabajo que le asignan					
4	Usted pone de manifiesto toda la posibilidad de utilizar competencias profesionales					
5	Usted tiene las posibilidades de poder socializar su metodología de trabajo					
6	Usted esta presto a las sugerencias que le hacen para la mejora continua					
7	Usted puede realizar varias funciones en su trabajo sin contratiempos					
Dimensión 2: Factores extrínsecos						
8	Usted se siente satisfecho con las condiciones físicas de tu trabajo (Equipos, infraestructura, ventilación, acceso)					
9	Usted se siente satisfecho con sus compañeros de trabajo que tiene en el momento					
10	Usted se siente satisfecho con el trabajo que realiza en su área					
11	Usted se siente satisfecho con la remuneración que percibe					
12	Usted se siente satisfecho con las relaciones interpersonales con los directivos y los trabajadores técnicos y profesionales del área					
13	Usted se siente satisfecho con el modo en que el jefe de su área realiza la gestión					
14	Usted se siente satisfecho con la programación del horario y las horas extras que tiene que asumir ciertos días					
15	Usted se siente satisfecho con la condición laboral que te brinda la Institución					

Anexo 4: validación

Validación de juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ENGAGEMENT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Atención							
1	En el trabajo estoy pendiente de todo cuanto sucede	x		x		x		
2	Cuando trabajo con gente, me doy cuenta de lo que necesitan para llevar a cabo el trabajo	x		x		x		
3	Cuando trabajo, estoy consciente de mis propios pensamientos y emociones	x		x		x		
4	Cuando trabajo con otras personas, estoy pendiente de lo que ellos experimentan	x		x		x		
5	En el trabajo, Intento entender como se sienten las demás personas	x		x		x		
6	Pongo toda mi atención a mis compañeros y a mi trabajo al mismo tiempo							
	DIMENSIÓN 2: Conexión							
7	Experimento una sensación de conexión con la gente con la que trabajo	x		x		x		
8	Cuando trabajo con compañeros, me siento involucrado con ellos	x		x		x		
9	Se me pasa el tiempo rápido cuando trabajo	x		x		x		
10	Me siento involucrado con las tareas que desempeño	x		x		x		

11	Hacer mi trabajo me absorbe tanto que me olvido de todo lo demás	x		x		x		
12	Me siento comprometido con las tareas que realizo	x		x		x		
13	Me dejo llevar por mi trabajo	x		x		x		
14	Cuando estoy fuera del trabajo me entusiasma pensar en resolver los problemas del trabajo	x		x		x		
15	En el trabajo me siento como ausente	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Integración	si	no	si	no	si	No	
16	En el trabajo uso todos mis recursos, físicos, cognitivos y emocionales	x		x		x		
17	Pongo todos mis recursos en la solución del problema en el que estoy trabajando	x		x		x		
18	Busco todos los medios para hacer el trabajo que realizo de la mejor manera	x		x		x		
19	En el trabajo me siento seguro para poner a disposición todos mis recursos	x		x		x		
20	Me dedico por entero a mi trabajo	x		x		x		
21	Siempre imagino nuevas maneras para hacer mejor las cosas en el trabajo	x		x		x		
22	Mi trabajo es interesante y me reta a todo nivel	x		x		x		
23	Realmente pongo todo mi esfuerzo para hacer bien mi trabajo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Enfoque	si	no	si	no	si	No	
24	En el trabajo me concentro en el aquí y ahora	x		x		x		
25	Me olvido de las preocupaciones externas en el trabajo	x		x		x		
26	El mundo desaparece cuando estoy en el trabajo	x		x		x		
27	Presto mucha atención a mi trabajo	x		x		x		
28	Realmente me enfoco en lo que hago en el trabajo	x		x		x		
29	Mi mente está enfocada en el trabajo	x		x		x		
30	Dedico mucha atención a mi trabajo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DRA.QUINTANA TENORIO, Bethy de Jesús DNI: 07778139

Especialidad del validador: Dra. EN EDUCACIÓN (Metodóloga)


17 de Setiembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



BETHY QUINTANA TENORIO
DOCTORA EN EDUCACIÓN

Firma del Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factores intrínsecos							
1	Usted percibe la libertad para elegir su propio método de trabajo	X		X		X		
2	Usted percibe que su trabajo está bien hecho y reconocido por sus compañeros de trabajo	X		X		X		
3	Usted percibe que es el responsable por el trabajo que lo asignan	X		X		X		
4	Usted pone de manifiesto toda la posibilidad de utilizar competencias profesionales	X		X		X		
5	Usted tiene las posibilidades de poder socializar su metodología de trabajo	X		X		X		
6	Usted esta presto a las sugerencias que le hacen para la mejora continua	X		X		X		
7	Usted puede realizar varias funciones en su trabajo sin contratiempos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Factores Extrínsecos							
8	Usted se siente satisfecho con las condiciones físicas de su trabajo (Equipos, infraestructura, ventilación, acceso)	X		X		X		
9	Usted se siente satisfecho con sus compañeros de trabajo que tiene en el momento	X		X		X		
10	Usted se siente satisfecho con el trabajo que realiza en su área	X		X		X		
11	Usted se siente satisfecho con la remuneración que percibe	X		X		X		

12	Usted se siente satisfecho con las relaciones interpersonales con los directivos y los trabajadores tecnicos y profesionales del área	X		X		X		
13	Usted se siente satisfecho con el modo en que el jefe de su área realiza la gestión	X		X		X		
14	Usted se siente satisfecho con la programación del horario y las horas extras que tiene que asumir ciertos días	X		X		X		
15	Usted se siente satisfecho con la condicion laboral que le brinda la Institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DRA. QUINTANA TENORIO, Bethy de Jesús** **DNI: 07778139**

