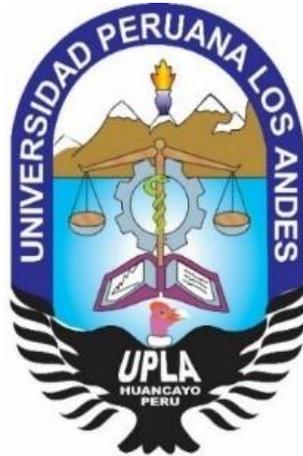


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



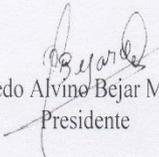
**TESIS**

**Engagement y la Calidad del Servicio en el Personal de la  
Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021**

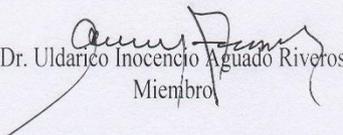
- Para Optar** : El Grado Académico de Maestro en  
Administración Mención en Gestión del  
Talento Humano
- Autor** : Bach. Angela Karina Recuay Salcedo
- Asesor** : Dr. Abdón Casiano Maita Franco
- Línea de investigación  
Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Recursos
- Fecha de inicio /  
término** : 01– abril – 2021  
30 – noviembre – 2021

**Huancayo – Perú**  
**2021**

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN



Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy  
Presidente



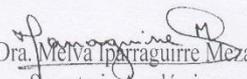
Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros  
Miembro



Mg. Alberto Vidal Aldana López  
Miembro



Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga  
Miembro



Dra. Melva Iparaguire Meza  
Secretaria Académica

**Asesor**

Dr. Abdón Casiano Maita Franco

**Dedicatoria**

El presente trabajo de grado está dedicado a mi hermoso hijo Gaelito, quien cada día me incentiva a lograr mis propósitos y a mis padres Raúl y Margarita por su invaluable e incondicional apoyo.

La Autora

### **Agradecimiento**

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Los Andes, por la formación académica de excelencia que me brindaron.

A los Notables Catedráticos, así como al Asesor de Tesis Dr. Abdón Casiano Maita Franco, a quien otorgo mi reconocimiento por la guía que me ha brindado para elaborar la presente Tesis, y por las recomendaciones que hicieron posible concluir la investigación, la misma que por su utilidad aportará a nuestra sociedad.

A los Directivos de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo por brindarme la autorización correspondiente para aplicar los cuestionarios; asimismo al personal docente y administrativo, quienes de manera cordial consintieron a responder los cuestionarios.

Angela

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, debido al desarrollo de la tecnología, la información y la comunicación, se hace preciso implementar cambios en las instituciones, con ello se hace indispensable motivar al personal para que contribuya al desarrollo de las metas y objetivos trazados.

Las instituciones son entidades sociales, se encuentran personificadas por un conjunto de personas con un objetivo común, cuyas características incluyen los compromisos laborales y los servicios que brindan. Estos pueden afectar el apoyo o frustrar sus objetivos. Cabe señalar que la percepción positiva que tienen el personal de los distintos elementos de la institución como la comunicación, motivación, el ambiente físico, la supervisión, la seguridad, etcétera, puede ser un vínculo o un obstáculo para brindar un servicio educativo de calidad y por tanto se comprometan en las labores que realizan.

Ante esto, surgió la interrogante de investigación al instante de querer medir y conocer el engagement y la calidad de servicio, lo cual permitió la realización de este estudio ¿Cuál es la relación entre engagement y calidad del servicio en el personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?

En tal sentido, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

Para la investigación se utilizó el método científico, como tipo de investigación básico, nivel correlacional y diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por 40 trabajadores de

la Institución Educativa La Victoria, Huancayo. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento que se empleó fue el cuestionario.

El desarrollo del este estudio se presentó de la siguiente manera: en el Capítulo I se abarcó el planteamiento del problema que comprende la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación. En el Capítulo II abarcó el Marco teórico que comprende la descripción, explicación y análisis, en uno de los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas y el marco conceptual de las variables y dimensiones de la investigación. El Capítulo III abarcó la Hipótesis que comprende la hipótesis general, hipótesis específicas y operacionalización de las variables, las mismas que permiten establecer relaciones entre hechos de la investigación. En el Capítulo IV se presentó la Metodología de la investigación que sistematiza el método, tipo, nivel, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos. Y en el Capítulo V se presentó el Análisis de resultados, discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## CONTENIDO

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
INTRODUCCIÓN .....	v
CONTENIDO .....	viii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
CAPÍTULO I .....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	16
1.2.Delimitación del Problema .....	18
1.2.1.Delimitación Espacial .....	18
1.2.2.Delimitación Temporal .....	18
1.3. Formulación del Problema .....	19
1.3.1.Problema general.....	19
1.3.2.Problemas Específicos.....	19
1.4. Justificación.....	19
1.4.1.Justificación Social.....	19
1.4.2.Justificación Teórica .....	20
1.4.3.Justificación Metodológica .....	20
1.5.Objetivos.....	21
1.5.1.Objetivo General .....	21

1.5.2. Objetivos Específicos .....	21
CAPÍTULO II .....	22
MARCO TEÓRICO .....	22
2.1. Antecedentes .....	22
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Internacionales .....	25
2.2. Bases Teóricas y Científicas .....	30
2.2.1. Engagement .....	30
2.2.2. Calidad de Servicio .....	34
2.3. Marco Conceptual.....	41
CAPÍTULO III.....	43
HIPÓTESIS .....	43
3.1. Hipótesis General.....	43
3.2. Hipótesis Específicas .....	43
3.3. Variables .....	43
3.3.1. Definición de Variable Engagement.....	43
3.3.2. Definición de Variable Calidad de Servicio .....	44
3.3.3. Operacionalización de Variables .....	45
Operacionalización de variables .....	45
CAPÍTULO IV .....	46
METODOLOGÍA.....	46
4.1. Método de la Investigación.....	46
4.2. Tipo de Investigación .....	47
4.3. Nivel de Investigación .....	47

4.4.Diseño de Investigación.....	48
4.5.Población y Muestra .....	49
4.6.Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	50
4.7.Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	51
4.8.Aspectos Éticos de la Investigación .....	53
CAPÍTULO V.....	55
RESULTADOS .....	55
5.1. Descripción de Resultados.....	55
5.1.1. Resultados de la Variable 1: Engagement .....	55
5.1.2. Resultados de la Variable 2: Calidad de Servicio.....	60
5.2. Contratación de hipótesis .....	69
5.2.1. Hipótesis general .....	69
5.2.2. Hipótesis específica 1. ....	70
5.2.3. Hipótesis específica 2 .....	71
5.2.4. Hipótesis específica 3 .....	72
5.2.5. Hipótesis específica 5 .....	75
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	77
CONCLUSIONES .....	85
RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	88
Anexos .....	96
Matriz de Consistencia .....	97
Matriz de Operacionalización de Variables.....	99
Matriz de Operacionalización del Instrumento.....	100

Instrumento de Recolección de Datos .....	103
Autorización de Aplicación de Instrumentos de Investigación .....	107
Confiabilidad y Validez del Instrumento.....	108
La Data de Procesamiento de Datos .....	119
Consentimiento Informado .....	120
Cuadro de Correlación Rho Spearman .....	121
Fotografías de Aplicación de Instrumentos .....	122