Especialidad del validador: **DOCTORA EN EDUCACIÓN (Metodóloga)**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 17 de Setiembre del 2021



BETHY QUINTANA TENORIO
DOCTORA EN EDUCACION

Firma del validador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
QUINTANA TENORIO, BETHY DE JESUS DNI 07778139	BACHILLER EN TURISMO Y HOTELERIA Fecha de diploma: 07/09/1988 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
QUINTANA TENORIO, BETHY DE JESUS DNI 07778139	MAGISTER EN EDUCACION MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 26/10/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
QUINTANA TENORIO, BETHY DE JESUS DNI 07778139	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/03/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ENGAGEMENT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Atención							
1	En el trabajo estoy pendiente de todo cuanto sucede	x		x		x		
2	Cuando trabajo con gente, me doy cuenta de lo que necesitan para llevar a cabo el trabajo	x		x		x		
3	Cuando trabajo, estoy consciente de mis propios pensamientos y emociones	x		x		x		
4	Cuando trabajo con otras personas, estoy pendiente de lo que ellos experimentan	x		x		x		
5	En el trabajo, Intento entender como se sienten las demás personas	x		x		x		
6	Pongo toda mi atención a mis compañeros y a mi trabajo al mismo tiempo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Conexión							
7	Experimento una sensación de involucramiento con la gente con la que trabajo	x		x		x		
8	Cuando trabajo con compañeros, me siento involucrado con ellos	x		x		x		
9	Se me pasa el tiempo rápido cuando trabajo	x		x		x		
10	Me siento involucrado con las tareas que desempeño	x		x		x		
11	Hacer mi trabajo me absorbe tanto que me olvido de todo lo demás	x		x		x		
12	Me siento comprometido con las tareas que realizo	x		x		x		
13	Me dejo llevar por mi trabajo	x		x		x		

14	Cuando estoy fuera del trabajo me entusiasma pensar en resolver los problemas del trabajo	x		x		x		
15	En el trabajo me siento como ausente	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Integración	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En el trabajo uso todos mis recursos, físicos, cognitivos y emocionales	x		x		x		
17	Pongo todos mis recursos en la solución del problema en el que estoy trabajando	x		x		x		
18	Busco todos los medios para hacer el trabajo que realizo de la mejor manera	x		x		x		
19	En el trabajo me siento seguro para poner a disposición todos mis recursos	x		x		x		
20	Me dedico por entero a mi trabajo	x		x		x		
21	Siempre imagino nuevas maneras para hacer mejor las cosas en el trabajo	x		x		x		
22	Mi trabajo es interesante y me reta a todo nivel	x		x		x		
23	Realmente pongo todo mi esfuerzo para hacer bien mi trabajo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Enfoque	Si	No	Si	No	Si	No	
24	En el trabajo me concentro en el aquí y ahora	x		x		x		
25	Me olvido de las preocupaciones externas en el trabajo	x		x		x		
26	El mundo desaparece cuando estoy en el trabajo	x		x		x		
27	Presto mucha atención a mi trabajo	x		x		x		
28	Realmente me enfoco en lo que hago en el trabajo	x		x		x		
29	Mi mente está enfocada en el trabajo	x		x		x		
30	Dedico mucha atención a mi trabajo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr ALVIZURI GÓMEZ, Edgar Luis DNI:15428474

Especialidad del validador: Metodológico Dr. en Educación

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA
 EDGAR ALVIZURI GÓMEZ
 DNI: 15428474
 DR. EN EDUCACIÓN

Firma del Experto

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

20 de Setiembre del 2021.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Factores intrínsecos								
1	Usted percibe la libertad para elegir su propio método de trabajo	✓		✓		✓		
2	Usted percibe que su trabajo está bien hecho y reconocido por sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
3	Usted percibe que es el responsable por el trabajo que lo asignan	✓		✓		✓		
4	Usted pone de manifiesto toda la posibilidad de utilizar competencias profesionales	✓		✓		✓		
5	Usted tiene las posibilidades de poder socializar su metodología de trabajo	✓		✓		✓		
6	Usted esta presto a las sugerencias que le hacen para la mejora continua	✓		✓		✓		
7	Usted puede realizar varias funciones en su trabajo sin contratiempos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Factores Extrínsecos								
8	Usted se siente satisfecho con las condiciones físicas de su trabajo (Equipos, infraestructura, ventilación, acceso)	✓		✓		✓		
9	Usted se siente satisfecho con sus compañeros de trabajo que tiene en el momento	✓		✓		✓		
10	Usted se siente satisfecho con el trabajo que realiza en su área	✓		✓		✓		
11	Usted se siente satisfecho con la remuneración que percibe	✓		✓		✓		
12	Usted se siente satisfecho con las relaciones interpersonales con los directivos y los trabajadores técnicos y profesionales del área	✓		✓		✓		
13	Usted se siente satisfecho con el modo en que el jefe de su área realiza la gestión	✓		✓		✓		

14	Usted se siente satisfecho con la programación del horario y las horas extras que tiene que asumir ciertos días	✓		✓		✓	
15	Usted se siente satisfecho con la condición laboral que le brinda la Institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento se encuentra en condiciones de ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg: Alvizuri Gomez Edgar Lucas DNI: 5428474

Especialidad del validador: Temático

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 15 de 09 del 2021

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA
 Edgar L. Alvizuri Gómez
 ENFERMERO
 CEP 16158 - REE. 1846
 REM. 619 - RED. 68

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALVIZURI GOMEZ, EDGAR LUCAS DNI 15428474	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ENFERMERIA Fecha de diploma: 06/05/1988 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
ALVIZURI GOMEZ, EDGAR LUCAS DNI 15428474	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 14/06/1988 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
ALVIZURI GOMEZ, EDGAR LUCAS DNI 15428474	ESPECIALISTA EN ENFERMERIA CLINICA MENCION EN CUIDADOS INTENSIVOS Fecha de diploma: 19/07/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
ALVIZURI GOMEZ, EDGAR LUCAS DNI 15428474	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 01/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ALVIZURI GOMEZ, EDGAR LUCAS DNI 15428474	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/03/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ENGAGEMENT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Atención							
1	En el trabajo estoy pendiente de todo cuanto sucede	x		x		x		
2	Cuando trabajo con gente, me doy cuenta de lo que necesitan para llevar a cabo el trabajo	x		x		x		
3	Cuando trabajo, estoy consciente de mis propios pensamientos y emociones	x		x		x		
4	Cuando trabajo con otras personas, estoy pendiente de lo que ellos experimentan	x		x		x		
5	En el trabajo, Intento entender como se sienten las demás personas	x		x		x		
6	Pongo toda mi atención a mis compañeros y a mi trabajo al mismo tiempo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Conexión							
7	Experimento una sensación de conexión con la gente con la que trabajo	x		x		x		
8	Cuando trabajo con compañeros o clientes, me siento conectado con ellos	x		x		x		
9	Se me pasa el tiempo rápido cuando trabajo	x		x		x		
10	Me siento involucrado con las tareas que desempeño	x		x		x		
11	Hacer mi trabajo me absorbe tanto que me olvido de todo lo demás	x		x		x		
12	Me siento comprometido con las tareas que realizo	x		x		x		
13	Me dejo llevar por mi trabajo	x		x		x		
14	Cuando estoy fuera del trabajo me entusiasma pensar en resolver los problemas del trabajo	x		x		x		

15	En el trabajo me siento como ausente						
	DIMENSIÓN 3: Integración	Si	No	Si	No	Si	No
16	En el trabajo uso todos mis recursos, físicos, cognitivos y emocionales	x		x		x	
17	Pongo todos mis recursos en la solución del problema en el que estoy trabajando	x		x		x	
18	Busco todos los medios para hacer el trabajo que realizo de la mejor manera	x		x		x	
19	En el trabajo me siento seguro para poner a disposición todos mis recursos	x		x		x	
21	Me dedico por entero a mi trabajo	x		x		x	
22	Mi trabajo es interesante y me reta a todo nivel	x		x		x	
23	Realmente pongo todo mi esfuerzo para hacer bien mi trabajo	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4: Enfoque	Si	No	Si	No	Si	No
24	En el trabajo me concentro en el aquí y ahora	x		x		x	
25	Me olvido de las preocupaciones externas en el trabajo	x		x		x	
26	El mundo desaparece cuando estoy en el trabajo	x		x		x	
27	Presto mucha atención a mi trabajo	x		x		x	
28	Realmente me enfoco en lo que hago en el trabajo	x		x		x	
29	Mi mente está enfocada en el trabajo	x		x		x	
30	Dedico mucha atención a mi trabajo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Robert Manguinuri Chota

DNI: 06739917

Especialidad del validador: Metodólogo

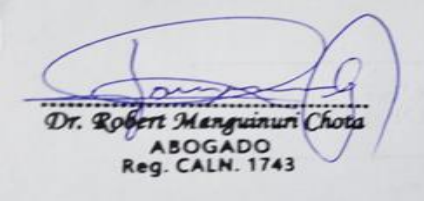
Lima, 17 de Setiembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Robert Manguinuri Chota
ABOGADO
Reg. CALN. 1743

Firma del validador



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factores intrínsecos							
1	Usted percibe la libertad para elegir su propio método de trabajo	x		x		x		
2	Usted percibe que su trabajo está bien hecho y reconocido por sus compañeros de trabajo	x		x		x		
3	Usted percibe que es el responsable por el trabajo que lo asignan	x		x		x		
4	Usted pone de manifiesto toda la posibilidad de utilizar competencias profesionales	x		x		x		
5	Usted tiene las posibilidades de poder socializar su metodología de trabajo	x		x		x		
6	Usted esta presto a las sugerencias que le hacen para la mejora continua	x		x		x		
7	Usted puede realizar varias funciones en su trabajo sin contratiempos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Factores Extrínsecos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Usted se siente satisfecho con las condiciones físicas de su trabajo (Equipos, infraestructura, ventilación, acceso)	x		x		x		
9	Usted se siente satisfecho con sus compañeros de trabajo que tiene en el momento	x		x		x		
10	Usted se siente satisfecho con el trabajo que realiza en su área	x		x		x		
11	Usted se siente satisfecho con la remuneración que percibe	x		x		x		

12	Usted se siente satisfecho con las relaciones interpersonales con los directivos y los trabajadores tecnicos y profesionales del área	x		x		x		
13	Usted se siente satisfecho con el modo en que el jefe de su área realiza la gestión	x		x		x		
14	Usted se siente satisfecho con la programación del horario y las horas extras que tiene que asumir ciertos días	x		x		x		
15	Usted se siente satisfecho con la condicion laboral que le brinda la Institución	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Robert Manguinuri Chota

DNI: 06739917

Especialidad del validador: Metodólogo.