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	45
Tabla 2 Personal de la institución educativa .....	49
Tabla 3 Confiabilidad del primer instrumento .....	52
Tabla 4 Confiabilidad del segundo instrumento .....	53
Tabla 5 Baremos de interpretación de alfa de Cronbach .....	53
Tabla 6 Engagement.....	55
Tabla 7 Energía .....	56
Tabla 8 Dedicación .....	58
Tabla 9 Absorción .....	59
Tabla 10 Calidad de servicio.....	60
Tabla 11 Tangibilidad .....	62
Tabla 12 Confiabilidad.....	63
Tabla 13 Capacidad de respuesta .....	65
Tabla 14 Seguridad .....	66
Tabla 15 Empatía .....	68
Tabla 16 Correlación entre el engagement y calidad del servicio .....	69
Tabla 17 Correlación entre engagement y tangibilidad .....	71
Tabla 18 Correlación entre engagement y confiabilidad .....	72
Tabla 19 Correlación entre engagement y capacidad de respuesta.....	73
Tabla 20 Correlación entre engagement y seguridad.....	74
Tabla 21 Correlación entre engagement y empatía.....	76

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1 Engagement .....	55
Figura 2 Energía.....	56
Figura 3 Dedicación .....	58
Figura 4 Absorción.....	59
Figura 5 Calidad de Servicio.....	60
Figura 6 Tangibilidad.....	62
Figura 7 Confiabilidad .....	63
Figura 8 Capacidad de respuesta.....	65
Figura 9 Seguridad .....	66
Figura 10 Empatía.....	68

## RESUMEN

La investigación tuvo como tema: Engagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021, que respondió al problema planteado de saber ¿Cuál es la relación entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?, siendo el objetivo general determinar la relación entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021. La metodología de investigación tuvo como método el científico, como tipo de investigación básico, nivel correlacional y diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por 40 trabajadores de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo. Los resultados evidenciaron que la mayoría de los 40 sujetos sometidos a estudio 42.50% (17), señalaron que casi siempre se comprometen (engaged) con sus labores. Asimismo, la mayoría de los 40 sujetos sometidos a estudio señalan que un 55% (22) es indiferente con la calidad de servicio. Concluyendo que existe una relación significativa entre el engagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021 ( $p=0.000<0.05$ ).

**Palabras clave:** Engagement, calidad del servicio

## ABSTRACT

The subject of the research is: Engagement and the quality of service of the personnel of the La Victoria Educational Institution, Huancayo, 2021, which will respond to the problem posed of knowing what is the relationship between engagement and quality of service of the Institution's personnel Educativa La Victoria, Huancayo, 2021 ?, being the general objective to establish the relationship between engagement and quality of service of the personnel of the Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021. The research methodology has as a scientific method, as a type of basic research, correlational level and non-experimental and cross-sectional design. The population and sample were made up of 40 collaborators from the La Victoria Educational Institution, Huancayo. The results showed that most of the 40 subjects under study, 42.50% (17), indicated that they almost always commit themselves (engaged) with their work. Likewise, most of the 40 subjects under study indicate that 55% (22) are indifferent to the quality of service. Concluding that there is a significant relationship between engagement and the quality of service of the personnel of Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021 ( $p = 0.000 < 0.05$ ).

Keywords: Engagement, quality of service

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La batalla contra el COVID-19, ha obligado a casi todos a quedarnos en casa y trabajar. Muchas empresas han podido decidir a quién enviar al trabajo remoto y quién se toma unos días libres. Al mismo tiempo, han tenido que resolver el problema de la conectividad del personal y trabajar arduamente para reducir aún más los riesgos de seguridad de la red. Con esto, solo podemos darnos cuenta de que el futuro del trabajo del que llevamos años hablando está aquí. Las habilidades para afrontar crisis nos hacen ser ágiles, flexibles y también interactuar virtualmente. Este ha producido una intensificación del trabajo, que ha puesto a la fuerza laboral frente a demandas y presiones para alcanzar metas de competitividad. En este caso, el compromiso laboral es asegurar la permanencia del personal y por tanto asegurar el conocimiento interno de la empresa y aumentar la productividad, así como la fuente de innovación.

Según estimaciones de la UNESCO (2020) 1.500 millones de estudiantes en 165 países de todo el mundo no logran asistir a sus centros de estudio debido al COVID-19. Esta epidemia ha obligado a la colectividad académica internacional a explorar nuevos métodos de enseñanza, comprendida la educación a distancia y virtual y el servicio que brinda. La práctica ha demostrado que esta situación es difícil tanto para los estudiantes como para los directivos, profesores y personal administrativo que deben hacer todo lo posible para contener la propagación del

virus y hacer frente a los problemas físicos, económicos y emocionales que genera esta pandemia.

Oxford Economics (2020) menciona que solo el 13% del personal en todo el mundo dicen sentirse comprometidos con su trabajo. Por lo que se hace invaluable para una empresa contar con personal comprometido para que aumente la productividad y los resultados esperados, enfatizando que de no contar con empleados comprometidos esto deriva en pérdidas para todas las partes implicadas.

El Diario Gestión (2015) en su informe "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo", hecho por Deloitte Perú, menciona que, este nuevo mundo del trabajo, las organizaciones tendrán que considerar formas innovadoras de administrar a su personal y proponer ideas que puedan restaurar al menos parte de su control. Según esta investigación, el 87% de los ejecutivos de recursos humanos y negocios globales opinan que la falta de compromiso del personal es el principal problema al que se enfrentan las empresas. Según estos principios, el 60% de ellos admite que no existe un plan suficiente para medir y mejorar sus compromisos laborales, finalmente puntualizan que, en el Perú, también encontramos que la mayor brecha radica en el énfasis de la organización en las tendencias de "cultura y engagement".

En la Institución Educativa en estudio se observó una situación de conflictos internos, el personal no entendía los procesos establecidos, existía decisiones centralizadas, falta de autonomía, los resultados esperados no eran claros, los cuales se expresaban en la falta de manejo de emociones, conflictos entre el personal docente y administrativo. Así también se evidenciaba distensión en las

comunicaciones y la interacción con los diferentes miembros de la institución; en lo referente al proceso de compromiso organizacional, un desorden en la solución de los problemas institucionales, haciendo un ambiente laboral inadecuado para que realicen sus labores ya que no tienen las condiciones de infraestructura, equipos y materiales, convirtiéndose todos estos aspectos en factores improductivos y que no generaban un compromiso laboral que favorezca la optimización de los niveles del servicio educativo de calidad ya que generan insatisfacción por parte de los clientes los que terminan quejándose o realizando denuncias, así también se toman un mayor tiempo en el cumplimiento en los procesos académicos y administrativos, dificultando de esta manera alcanzar las metas del servicio educativo.

Por lo antes señalado se hizo atractivo estudiar el estado del engagement con relación con la calidad de servicio, así también sus dimensiones y cómo son percibidas por el personal de la IE La Victoria.

## **1.2. Delimitación del Problema**

### ***1.2.1. Delimitación Espacial***

La investigación se llevó a cabo en la IE La Victoria, ubicado en Av. Bolívar S/N, en el distrito El Tambo, provincia de Huancayo, departamento de Junín.

### ***1.2.2. Delimitación Temporal***

El desarrollo de la investigación se centró desde el mes de abril a noviembre del año 2021, recopilando datos y aplicando los instrumentos respectivos.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### ***1.3.1. Problema general***

¿Cuál es la relación entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?