Lima, 17 de Setiembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Dr. Robert Manguinuri Chota
ABOGADO
Reg. CALN. 1743

Firma del validador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MANGUINURI CHOTA, ROBERT DNI 06739917	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 09/05/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
MANGUINURI CHOTA, ROBERT DNI 06739917	TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO Fecha de diploma: 13/03/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
MANGUINURI CHOTA, ROBERT DNI 06739917	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 20/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/09/2015 Fecha egreso: 04/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MANGUINURI CHOTA, ROBERT DNI 06739917	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ENGAGEMENT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Atención							
1	En el trabajo estoy pendiente de todo cuanto sucede	x		x		x		
2	Cuando trabajo con gente, me doy cuenta de lo que necesitan para llevar a cabo el trabajo	x		x		x		
3	Cuando trabajo, estoy consciente de mis propios pensamientos y emociones	x		x		x		
4	Cuando trabajo con otras personas, estoy pendiente de lo que ellos experimentan	x		x		x		
5	En el trabajo, Intento entender como se sienten las demás personas	x		x		x		
6	Pongo toda mi atención a mis compañeros y a mi trabajo al mismo tiempo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Conexión							
7	Experimento una sensación de involucramiento con la gente con la que trabajo	x		x		x		
8	Cuando trabajo con compañeros, me siento involucrado con ellos	x		x		x		
9	Se me pasa el tiempo rápido cuando trabajo	x		x		x		
10	Me siento involucrado con las tareas que desempeño	x		x		x		
11	Hacer mi trabajo me absorbe tanto que me olvido de todo lo demás	x		x		x		
12	Me siento comprometido con las tareas que realizo	x		x		x		
13	Me dejo llevar por mi trabajo	x		x		x		
14	Cuando estoy fuera del trabajo me entusiasma pensar en resolver los problemas del trabajo	x		x		x		

15	En el trabajo me siento como ausente	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Integración	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En el trabajo uso todos mis recursos, físicos, cognitivos y emocionales	x		x		x		
17	Pongo todos mis recursos en la solución del problema en el que estoy trabajando	x		x		x		
18	Busco todos los medios para hacer el trabajo que realizo de la mejor manera	x		x		x		
19	En el trabajo me siento seguro para poner a disposición todos mis recursos	x		x		x		
20	Me dedico por entero a mi trabajo	x		x		x		
21	Siempre imagino nuevas maneras para hacer mejor las cosas en el trabajo	x		x		x		
22	Mi trabajo es interesante y me reta a todo nivel	x		x		x		
23	Realmente pongo todo mi esfuerzo para hacer bien mi trabajo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Enfoque	Si	No	Si	No	Si	No	
24	En el trabajo me concentro en el aquí y ahora	x		x		x		
25	Me olvido de las preocupaciones externas en el trabajo	x		x		x		
26	El mundo desaparece cuando estoy en el trabajo	x		x		x		
27	Presto mucha atención a mi trabajo	x		x		x		
28	Realmente me enfoco en lo que hago en el trabajo	x		x		x		
29	Mi mente está enfocada en el trabajo	x		x		x		
30	Dedico mucha atención a mi trabajo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. VÁSQUEZ MONDRAGÓN, Walter Manuel DNI: 40769191

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública (Metodólogo)

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

20 de Setiembre del 2021



Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón
DNI N° 40769191
Telf. 966905999
Docente de la Escuela de Posgrado UCV



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factores intrínsecos							
1	Tengo libertad para elegir mi propio método de trabajo	x		x		x		
2	Mi trabajo está bien hecho y es reconocido por mis compañeros de trabajo	x		x		x		
3	Soy responsable por el trabajo que me asignan	x		x		x		
4	Pone de manifiesto las posibilidades de utilizar competencias profesionales	x		x		x		
5	Tienen la posibilidad de poder socializar sus metodologías de trabajo	x		x		x		
6	Acepta las sugerencias que le hacen para la mejora continua	x		x		x		
7	Puede realizar varias funciones en su trabajo sin contratiempos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Factores Extrínsecos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se siente satisfecho con las condiciones físicas de su trabajo (Equipos, infraestructura, ventilación, acceso)	x		x		x		
9	Se siente satisfecho con sus compañeros de trabajo que tiene en el momento	x		x		x		
10	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza en su área	x		x		x		
11	Se sienten satisfecho con la remuneración que percibe	x		x		x		
12	Se siente satisfecho con las relaciones interpersonales con los directivos y los trabajadores técnicos y profesionales del área	x		x		x		

13	Se siente satisfecho con el modo en que el jefe de su área realiza la gestión	x		x		x		
14	Está cómodo con la programación del horario y las horas extras que tienen que asumir ciertos días	x		x		x		
15	Se siente satisfecho con las condiciones laborales que le brinda la Institución	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dr. VÁSQUEZ MONDRAGON, Walter Manuel** DNI: 40769191

Especialidad del validador: Dr. **Gestión Pública (Metodólogo)**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

20 de setiembre del 2021



 Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón
 DNI N° 40769191
 Telf. 966905999
 Docente de la Escuela de Posgrado UCV

Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
VASQUEZ MONDRAGON, WALTER MANUEL DNI 40769191	LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: FISICA Y MATEMATICA Fecha de diploma: 26/07/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
VASQUEZ MONDRAGON, WALTER MANUEL DNI 40769191	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: MEDICION, EVALUACION Y ACREDITACION DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 30/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
VASQUEZ MONDRAGON, WALTER MANUEL DNI 40769191	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 30/05/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
VASQUEZ MONDRAGON, WALTER MANUEL DNI 40769191	LICENCIADO EN EDUCACION FISICA Y MATEMATICA Fecha de diploma: 26/07/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
VASQUEZ MONDRAGON, WALTER MANUEL DNI 40769191	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 21/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/08/2011 Fecha egreso: 19/08/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ENGAGEMENT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Atención							
1	En el trabajo estoy pendiente de todo cuanto sucede	x		x		x		
2	Cuando trabajo con gente, me doy cuenta de lo que necesitan para llevar a cabo el trabajo	x		x		x		
3	Cuando trabajo, estoy consciente de mis propios pensamientos y emociones	x		x		x		
4	Cuando trabajo con otras personas, estoy pendiente de lo que ellos experimentan	x		x		x		
5	En el trabajo, Intento entender como se sienten las demás personas	x		x		x		
6	Pongo toda mi atención a mis compañeros y a mi trabajo al mismo tiempo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Conexión							
7	Experimento una sensación de involucramiento con la gente con la que trabajo	x		x		x		
8	Cuando trabajo con compañeros, me siento involucrado con ellos	x		x		x		
9	Se me pasa el tiempo rápido cuando trabajo	x		x		x		
10	Me siento involucrado con las tareas que desempeño	x		x		x		
11	Hacer mi trabajo me absorbe tanto que me olvido de todo lo demás	x		x		x		
12	Me siento comprometido con las tareas que realizo	x		x		x		
13	Me dejo llevar por mi trabajo	x		x		x		
14	Cuando estoy fuera del trabajo me entusiasma pensar en resolver los problemas del trabajo	x		x		x		