#### ***1.3.2. Problemas Específicos***

a) ¿Cuál es la relación entre engagement y tangibilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?

b) ¿Cuál es la relación entre engagement y confiabilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?

c) ¿Cuál es la relación entre engagement y capacidad de respuesta del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?

d) ¿Cuál es la relación entre engagement y seguridad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?

e) ¿Cuál es la relación entre engagement y empatía del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?

### **1.4. Justificación**

#### ***1.4.1. Justificación Social***

A nivel social, la investigación se justifica por tener un carácter social debido a que los aportes podrán ser replicados en otras organizaciones donde exista una población similar, las variables elegidas juegan un papel fundamental en la actualidad, ya que su carencia o existencia influyen notoriamente en la

productividad y el éxito que alcance las instituciones en el mercado educativo, su importancia no se limita únicamente a una institución en particular, sino en toda institución en la cual el objetivo principal sea crecer, desarrollarse y consolidarse en su rubro.

#### ***1.4.2. Justificación Teórica***

A nivel teórico, la investigación permite comprender mejor la relación entre el engagement y la calidad de servicio. Además, la importancia teórica se centra a que ambas variables se desenvuelven con diversos marcos teóricos que abalan su existencia. Referente a los resultados obtenidos servirá como fuente de información para investigaciones futuras.

Finalmente se puede indicar que la intención del estudio fue incentivar la discusión académica sobre las fuentes de información y conocimiento teórico que tratan sobre el engagement y la calidad de servicio, con el fin de contrastar teorías y resultados sobre el conocimiento existente para una mejor comprensión. Las teorías citadas y enfrentadas en este trabajo de investigación beneficiarán directamente a cualquiera que lo consulte con fines académicos; así también servirá para mejorar la calidad de la información, comparar hechos y realidades que involucran las variables del objeto de análisis.

#### ***1.4.3. Justificación Metodológica***

A nivel metodológico, la investigación utilizó como método general el científico y el específico el hipotético deductivo, el tipo básica de nivel correlacional y el diseño no experimental, de corte transversal o transeccional,

porque busca encontrar como se relaciona el engagement y la calidad de servicio en el personal de la institución educativa La Victoria.

La importancia metodológica para la investigación se genera porque hay dos instrumentos que, han sido elaborados para medir la muestra, los mismos que han permitido obtener las conclusiones de si la forma o el método que usamos para medirlo fue el adecuado para la población.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Determinar la relación entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

a) Determinar la relación entre engagement y tangibilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

b) Determinar la relación entre engagement y confiabilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

c) Determinar la relación entre engagement y capacidad de respuesta del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

d) Determinar la relación entre engagement y seguridad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

e) Determinar la relación entre engagement y empatía del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

###### a) Variable Engagement

Velazco (2020) en su investigación titulada *Calidad de vida laboral y el engagement laboral de las enfermeras de un hospital público, 2020*, para optar el grado de Magister por la Universidad César Vallejo, Lima. Planteo el objetivo “Determinar la relación entre la Calidad de vida laboral y el engagement laboral de las enfermeras de un hospital público, 2020.” (p. 47); planteo una investigación de tipo aplicada, correlacional; aplicado a una población de 70 personas, tipo de muestra no probabilístico, empleando las técnicas de encuestas. Llegando a la siguiente conclusión: “Existe relación significativa entre la Calidad de vida laboral y el engagement laboral de las enfermeras de un hospital público, 2020, debido a que  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,770.” (p. 10).

Argomedo (2020) en su investigación titulada *Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019*, para optar el grado de Magister por la Universidad César Vallejo, Lima. Planteo el objetivo “Determinar la relación entre engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, setiembre – diciembre 2019” (p. 8); planteo una investigación de tipo correlacional simple; aplicado a una población

de 30 personas, tipo de muestra no probabilístico por conveniencia, empleando las técnicas de encuestas. Llegando a la siguiente conclusión: “El engagement tiene una correlación positiva con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope,  $Rho=0.809^{**}$  y un nivel de significancia de  $p = 0.00$ ” (p. 29).

Vargas (2018) en su investigación titulada *Cultura organizacional y engagement en los colaboradores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2017*, para optar el grado de Magister por la Universidad Peruana Unión, Lima. Planteo el objetivo “Determinar la relación entre la cultura organizacional y el engagement de los colaboradores de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca, 2017” (p. 9); planteo una investigación de tipo descriptivo y correlacional; aplicado a una población de 202 personas, tipo de muestra probabilístico aleatorio simple empleando las técnicas de encuestas. Llegando a la siguiente conclusión: “El estudio determinó que existe relación significativa entre la cultura organizacional y el engagement de los colaboradores de la Universidad Peruana Unión filial Juliaca, 2017 ( $X^2 = 33,281$ ). Una cultura fuerte en la institución, determina que los trabajadores sientan más pertenencia, identificación y sus esfuerzos sean direccionados en bien de ellos y su empresa” (p. 75).

#### **b) Variable Calidad de Servicio**

Maturrano (2019) en su investigación titulada *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019*, para optar el grado de Magister por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Planteo el objetivo “Demostrar qué existe

relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019” (p. 2); planteo una investigación de tipo no experimental, transversal, correlacional, aplicado a una población de 500 personas, empleando las técnicas de encuestas. Llegando a la siguiente conclusión: “Siendo el grado de correlación positivo y alto (0.866). Por lo tanto, la calidad se mide en función de la satisfacción del usuario se concluye que se encuentra relación entre la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario” (p. 37).

Castillón (2019) en su investigación titulada *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC*, para optar el grado de Magister por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Planteo el objetivo “Determinar la correlación entre la rotación del personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de Tercerización SLISAC en la ciudad de Lima Metropolitana, durante el periodo 2015 – 2016.” (p. 3), planteo una investigación de tipo correlacional, aplicado a una población de 33 personas, tipo de muestra no probabilístico por conveniencia, empleando las técnicas de encuestas. Llegando a la siguiente conclusión: “Por otro lado, se pudo comprobar que si existe correlación en las condiciones de trabajo sobre la calidad del servicio, esto sucede debido a que el servicio se desarrolla en los ambientes de los clientes, tales como granjas y/o centros de distribución, los cuales son acondicionados por ellos mismos, afectando muchas veces la labor del trabajador de SLISAC, muchas veces se solicita la mejora de dichas instalaciones, pero esto depende exclusivamente de los clientes quienes también evalúan su costo/beneficio” (p. 69).

Cruzalegui (2018) en su investigación titulada *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE María Madre de la región Callao*, para optar el grado de Magister por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Planteo el objetivo “Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el Instituto Superior Pedagógico de Educación Especial “María Madre” de la región Callao, en el periodo 2016” (p. 17), planteo una investigación de tipo descriptiva - correlacional; aplicado a una población de 56 personas, tipo de muestra poblaciones finitas, empleando las técnicas de encuestas. Llegando a la siguiente conclusión: “Existe una correlación significativa con respecto a la calidad del servicio educativo ( $p=0,0153<0.05$ ) con el desempeño del docente en el ISPEE “María Madre” de la región Callao. Observando que el nivel de correlación está entre (0,76-1), lo cual significa una correlación positiva” (p. 90).

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

#### **a) Variable Engagement**

Romero y Palacini (2020) en el artículo científico *Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción*, de la Escuela de Administración de Negocios de Educación Superior, EDAN, Paraguay. Plantearon el objetivo: “Determinar la relación existente entre los niveles de engagement e intención de rotación en empleados de dos empresas de la ciudad de Asunción” (p. 21); plantearon una investigación de tipo descriptivo y correlacional, de corte transeccional, tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, empleando las técnicas de encuestas. Llegando a

la siguiente conclusión: “Dando como resultado que sí existe una relación significativa negativa entre el nivel de engagement y el nivel de intención de rotación en la muestra total de empleados de ambas empresas, lo cual confirma la hipótesis de investigación. Es decir, a mayor incremento de los niveles de engagement, menor es el nivel de intención de rotación, o viceversa, a la disminución de los niveles de engagement, mayor es el nivel de intención de rotación” (p. 21).

Viveros y Fierro (2020) en el artículo científico *Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones*, publicado en la Revista Espacios, Venezuela. Plantearon el objetivo: “Identificar la dirección y fuerza de una relación existente entre el engagement y el síndrome de burnout” (p. 248); plantearon una investigación de tipo descriptivo y correlacional; aplicado a una muestra de 42 personas, empleando las técnicas de encuestas. Llegando a la siguiente conclusión: “Identificación de una correlación negativa entre los factores que integran el engagement y el síndrome de burnout y los constructos en sí, es decir, los factores de Vigor, Absorción y Dedicación que componen el engagement, son la antítesis de los factores de Cinismo, Desgaste Emocional y Eficacia Profesional del síndrome de burnout, en la población de 42 participantes, se identificó que si los niveles globales de engagement son altos, los niveles de síndrome de burnout muestran una tendencia mínima, por lo contrario, si los niveles de síndrome de burnout son altos, los participantes, presentarían niveles disminuidos de engagement, no obstante, esta relación negativa o contraria entre el engagement y el síndrome de burnout solo resulta visible cuando se presentan niveles altos o muy altos en alguno de los dos constructos; de manera

paradójica, se observa una coexistencia del engagement y del síndrome de burnout en la población cuando presentan niveles que oscilan entre bajo y moderado en los factores que integran los constructos, es decir, personas que presentaron niveles bajos o moderados de engagement presentaron niveles bajos o moderados de síndrome de burnout, esta situación permite inferir, que el engagement y sus componentes teóricos (Vigor, Absorción y Dedicación) se presentan en la población, como una estrategia de afrontamiento de las variables organizacionales que auspician el surgimiento del síndrome de burnout y sus factores (Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional), resulta comprensible que una persona puede presentar moderados niveles de engagement que se evidencian en moderadas calificaciones de la escala de Absorción y Dedicación, y padecer al mismo tiempo de síntomas asociados al síndrome de burnout, lo cual se evidencia en calificaciones moderadas en las escalas de Cinismo y Desgaste Emocional, esta situación no permite que el trabajador alcance un estatus engaged, porque en su ambiente existen factores que le dificultan su avance profesional, personal y laboral.” (p. 248).

Frías (2016) en su investigación titulada *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana*, para optar el grado de Magister por la Universidad Veracruzana, México. Planteo el objetivo “Determinar la relación que tiene la motivación en los niveles de engagement que prevalecen en los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana” (p. 58); planteo una investigación de tipo descriptivo correlacional; aplicado a una población de 52 personas, tipo de muestra censal, empleando las técnicas de encuestas. Llegando a la siguiente conclusión: “En relación a la otra variable de estudio que es el

engagement, es evidente que los niveles de compromiso que prevalecen en el Museo de Antropología de Xalapa son altos. Los colaboradores se muestran entusiastas y comprometidos con lo que hacen, pero este trabajo va más allá de un compromiso laboral, sino que existen vínculos emocionales muy fuertes por parte de los colaboradores hacia la institución, ya que la mayoría lleva años trabajando ahí” (p. 114).

### **b) Variable Calidad de Servicio**

Álvarez et al. (2020) en el artículo científico *Calidad de servicio como factor de competitividad en las Pymes del sector de energía en Manta - Ecuador*, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. Planteo el objetivo “Determinar de qué manera la calidad de servicio incide como factor de competitividad en las PYMES del sector distribución de energía en Manta” (p. 1); plantearon una investigación de tipología investigativas de carácter cualicuantitativa, histórica, documental y correlacional.; aplicado a una población de 382 personas, tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, empleando las técnicas de encuesta y entrevista. Llegando a la siguiente conclusión: “la calidad del servicio INCIDE como factor de competitividad en las PYMES del sector distribución de energía en Manta”. La hipótesis comprueba que mientras más alta sea la calidad del servicio, mayores resultados se obtendrán y la competitividad empresarial mejorará.” (p. 19).

La Torre et ál. (2019) en el artículo científico *Estudio cuantitativo de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Banco Falabella Colombia durante el primer semestre de 2019*, de la Universidad EAN,

Colombia. Plantearon el objetivo: “Analizar la relación entre la satisfacción del cliente y la Calidad del servicio en las oficinas y call center durante el primer semestre del 2019” (p. 2.); plantearon una investigación de tipo descriptivo correlacional; aplicado a una población de 42 personas, tipo de muestreo probabilístico, empleando las técnicas de encuestas. Llegando a la siguiente conclusión: “Teniendo en cuenta lo anterior y basados en los resultados obtenidos en la calificación de NPS del 45,24% se evidencia falta de estrategias que permitan determinar la potencial afluencia de clientes o usuarios en los diferentes canales, para de esta forma la organización pueda anticiparse a este hecho y no impacte el servicio prestado.” (p. 13).

Bofill et al. (2016) en el artículo científico *Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios*, de la Universidad Metropolitana del Ecuador, Ecuador. Plantearon el objetivo: “Evaluar la calidad del servicio que brinda la farmacia reparto Iglesias” (p. 1.); plantearon una investigación de tipo descriptivo correlacional; aplicado a una población de 150 personas, tipo de muestreo probabilístico y asistemático, empleando las técnicas de encuestas. Llegando a la siguiente conclusión: “al evaluar los indicadores de calidad del servicio que brinda la farmacia reparto Iglesias, a partir del criterio de los usuarios, se obtuvo que hay un indicador con evaluación de mal y cuatro de regular, lo que indica problemas en la valoración de la calidad que tienen los clientes sobre la farmacia” (p. 1).

## 2.2.Bases Teóricas y Científicas

### 2.2.1. *Engagement*

a) **Definición de Engagement.** Es una expresión nueva, pero no lo es para el mundo laboral, porque se ha transformado en una tendencia nueva en la gestión global de recursos humanos. Se refiere a que un trabajador dedicado es una persona que se involucra plenamente en el trabajo y al mismo tiempo es entusiasta. El engagement se correlaciona efectivamente con el campo laboral (como el apoyo social de los compañeros de jefes inmediatos). Pero ¿qué es el Engagement? según la versión en español, es el compromiso organizacional, diferentes autores creen que se involucra con el campo del talento humano.

En adelante, se dará enunciaciones de algunos autores:

Concha y Pauca (2019) mencionan que el engagement es un estado de ánimo positivo, en el que los empleados están comprometidos con el trabajo de la empresa y se caracteriza por tres aspectos: vitalidad, dedicación y absorción, los mismos que se evidencian en el compromiso y su participación laboral, además que las funciones que realizan se determinan por altos niveles de energía, alegría, entusiasmo en el trabajo reflejándose en un alto desempeño y satisfacción laboral. (p. 21).