15	En el trabajo me siento como ausente	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Integración	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En el trabajo uso todos mis recursos, físicos, cognitivos y emocionales	x		x		x		
17	Pongo todos mis recursos en la solución del problema en el que estoy trabajando	x		x		x		
18	Busco todos los medios para hacer el trabajo que realizo de la mejor manera	x		x		x		
19	En el trabajo me siento seguro para poner a disposición todos mis recursos	x		x		x		
20	Me dedico por entero a mi trabajo	x		x		x		
21	Siempre imagino nuevas maneras para hacer mejor las cosas en el trabajo	x		x		x		
22	Mi trabajo es interesante y me reta a todo nivel	x		x		x		
23	Realmente pongo todo mi esfuerzo para hacer bien mi trabajo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Enfoque	Si	No	Si	No	Si	No	
24	En el trabajo me concentro en el aquí y ahora	x		x		x		
25	Me olvido de las preocupaciones externas en el trabajo	x		x		x		
26	El mundo desaparece cuando estoy en el trabajo	x		x		x		
27	Presto mucha atención a mi trabajo	x		x		x		
28	Realmente me enfoco en lo que hago en el trabajo	x		x		x		
29	Mi mente está enfocada en el trabajo	x		x		x		
30	Dedico mucha atención a mi trabajo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ALVA PALACIOS GÓMEZ, LUIS ENRIQUE DNI: 27148754

Especialidad del validador: Metodólogo - Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

20 de Setiembre del 2021.



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factores intrínsecos							
1	Tengo libertad para elegir mi propio método de trabajo	x		x		x		
2	Mi trabajo está bien hecho y es reconocido por mis compañeros de trabajo	x		x		x		
3	Soy responsable por el trabajo que me asignan	x		x		x		
4	Pone de manifiesto las posibilidades de utilizar competencias profesionales	x		x		x		
5	Tienen la posibilidad de poder socializar sus metodologías de trabajo	x		x		x		
6	Acepta las sugerencias que le hacen para la mejora continua	x		x		x		
7	Puede realizar varias funciones en su trabajo sin contratiempos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Factores Extrínsecos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se siente satisfecho con las condiciones físicas de su trabajo (Equipos, infraestructura, ventilación, acceso)	x		x		x		
9	Se siente satisfecho con sus compañeros de trabajo que tiene en el momento	x		x		x		
10	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza en su área	x		x		x		
11	Se sienten satisfecho con la remuneración que percibe	x		x		x		
12	Se siente satisfecho con las relaciones interpersonales con los directivos y los trabajadores técnicos y profesionales del área	x		x		x		

13	Se siente satisfecho con el modo en que el jefe de su área realiza la gestión	x		x		x	
14	Está cómodo con la programación del horario y las horas extras que tienen que asumir ciertos días	x		x		x	
15	Se siente satisfecho con las condiciones laborales que le brinda la Institución	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ALVA PALACIOS GÓMEZ, LUIS ENRIQUE DNI: 27148754

Especialidad del validador: Metodólogo - Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

20 de Setiembre del 2021.



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALVA PALACIOS GOMEZ, LUIS ENRIQUE DNI 27148724	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 29/09/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ALVA PALACIOS GOMEZ, LUIS ENRIQUE DNI 27148724	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 26/10/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ALVA PALACIOS GOMEZ, LUIS ENRIQUE DNI 27148724	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - Fecha de diploma: 15/11/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ALVA PALACIOS GOMEZ, LUIS ENRIQUE DNI 27148724	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/08/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 5: Confiabilidad

Variable 1: Gestión engagement

Elementos muestrales	Variable 1: Gestión del engagement																														$\sum_{i=1}^{30} I_{ti}$	
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29	It 30		
Encuestado 1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	97	
Encuestado 2	5	4	2	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	3	2	1	1	4	4	4	3	4	4	3	92	
Encuestado 3	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	92	
Encuestado 4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	82	
Encuestado 5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	77	
Encuestado 6	3	3	1	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	1	1	3	1	4	78
Encuestado 7	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	4	55	
Encuestado 8	5	3	4	4	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	4	68	
Encuestado 9	5	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	4	65	
Encuestado 10	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	5	1	1	2	1	1	3	1	2	2	58	
Encuestado 11	4	2	4	4	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	4	63	
Encuestado 12	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	4	65	
Encuestado 13	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	5	75	
Encuestado 14	5	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	4	66	
Encuestado 15	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	78	
Encuestado 16	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	51
Encuestado 17	3	1	3	3	5	5	2	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	1	2	5	1	1	5	3	4	5	3	101	
Encuestado 18	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	4	88	
Encuestado 19	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	48
Encuestado 20	4	2	3	4	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	72	
Encuestado 21	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	4	3	2	99	
Encuestado 22	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	4	73	
Encuestado 23	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	81	
Encuestado 24	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	62	