Del mismo modo Wood et al. (2018) precisan que el engagement, es un estado positivo y relacionado con el trabajo, caracterizado por la energía, la dedicación y la absorción. Complementan el hecho de que las personas altamente comprometidas se destacan en el entusiasmo, sean activos y participan en el trabajo que hacen. (p. 28).

También Giraldo y Pico (2012) refieren que el engagement es un vínculo positivo entre los empleados y la organización que les permite tener mayor productividad, estabilidad y éxito dentro de la organización. (p. 7).

Así también García (2013), lo define como el estado mental positivo de los empleados que se caracteriza por la energía, dedicación y concentración en las labores que realizan. (p. 28- 29).

Por otro lado, Robbins y Judge (2009) precisan que el engagement es el sentido de identidad de las personas con las metas y objetivos de toda la organización. (p.79).

Además Schaufeli y Bakker (2003) afirman que es un estado mental laboral, enérgico, dedicado y enfocado. La participación no es solo un estado específico de corta duración, sino también un estado emocional-cognitivo más influyente, que no sólo se centra en los eventos o comportamientos específicos o individuales. (p.6).

Por ello, se puede definir que el engagement se relaciona con estado de ánimo positivo que tienen los empleados en sus labores y se visualiza en el compromiso por cumplir sus funciones con energía, sin errores y con mucha dedicación contribuyendo así en el logro de la empresa.

**b) Dimensiones del Engagement.** Según Schaufeli y Bakker (2003) señalan que el engagement presenta tres dimensiones, las cuales están altamente correlacionados. El engagement también puede entenderse como un enfoque multidimensional, que incluye:

**b.1. Vigor.** Shaufeli y Bakker (2003) afirman que se caracteriza o por la perseverancia y la gran voluntad de esfuerzo ante las dificultades (p. 6).

Por otro lado, Wood et al. (2018) manifiestan que el nivel de energía está también relacionada a la disponibilidad para realizar los trabajos asignados. Esta es la principal dimensión que constituye el engagement. (p.28).

De igual forma Delgado y Velázquez (2018) mencionan que se refiere al alto valor energético en el trabajo, unido a la persistencia y el fuerte deseo de trabajar, por lo que incluso si hay un problema, el trabajador no se cansa fácilmente. También es el resultado de poner mucha energía y adaptabilidad mental durante la jornada laboral. Esto se debe a que las personas están deseosas de hacer mayores esfuerzos, incluso ante las dificultades y presiones. (p. 48).

Además, García (2013) manifiesta que es el efecto antagonista sobre la subescala de agotamiento emocional Burnout, determinado por altos niveles de energía y resistencia mental en el trabajo, transmite el deseo de dedicar energía al trabajo incluso si hay dificultades para ejecutarlo. (p. 29).

Así también Carrasco et ál. (2010) mencionan que la energía es lo opuesto a la fatiga. El vigor en el trabajo, se manifiesta en la rapidez de pensamiento, el deseo de superar obstáculos, la determinación y la voluntad para demostrarlo. (p.12).

Por lo que puedo indicar que esta dimensión pretende medir el grado de esfuerzo y disponibilidad que los empleados tienen por realizar sus labores aún frente a presiones o dificultades, porque se sienten motivados.

**b.2. Dedicación.** Schaufeli y Bakker (2003) indican que la definición se relaciona a la participación activa y un sentido de entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío en el trabajo. (p. 6).

Así también Wood et al. (2018) indican que su esencia se establece en ponerse a trabajar, sentirse orgulloso y tener sentido de significado y pasión. Es la principal medida de participación e interés relacionada con los objetivos de la organización. (p.28).

De igual forma Delgado y Velázquez (2018) afirman que es el componente cognitivo de la participación. Se refiere a la concentración y a la felicidad de hacer el trabajo. Psicológicamente se puede expresar que es el estado mental relacionado a la experiencia y la concentración en el trabajo diario. (p.28).

Por otro lado, García (2013) menciona que se exterioriza por el profesionalismo y se caracteriza por una alta intensidad de entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío de trabajo. (p. 29).

Además, Carrasco et al. (2010) refieren que es el alto nivel de complicidad y el sentimiento de entusiasmo, orgullo e inspiración en las labores que realiza. Esto significa participar, estar inspirado, sentirse orgulloso, desafiante e importante. (p. 12).

Por lo que puede indicar que esta dimensión pretende medir el compromiso de los empleados relacionados a los objetivos de la empresa con entusiasmo, orgullo y complacencia.

**b.3. Absorción.** Schaufeli y Bakker (2003) precisan que su definición se establece por estar plenamente concentrado en las labores que realiza y el tiempo pasa rápido en el desarrollo de funciones, haciéndolos sentir infeliz porque tiene que dejar el trabajo. (p. 6).

Por otro lado, Wood et al. (2018) manifiestan que es el enfoque de las personas en el trabajo y la sensación de estar felices por lo que están haciendo. También está relacionado con el nivel de activación en el trabajo, pero se centra en aspectos psicológicos o cognitivos. (p.28).

De igual forma Delgado y Velázquez (2018) afirman que este es el componente emocional de la participación que expresa entusiasmo y orgullo por el trabajo; también incluye identificación en el mismo. Además, agrega sentimientos importantes, inspiración y orgullo por el trabajo. (p. 48).

De otro lado García (2013) manifiesta que cuando estás absorto y feliz en el trabajo, se hace difícil considerar como pasa el tiempo ya que no se puede desconectarse de las actividades que se realiza. (p. 29).

Asimismo, Carrasco et al. (2010), afirman que mientras el empleado se encuentre concentrado el tiempo pasa rápidamente, y debido al sentimiento de goce y logro, es difícil para los empleados salir del trabajo. (p. 13) .

Por lo que puedo indicar que esta dimensión pretende medir el grado de concentración que tiene el empleado para realizar su trabajo y se refleja en su entusiasmo, inspiración, orgullo y lo convierte en un desafío que tiene lograr.

### **2.2.2. Calidad de Servicio**

**a) Definición de Calidad del Servicio.** Tiene como objetivo satisfacer completamente al usuario, así también obtener una mayor productividad y un mejor desenvolvimiento por parte de los miembros de la organización, además se puede considerarse como un desempeño sobresaliente. Dado que aún no se conoce el tamaño de la calidad, es un requisito confirmar que permanece en el mercado.

En adelante, se dará enunciaciones de algunos autores:

Cantú (2011) indica que está basada en hechos que se pueden observar y medir, el objetivo es ir más allá cumplir con las expectativas del cliente a través de una política de calidad proactiva, las quejas sobre el mal servicio tienden a ser nulas. Para esto es muy conveniente usar el conocimiento del personal quienes, percibirán la atención directa a las inquietudes de los clientes y su satisfacción. (p.162).

Además, Tschohl (2008) indica que la calidad del servicio a menudo se confunde con el lujo de poseer una buena marca, sin embargo, el término va un paso más allá porque es una herramienta de ventas que crea valor y ventaja competitiva a largo plazo. Actualmente vivimos en una era en la que en muchos servicios y la única diferencia es que los clientes puedan percibir una experiencia única en su atención. Esta diferencia se manifiesta en la amistad y la confianza profunda en la entidad o sus servicios. (p. 5).