	1.11	0.89	0.83	0.66	0.71	1.14	1.19	0.71	0.98	0.66	0.66	1.04	0.56	0.82	1.17	0.83	0.68	0.56	1.04	0.66	0.79	0.58	0.98	0.69	0.85	1.19	0.62	0.73	1.16	0.71	217.993
Mediana	1.11	0.89	0.83	0.66	0.71	1.14	1.19	0.71	0.98	0.66	0.66	1.04	0.56	0.82	1.17	0.83	0.68	0.56	1.04	0.66	0.79	0.58	0.98	0.69	0.85	1.19	0.62	0.73	1.16	0.71	
Sumatoria de las varianzas de los items																ΣS_i^2 :	25.2														
La varianza de la suma de los items																S_T^2 :	218														
Número de items																K :	30														
Coeficiente de Alfa de Cronbach																α :	0.915														

1.11
0.89
0.83
0.66
0.71
1.14
1.19
0.71
0.98
0.66
0.66
1.04
0.56
0.82
1.17
0.83
0.68
0.56
1.04
0.66
0.79
0.58
0.98
0.69
0.85
1.19
0.62
0.73
1.16
0.71
217.993

Variable 2: Satisfacción de los colaboradores

Elementos muestrales	Variable 1: Satisfacción laboral															$\sum_{i=1}^{15} I_i$
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	
Encuestado 1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	49
Encuestado 2	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50
Encuestado 3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	60
Encuestado 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Encuestado 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Encuestado 6	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	24
Encuestado 7	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	30
Encuestado 8	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	31
Encuestado 9	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	34
Encuestado 10	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
Encuestado 11	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	43
Encuestado 12	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	26
Encuestado 13	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	33
Encuestado 14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	33
Encuestado 15	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	25
Encuestado 16	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	21
Encuestado 17	5	5	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	5	5	5	57
Encuestado 18	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	39
Encuestado 19	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	25
Encuestado 20	2	2	1	1	5	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	27
Encuestado 21	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	53
Encuestado 22	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	42
Encuestado 23	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	40
Encuestado 24	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	32
Encuestado 25	3	2	1	2	3	5	1	1	1	1	2	1	3	2	3	31
Encuestado 26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	20
Encuestado 27	4	1	4	1	4	1	1	1	3	1	3	1	4	2	3	34
Encuestado 28	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
Encuestado 29	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	31
Encuestado 30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
	0.92	1.08	0.83	1.16	1.45	1.5	1.1	0.77	0.91	0.62	0.92	1.16	0.96	0.97	0.98	132.689
Varianzas	0.09	0.23	0.26	0.2	0.21	0.25	0.24	0.27	0.24	0.24	0.25	0.2	0.25	0.2	0.24	37
Sumatoria de las varianzas de los items	$\Sigma S_i^2 : 15.3$															36
La varianza de la suma de los items	$S_r^2 : 133$															315.209
Número de items	$K : 17$															132.689
Coefficiente de Alfa de Cronbach	$\alpha : 0.940$															

Anexo 6: Ficha técnica de los instrumentos

Instrumento	: Cuestionario de gestión engagement
Autor	: Osio Sal (2021)
Lugar	: Municipalidad
Preguntas	: 30
Administración	: Individual
Tiempo	: 35 minutos
Cantidad de Personas	: 50
Escala	: Likert
Niveles y rangos	: Muy adecuado (122-65), Adecuado (78-121), inadecuado (33-77)

Ficha técnica de la variable 2: Satisfacción de los colaboradores

Instrumento	: Cuestionario de satisfacción
Autor	: Bazán (2018)
Lugar	: Municipalidad
Cantidad de preguntas	: 15
Administración	: Individual
Tiempo	: 20 minutos
Cantidad de sujetos	: 50
Escala	: Likert
Niveles y rangos	: Insatisfecho (15-35), Satisfecho (36-56) Muy satisfecho (57-75)

Anexo 7: Base de datos

Variable 1: gestión engagement

N°	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29	It 30	Total
1	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	81
2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	5	5	1	2	69
3	5	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	5	3	2	2	2	3	3	2	2	75	
4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	5	2	2	2	5	3	1	3	5	4	3	4	3	4	92
5	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	80
6	4	2	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	103
7	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	65
8	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	4	4	1	1	60
9	3	3	5	4	3	4	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	100
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	142
11	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	96
12	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	3	2	1	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	89
13	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	88
14	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	81
15	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	78
16	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	1	1	3	1	4	4	2	2	79
17	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	4	2	1	1	52
18	4	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	2	3	65
19	2	2	3	2	1	1	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	64
20	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	5	1	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	60
21	4	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	4	2	2	1	58
22	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	4	4	1	1	62
23	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	5	5	2	1	72
24	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	4	3	3	3	66
25	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	1	75
26	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	52
27	3	5	5	2	2	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	1	2	5	1	1	5	3	4	5	3	3	5	105	
28	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	4	3	2	2	84
29	2	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	3	50
30	4	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	2	71
31	3	3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	4	3	2	2	4	3	97
32	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	74
33	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	79
34	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	64
35	4	1	5	1	1	3	2	2	4	3	2	1	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	69

D1	D2	D3	D4	V1
15	24	22	20	81
17	16	16	20	69
17	19	23	16	75
19	25	22	26	92
15	24	22	19	80
19	33	27	24	103
9	20	19	17	65
11	18	17	14	60
22	28	28	22	100
29	44	36	33	142
19	31	24	22	96
21	26	20	22	89
16	32	23	17	88
16	24	22	19	81
17	22	19	20	78
17	24	22	17	79
10	17	12	13	52
16	17	13	19	65
11	21	13	19	64
10	20	16	14	60
13	17	15	13	58
9	20	17	16	62
14	23	16	19	72
13	21	14	18	66
17	24	16	18	75
9	17	13	13	52
22	32	25	26	105
21	25	18	20	84
8	16	10	16	50
14	22	18	17	71
22	32	21	22	97
12	25	17	20	74
15	23	22	19	79
13	19	17	15	64
15	24	20	10	69