Así también, Shaw (2007) menciona que la calidad de servicio posee los siguientes componentes:

- **Confiabilidad.** Brindar un servicio preciso y consistente se ha convertido en una habilidad, que se demuestra desde el primer contacto con el cliente. (p 26).
- **Accesibilidad.** En instituciones públicas como Reniec, los usuarios deben brindar un servicio rápido y cumplir con las expectativas de los clientes. (p.28).
- **Respuesta.** Precisión, educación y brindar un servicio rápido. Por lo tanto, se comprueba que los consumidores son muy exigentes y esperan obtener el servicio sin esperar. (p. 65).

- Seguridad. Los consumidores se dan cuenta de que no existe ningún riesgo en los servicios que se les brindan. Ejemplo: los usuarios no deben dudar de las reparaciones de su automóvil. (p. 67).

Asimismo, Viveros (2002) formó trece principios de la calidad de servicio:

- Haz lo correcto la primera vez.
- Satisfacer las insuficiencias de los clientes.
- Encuentra una solución y resuelve el problema.
- Mantente optimista.
- Mantener buenas relaciones con los demás.
- Sea puntual al completar las tareas.
- Puntualidad.
- Cooperación con sus colegas de trabajo.
- Prepararse para reconocer y corregir fallas.
- Aprender y enseñar a los demás con humildad.
- Organizarse el uso de herramientas y equipos de trabajo.
- Generar confianza en los demás.
- Simplifique el complejo proceso de desburocratización. (p.88).

Además, Imai (1998) menciona que se refiere no solo a los servicios o productos, sino también a los procesos. La calidad se encuentra en todas las etapas de las actividades planificadas y ejecutadas de la organización, es decir, en los procesos de desarrollo, diseño, producción, ventas y mantenimiento de productos o servicios. (p. 10).

Así también Larrea (1991) determina que es la percepción del usuario que se encuentra entre el desempeño y expectativas (relacionada con los elementos cuantitativos y cualitativos del servicio). Lo que significa que cuando los usuarios perciben la calidad del servicio prestado, pueden determinar su satisfacción y expectativas de sus necesidades. (p. 189).

Por ello, se puede definir que la calidad de servicios es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, siendo importante el grado de complacencia que sienten en el proceso y el servicio que reciben.

**b) Dimensiones de la Calidad de Servicio.** Según Zeithaml et al. (1993) estudiaron la escala SERVQUAL y determinaron estas dimensiones:

***b.1. Tangible.*** Parasuraman et al. (1993), mencionaron que es el aspecto físico de la instalación, el material de comunicación, que el cliente distingue en la organización. Tangible es un calificativo que significa algo que se puede tocar y sentir con precisión, proviene del latín tangibilis. (p. 29).

Así también Caldera et al. (2011) mencionan que son las características de apariencia y físicas de las instalaciones, así también del personal, equipos y demás elementos que entran en trato con el cliente al firmar un contrato de servicio. (p. 343).

Además, Torres y Vásquez (2015) mencionan que se refiere a las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales directos de comunicación. (p 57-73).

De mismo modo Castillo (2009) menciona que está relacionado con el aspecto de físico de las instalaciones, equipos, personal y materiales de

comunicación. Son los aspectos físicos que los clientes perciben en la organización. Relacionados con la limpieza y la modernidad. (p. 3).

Por lo que puedo indicar que esta dimensión pretende medir los servicios palpables lo que permite crear una percepción positiva en los clientes.

**b.2. Fiabilidad.** Druker (1990) menciona que la empresa que presta el servicio debe tener la capacidad de ser confiable, seguro y discreto. La fiabilidad permite a los clientes manifestar la capacidad y la experiencia de la empresa; en otras palabras, significa percibir todos los elementos de la calidad de servicio desde el principio permitiendo crear confianza y seguridad. (p. 41).

Además, Torres y Vásquez (2015) mencionan que es la capacidad de realizar el servicio propuesto; es decir, no hay error siendo su resultado confiable y prudente. (p 57- 73).

Por otro lado, Caldera et al. (2011) mencionan que implica la capacidad de la organización para realizar tareas en el servicio y unánimemente comprometido. (p. 343).

De mismo modo Castillo (2009) menciona que se entiende como la capacidad de brindar con precisión el servicio prometido. (p. 3).

Así también Parasuraman et al. (1993) indicaron que esta es la precisión y confiabilidad del servicio de ejecución. (p. 29).

Por lo que puedo indicar que esta dimensión pretende medir los servicios en desarrollo considerado la eficiencia y eficacia creando así un resultado confiable en el cliente.

**b.3. Capacidad de Respuesta.** Druker (1990) menciona que es la actitud mostrada para ayudar a los clientes y brindarles un servicio oportuno; otra parte de

esto es el cumplimiento de las promesas, y la accesibilidad de la organización a los clientes. (p. 41).

Además, Torres y Vásquez (2015) mencionan que esta se relaciona a la disposición a ayudar de manera ágil y rápida a los clientes. (p 57- 73).

Por otro lado, Caldera et al. (2011) mencionan que representa la habilidad de ayudar a los clientes y proporcionar de un servicio rápido. (p. 343).

De mismo modo Castillo (2009) menciona que es la disposición hacia los clientes de brindarles un servicio oportuno. (p. 3).

Así también Parasuraman et al. (1993) mencionan que es apoyar a los usuarios brindándoles un servicio rápido es la mejor opción. (p. 29).

Por lo que puedo indicar que esta dimensión pretende medir los servicios relacionados a la rapidez y la buena disposición en la atención a los clientes.

**b.4. Seguridad.** Druker (1990) menciona que es lo que siente el consumidor cuando pone el inconveniente en atención de la empresa y cree que se solucionará de la mejor manera. Seguridad significa credibilidad, incluye honestidad, integridad y confiabilidad. Por lo que, no solo el cuidado es importante si no también los intereses del consumidor y la preocupación que muestra la empresa por él. (p. 41).

Además, Torres y Vásquez (2015) mencionan que está relacionado a la capacidad de los empleados para inspirar familiaridad y credibilidad. (p 57- 73).

Así también, Caldera et al. (2011) mencionan que es la comprensión mostrada por los colaboradores en el servicio que ofrecen. Es la capacidad de inspirar confianza y credibilidad, representa la sensación de protección al cliente. (p. 343).

De mismo modo Castillo (2009) menciona que es la cortesía y la capacidad de expresar confianza en los clientes. (p. 3).

Así también Parasuraman et al. (1993) indicaron que es el conocimiento y el cuidado demostrado por los empleados, así como las habilidades de credibilidad y confianza que inspiran. (p. 29).

Por lo que puedo indicar que esta dimensión pretende medir los servicios relacionados con la credibilidad que da la empresa a los clientes, creándoles así la sensación de confianza y protección.

**b.5. Empatía.** Druker (1990) menciona que esto significa que la empresa está dispuesta a brindar a los clientes una atención personalizada. La cortesía es parte significativa de la empatía. La cortesía requiere que se asuman compromisos firmes e interactúen con los clientes, y que se tengan un conocimiento profundo de las características y requisitos de ellos. (p. 41).

Además, Torres y Vásquez (2015) menciona que es la muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. (p 57-73).

Por otro lado, Caldera et al. (2011) mencionan que es el nivel de atención individualizada que prometen las organizaciones sus clientes. (p. 343).

De mismo modo Castillo (2009) menciona que es la capacidad de ofrecer una atención personalizada a sus clientes y tener cuidado en los detalles que ofrecen. (p. 3).

Así también Parasuraman et al. (1993) afirman que viene a ser la atención personalizada de la empresa al consumidor. (p. 30).

Por lo que puedo indicar que esta dimensión pretende medir los servicios con referencia al esfuerzo por concebir la perspectiva del cliente mediante el esmero individualizado.

### 2.3. Marco Conceptual

- a) **Engagement.** Robbins y Judge (2009) mencionan que es el sentido de identidad de los empleados con las metas y objetivos de toda la institución. (p.79).
- b) **Calidad de servicio.** Imai (1998) indica que no solo son los servicios o productos, sino también a los procesos. La calidad se encuentra en todas las fases de las actividades planeadas y realizadas de la institución. (p. 10).
- c) **Clima de Trabajo.** Desde un punto de vista de valor, el entorno de flujo organizacional se desarrolla a partir de un espíritu colaborativo positivo.
- d) **Buena Comunicación.** Trabajar un lenguaje organizacional que potencie el espíritu de colectivo.
- e) **Percepción.** Es un proceso cognitivo continuo de reforma y desarrollo en conjunto con la vida misma.
- f) **Expectativa.** Es como los clientes esperan recibir servicios en función de sus necesidades.
- g) **Mejora Continua.** Se entiende como un proceso de cambio y desarrollo en las personas y las organizaciones.
- h) **Productividad.** Describe las habilidades de los elementos constitutivos de una organización que pueden generar ganancias o productos.

- i) **Eficiencia:** Utilizar recursos mínimos para lograr los objetivos establecidos.
- j) **Eficacia:** Es la capacidad de producir los mejores resultados con el menor esfuerzo y el menor gasto, y producir el efecto deseado.
- k) **Excelencia:** Es también el objetivo del estándar de desempeño, que accede destacar la calidad.
- l) **Organización y Planificación:** Factores básicos en el proceso de gestión del sistema de gestión del desarrollo.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

a) Existe relación significativa entre engagement y tangibilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

b) Existe relación significativa entre engagement y confiabilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

c) Existe relación significativa entre engagement y capacidad de respuesta del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

d) Existe relación significativa entre engagement y seguridad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

e) Existe relación significativa entre engagement y empatía del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

#### **3.3. Variables**

##### ***3.3.1. Definición de Variable Engagement***

a) **Definición Conceptual.** “El engagement en el trabajo se define como un estado activo y positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por energía, dedicación y absorción” (Bakker, 2011, p. 2).

**b) Definición Operacional.** El engagement se define como estados positivos relacionados con el trabajo, caracterizados por la energía, la dedicación y la absorción.

### ***3.3.2. Definición de Variable Calidad de Servicio***

**a) Definición Conceptual.** “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Zeithaml et al. 1993).

**b) Definición Operacional.** La calidad de servicio se refiere al grado de discrepancia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones.

### 3.3.3. Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO	MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1 Engagement</b>	VI O1	“El engagement en el trabajo se define como “un estado activo y positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por energía, dedicación y absorción” (Bakker, 2011, p. 2).	Energía	Altos niveles de energía Persistencia Esfuerzo al trabajo y firmeza ante los obstáculos	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
			Dedicación	Orgullo Identificación Retos al trabajo		
			Absorción	Concentración Claridad mental Regocijo laboral		
<b>VARIABLE 2 Calidad de servicio</b>	V II O2	“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Zeithaml et al. 1993).	Tangibilidad	Presentación publicitaria Apariencia del personal Apariencia de las instalaciones y equipamiento	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Satisfacción Muy satisfecho Satisfecho Indiferente Poco Satisfecho Insatisfecho
			Confiabilidad	Capacidad de respuesta Desempeño del servicio		
			Capacidad de respuesta	Efectividad		
			Seguridad	Profesionalismo		
			Empatía	Atención		
				Comprensión		

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1.Método de la Investigación**

Se utilizó el método científico por considerarse un método que sigue una sucesión de operaciones y reglas establecidas, que nos permitirán alcanzar los resultados propuestos. Por tanto, el concepto también debe ser considerado porque explica que es una unidad necesaria para adquirir nuevos conocimientos.

Además, Bunge (1979), citado por Bernal (2010) indican que el método científico se entiende como un conjunto de hipótesis, reglas y normas institucionalizadas por la llamada comunidad científica reconocida para investigar y resolver problemas de investigación. En términos generales, el método científico se refiere a un conjunto de procesos que utilizan herramientas o técnicas necesarias para examinar y resolver un problema o un conjunto de problemas de investigación. (p. 58).

##### **a) Método Específico**

Se utilizó como método específico el método hipotético – deductivo. Popper (1980) afirma que permite el uso de la razón para distinguir teorías o leyes generales producidas por la ciencia empírica sin tener que considerar plenamente su autenticidad. Así también destaca la importancia de exponer claramente los problemas propios y revisar rigurosamente las diversas contramedidas expuestas. (p. 49).

El hipotético – deductivo se refiere a la claridad que logremos mostrar en la hipótesis de tal manera que sea definida: es decir, que pueda discutirse estrictamente.

#### **4.2. Tipo de Investigación**

Vara (2012) afirma que una investigación básica es cuando los investigadores buscan aportar y generar conocimiento científico, buscar relaciones entre variables o estructuras y diagnosticar determinadas realidades empresariales. (p. 187).

La investigación es de tipo básica, ya que los resultados es una contribución para incrementar los conocimientos e instaurar nuevas teorías respecto al engagement y el servicio de calidad, así como apoyo para la Institución Educativa La Victoria. Se tomó en cuenta un solo periodo como es el año 2021 siendo de esta manera transversal.

#### **4.3. Nivel de Investigación**

Arias (2012) afirmó que los estudios de correlación tienen como objetivo determinar el grado de relación o asociación entre dos o más variables (relación no causal). En este estudio, primero se miden las variables y luego se estiman las correlaciones utilizando pruebas de hipótesis de correlación y aplicando técnicas estadísticas. Si bien la investigación de correlación no establece directamente la causa y el efecto, puede proporcionar pistas sobre las posibles causas de los fenómenos. (p. 25).

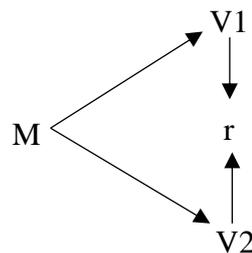
De lo mencionado indico que la investigación utilizó un nivel correlacional, porque en el desarrollo se buscó encontrar como se relaciona el engagement y la calidad del servicio en el personal de la Institución Educativa La Victoria.

#### 4.4. Diseño de Investigación

Es de carácter no experimental, de corte transversal o transeccional. Al respecto Arias (2012) señala que el diseño no experimental, incluye recolectar datos directamente de la persona que se analiza o del contexto en el que ocurrió el hecho, sin manipular variables; los investigadores pueden obtener información, pero no cambiará la situación existente. Según Bernal (2010), el proyecto es transversal porque es un proyecto que solo obtiene información sobre el propósito de la investigación una vez en un momento dado.

En el presente trabajo se recolectaron datos de los hechos que se dan en el Institución Educativa La Victoria, respecto a las variables engagement y calidad de servicio.

El diseño correlacional, transversal y no experimental es:



M= Muestra

V1= Engagement

V2= Calidad de servicio

r= Relación entre variables

Vara (2012), la característica de este diseño es determinar el nivel de asociación entre la variable 1 y la variable 2, lo que nos refuerza a asumir la influencia y relación entre las variables. No puede analizar la causalidad, pero puede sospechar que son causales en los datos. (p. 195).