36	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	40	
37	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	69
38	1	1	5	1	1	1	1	3	5	1	1	2	1	2	1	1	3	5	1	2	2	3	1	1	1	1	5	5	1	1	60
39	3	4	3	2	2	3	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	67	
40	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	48
41	2	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	3	4	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	82
42	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	82
43	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	5	5	1	2	70
44	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	5	2	2	2	5	3	2	3	5	4	3	4	3	4	93
45	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	80
46	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	5	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	66
47	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	4	4	1	1	60
48	5	5	1	5	4	5	2	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	129
49	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	95
50	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	89
51	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	82
52	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3	1	4	4	2	2	81
53	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	4	2	1	1	54	
54	2	2	3	2	1	2	3	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	66
55	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	5	1	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	60
56	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	4	4	1	1	63
57	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	5	5	2	2	73	
58	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	1	76
59	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	54
60	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	85	
61	2	1	3	1	1	2	3	4	3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	2	3	59	
62	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	4	3	2	2	4	3	97
63	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	75
64	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	65
65	4	1	5	3	1	3	2	2	4	3	2	1	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	72
66	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	4	3	1	69	
67	3	1	5	1	1	1	1	3	5	2	1	2	1	2	1	1	3	5	1	2	2	3	1	1	2	1	5	5	3	1	66
68	2	1	1	3	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	4	2	3	56
69	2	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	3	4	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	83
70	2	2	3	2	1	4	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	68	
71	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	80	
72	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	5	3	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	66
73	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	4	4	1	1	60
74	5	5	1	5	4	5	2	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	129
75	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	95

8	13	10	9	40
10	18	19	22	69
10	17	18	15	60
17	23	18	9	67
8	17	9	14	48
18	27	20	17	82
15	25	22	20	82
17	17	16	20	70
19	25	23	26	93
15	24	22	19	80
9	21	19	17	66
11	18	17	14	60
25	37	36	31	129
19	31	23	22	95
16	32	23	18	89
16	25	22	19	82
16	24	22	19	81
10	17	14	13	54
13	21	13	19	66
10	20	16	14	60
10	20	17	16	63
14	23	16	20	73
17	25	16	18	76
9	17	15	13	54
21	25	19	20	85
10	19	14	16	59
22	32	21	22	97
12	25	18	20	75
13	19	17	16	65
17	24	21	10	72
10	18	19	22	69
12	18	18	18	66
10	19	11	16	56
18	27	21	17	83
14	21	14	19	68
15	24	22	19	80
9	21	19	17	66
11	18	17	14	60
25	37	36	31	129
19	31	23	22	95

Variable 2: satisfacción de los colaboradores

N°	lt 1	lt 2	lt 3	lt 4	lt 5	lt 6	lt 7	lt 8	lt 9	lt 10	lt 11	lt 12	lt 13	lt 14	lt 15	Total
1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	39
2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	32
3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	43
4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	49
5	2	2	5	5	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	43
6	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	58
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	29
8	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	30
9	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	57
10	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	70
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	47
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	47
13	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	51
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
16	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	28
17	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	28
18	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	30
19	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	30
21	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	1	3	41
22	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	3	29
23	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	29
24	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
25	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	3	29
26	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	20
27	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	3	2	3	2	5	59
28	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	42
29	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	27
30	2	1	3	1	3	2	2	3	2	1	3	5	2	2	1	33
31	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	2	4	2	2	54
32	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	34
33	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	38
34	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	32
35	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	4	1	3	1	34
36	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	22
37	4	2	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	36
38	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	18

D1	D2	V2
19	20	39
15	17	32
21	22	43
23	26	49
22	21	43
29	29	58
14	15	29
14	16	30
30	27	57
31	39	70
22	25	47
22	25	47
26	25	51
20	24	44
21	24	45
13	15	28
12	16	28
15	15	30
17	16	33
14	16	30
22	19	41
13	16	29
14	15	29
17	16	33
13	16	29
12	8	20
32	27	59
19	23	42
13	14	27
14	19	33
26	28	54
19	15	34
18	20	38
15	17	32
18	16	34
11	11	22
17	19	36
9	9	18

39	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	31
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
41	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	2	5	3	1	2	45
42	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	40
43	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	33
44	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	48
45	2	2	5	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	42
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
47	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	30
48	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	66
49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	47
50	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	50
51	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
52	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	2	1	1	30
53	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	30
54	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	31
56	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	3	1	3	3	31
57	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	31
58	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	31
59	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	22
60	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	42
61	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	29
62	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	2	4	2	2	54
63	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	34
64	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	32
65	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	4	2	3	1	35
66	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	37
67	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	18
68	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	18
69	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	2	5	3	2	2	46
70	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	34
71	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	33
72	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	48
73	2	2	5	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	42
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
75	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	30

14	17	31
7	8	15
22	23	45
19	21	40
16	17	33
22	26	48
21	21	42
14	16	30
14	16	30
31	35	66
22	25	47
25	25	50
20	24	44
13	17	30
14	16	30
17	16	33
14	17	31
13	18	31
14	17	31
13	18	31
12	10	22
19	23	42
15	14	29
26	28	54
19	15	34
15	17	32
18	17	35
18	19	37
9	9	18
8	10	18
22	24	46
17	17	34
16	17	33
22	26	48
21	21	42
14	16	30
14	16	30

VARIABLES		N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	N° de bloques	
Gestión engagement	30	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	120	Eficiente Moderado Deficiente	L. inferior	L. superior	-40	40	
			150	30			110	150			-39
			70	109			-39				
						30	69				
Diferencia de puntajes entre el número de niveles											
Satisfacción laboral	15	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	60	Alto Medio Bajo	L. inferior	L. superior	-20	20	
			75	15			55	75			-19
			35	54			-19				
						15	34				
Diferencia de puntajes entre el número de niveles											
DIMENSIONES V1		N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	N° de bloques	
Atención	6	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	24	Eficiente Moderado Deficiente	L. inferior	L. superior	-8	8	
			30	6			22	30			-7
			14	21			-7				
						6	13				
Diferencia de puntajes entre el número de niveles											
Conexión	9	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	36	Eficiente Moderado Deficiente	L. inferior	L. superior	-12	12	
			45	9			33	45			-11
			21	32			-11				
						9	20				
Diferencia de puntajes entre el número de niveles											
Integración	8	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	32	Eficiente Moderado Deficiente	L. inferior	L. superior	-10	11	
			40	8			30	40			-10
			19	29			-10				
						8	18				
Diferencia de puntajes entre el número de niveles											
Enfoque	7	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	28	Eficiente Moderado Deficiente	L. inferior	L. superior	-9	9	
			35	7			26	35			-9
			16	25			-9				
						7	15				
Diferencia de puntajes entre el número de niveles											

DIMENSIONES V2

	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos			N° de bloques
			Max	Min			L. inferior	L. superior		
Factores intrínsecos	7	5=Siempre 1=nunca	35	7	28	Eficiente Moderado Deficiente	L. inferior	L. superior		9
							26	35	-9	
							16	25	-9	
						7	15	-8		
Diferencia de puntajes entre el número de niveles										
Factores extrínsecos	8	5=Siempre 1=nunca	40	8	32	Eficiente Moderado Deficiente	L. inferior	L. superior		11
							30	40	-10	
							19	29	-10	
						8	18	-10		
Diferencia de puntajes entre el número de niveles										

Anexo 8. Prueba binomial

Grado de concordancia entre los jueces según la prueba binomial

Instrumento: Cuestionario gestión del engagement

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Concordancia	Ensayos	P_b
	Criterios			Criterios			Criterios			Criterios					
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	0.0002441
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441

Se considera:

Si la respuesta al criterio fuese negativa: 0

Si la respuesta al criterio fuese positiva: 1

$$P_b = \frac{0.0073}{30} = 0.0002441$$

Del resultado se concluye que el instrumento que mide la variable gestión del engagement es válido según la opinión de los jueces expertos, ya que este valor es menor que 0.05

Instrumento: Cuestionario de satisfacción de los colaboradores

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Concordancia	Ensayos	P_b
	Criterios			Criterios			Criterios			Criterios					
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	0.0002441
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		0.0002441

Se considera:

Si la respuesta al criterio fuese negativa: 0

Si la respuesta al criterio fuese positiva: 1

$$P_b = \frac{0.0073}{15} = 0.0002441$$

Del resultado se concluye que el instrumento que mide la variable satisfacción laboral es válido según la opinión de los jueces expertos, ya que este valor es menor que 0.05

Anexo 9. Validez de constructo

Validez de constructo de los cuestionarios que miden las variables gestión del engagement y satisfacción laboral

Correlaciones entre las subescalas del cuestionario gestión del engagement

		Gestión engagement					
			t	Atención	Conexión	Integración	Enfoque
Rho de Spearman	Gestión engagement	Coeficiente de correlación	1,000				
		Sig. (bilateral)	.				
		N	75				
Atención		Coeficiente de correlación	,822**	1,000			
		Sig. (bilateral)	,000	.			
		N	75	75			
Conexión		Coeficiente de correlación	,768**	,716**	1,000		
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.		
		N	75	75	75		
Integración		Coeficiente de correlación	,647**	,638**	,618**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	
		N	75	75	75	75	
Enfoque		Coeficiente de correlación	,609**	,548**	,575**	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	75	75	75	75	75

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

Se aplicó en un primer momento la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin y de Barlet, sin embargo, los resultados no cumplían con los criterios para asumir su análisis. Por lo que, se procedió a utilizar el índice de correlación entre subescalas, cuyo resultado muestra índices de nivel moderado (Min.=0.529 y Max.=0.647) específicamente relacionado a las dimensiones integración y enfoque, y el nivel alto (Min.=0.716 y Max.=0.822), además de ser estadísticamente significativo (p-valor < .05), por lo que la matriz de correlación permite afirmar que el instrumento que mide la variable gestión del engagement cumple con la validez de constructo (Pérez y Medrano, 2010; Hair et al., 2010; Mavrou, 2015).

Correlaciones entre las subescalas del cuestionario satisfacción de los colaboradores

			Satisfacción laboral	Factores intrínsecos	Factores extrínsecos
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000		
		Sig. (bilateral)	.		
		N	75		
	Factores intrínsecos	Coeficiente de correlación	,825**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	75	75	
	Factores extrínsecos	Coeficiente de correlación	,939**	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	75	75	75

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

Se aplicó en un primer momento la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin y de Barlet, sin embargo, los resultados no cumplían con los criterios para asumir su análisis. Por lo que, se procedió a utilizar el índice de correlación entre subescalas, cuyo resultado muestra índices de nivel alto (Min.=0.762 y Max.=0.939), además de ser estadísticamente significativo (p -valor < .05), por lo que la matriz de correlación permite afirmar que el instrumento que mide la variable gestión del engagement cumple con la validez de constructo (Pérez y Medrano, 2010; Hair et al., 2010; Mavrou, 2015)

Ficha Técnica

	Variable1: Gestión del engagement	Variable 2: Satisfacción laboral
Instrumento:	Cuestionario de gestión engagement	Cuestionario de satisfacción laboral
Autor	Osio Sal (2021)	: Bazán (2018)
Lugar	Instituciones Públicas	Instituciones Públicas
N° de Preguntas	30	15
Administración	Individual	Individual
Tiempo	30 min	15 min
Cantidad de personas	75	75
Escala	Likert	Likert

Cálculo de la muestra G*Power