#### **4.5.Población y Muestra**

##### **a) Población**

Palomino et al. (2015) lo define como el universo, conjunto de personas, objetos o elementos finitos o infinitos con características comunes, observables. (p. 138).

Para el estudio se tomó como población al total del personal; incluidos los directivos, personal docente y personal administrativo que laboran en el Institución Educativa La Victoria dado que son ellos los que tienen las características comunes y observables para el estudio.

#### **Tabla 2**

*Personal de la institución educativa*

<b>Personal de la Institución Educativa La Victoria</b>	
Detalle	Cantidad
Directivos	2
Docentes	34
Administrativos	4
<b>Total</b>	<b>40</b>

Fuente: Elaboración propia.

##### **b) Muestra**

Palomino et al. (2015), mencionan que es un subconjunto o subgrupo fielmente representativo de las características de la población, que se obtiene

infiriendo propiedades de toda la población. Se extrae toda la muestra para limitar el número de unidades analíticas que se pueden medir con los recursos disponibles. (pág. 141).

### **c) Tipo de Muestreo**

La muestra para la investigación fue censal, porque la población es pequeña y no se selecciona muestra alguna, es decir, se trabajó con toda la población conformada por 40 trabajadores de la Institución Educativa La Victoria.

## **4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Maya (2014) menciona que las técnicas de investigación incluyen un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que pueden orientar a los investigadores a profundizar sus conocimientos y proponer nuevas ideas de investigación. Se pueden utilizar en cualquier rama del conocimiento que busque el conocimiento lógico y científico de los hechos y eventos que nos rodean. (p. 71).

### **a) Técnica**

La técnica elegida para la investigación fue la encuesta, que de acuerdo a Maya (2014) implica recopilar información real que parece ser ubicua mediante la detección de muestras, y estas pueden ser representativas o no, porque la aplicación de todo el universo es muy costosa. (p. 71).

### **b) Instrumento**

Para Niño (2011), una herramienta de recolección de datos que un investigador puede utilizar para resolver fenómenos y extraer información.

Asimismo, se refiere a un cuestionario como un conjunto de preguntas técnicamente ordenadas y estructuradas, presentadas en forma impresa o por escrito, pudiendo ser respondidas también por escrito o en ocasiones de forma oral. (pág. 62).

Para este estudio los instrumentos que se emplearon fueron los cuestionarios de engagement y la calidad de servicio con sus correspondientes dimensiones, indicadores e ítems.

#### **4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

##### **a) Estadística Descriptiva**

Vara (2012) menciona que la estadística descriptiva se refiere a programas que pueden ordenar y recolectar datos cuantitativos, medirlos para revelar los de valores numéricos. La representación de estos datos se realiza a través de la tabla de frecuencia y gráficos. (p. 350).

En el estudio se resumieron los datos en figuras estadísticas, tablas de frecuencia y de forma sencilla, a fin de que sea conciso, claro y entendible.

##### **b) Estadística Inferencial**

Vara (2012) menciona que corresponde al análisis e interpretación de datos cuantitativos para crear una correlación entre las variables del objeto de investigación, a través del cálculo. Entre sus técnicas tenemos: prueba de Chi-cuadrado, análisis factorial, regresión lineal, correlacional, etc. (p. 351).

Para este estudio se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman como indicador, de modo que se usó para medir el grado de relación entre las dos variables y la escala ordinal.

### c) Validez

Vara (2012) menciona que la validez del contenido depende del juicio del experto sobre el tema, también se le llama "criterio de juicio". Si la variable a medir tiene contenido detallado, consulte a un experto, es decir, si los ítems (indicadores) que componen cada variable son relevantes y detallados (suficientes). (p. 246).

Para este estudio se realizó la evaluación de 3 expertos quienes midieron los ítems de los 2 cuestionarios formulados para cada variable, los cuales resultan selectos y precisos, por tanto, aplicables.

### d) Confiabilidad

Vara (2012) La confiabilidad es el grado en que un instrumento origina resultados coherentes. Es decir, porque se aplica reiteradamente al mismo sujeto u objeto para originar el mismo resultado. (p. 248)

Para analizar la confiabilidad de los instrumentos de investigación, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach siendo los resultados:

**Tabla 3**

*Confiabilidad del primer instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,794	15

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4***Confiabilidad del segundo instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,859	<b>22</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 5***Baremos de interpretación de alfa de Cronbach*

<b>Rangos</b>	<b>Interpretación</b>
0.81 a 1.00	<b>Muy alta</b>
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Vara (2012, p. 248)

En base a los valores del alfa de Cronbach obtenido ( $\alpha=.794$  y  $.859$ ), y su comparación con el baremo de interpretación (0.81 a 1.00 y 0.61 a 0.80), se determinó que los instrumentos tienen una confiabilidad entre alta y muy alta, por lo que se realizó la aplicación.

#### **4.8.Aspectos Éticos de la Investigación**

Referente a los aspectos éticos se consideró en primer lugar el consentimiento informado para cada uno de los participantes, en segundo lugar, la estricta privacidad, anonimato, confidencialidad en el manejo y procesamiento de

la información y en tercer lugar el uso de los datos obtenidos solo ha sido utilizados para el soporte en la elaboración de la tesis.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de Resultados

##### 5.1.1. Resultados de la Variable 1: Engagement

###### a. Variable 1. Engagement

**Tabla 6**

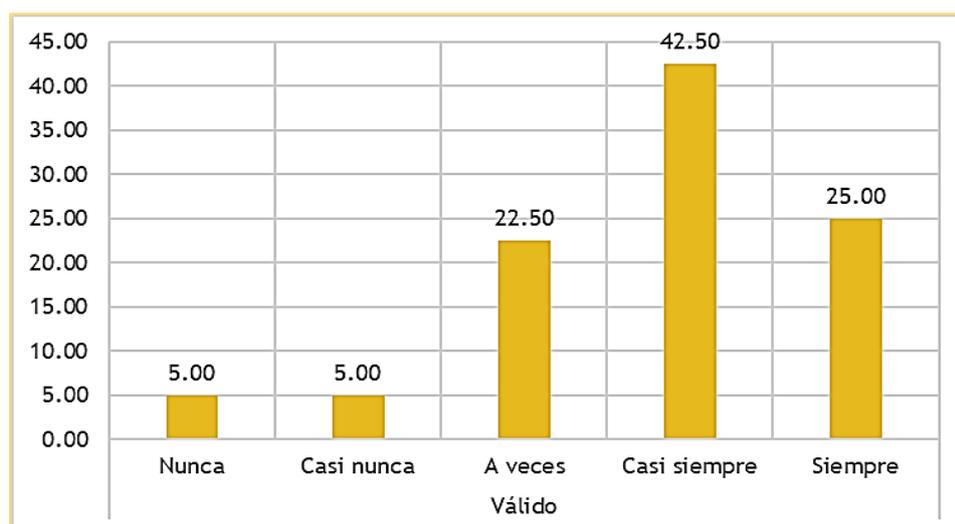
*Engagement*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5.0%
Casi nunca	2	5.0%
A veces	9	22.5%
Casi siempre	17	42.5%
Siempre	10	25.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

Fuente. Cuestionario de Engagement (Anexo 4)

**Figura 1**

*Engagement*



*Nota.* La figura 1 muestra los porcentajes de acuerdo a las respuestas de la variable engagement.

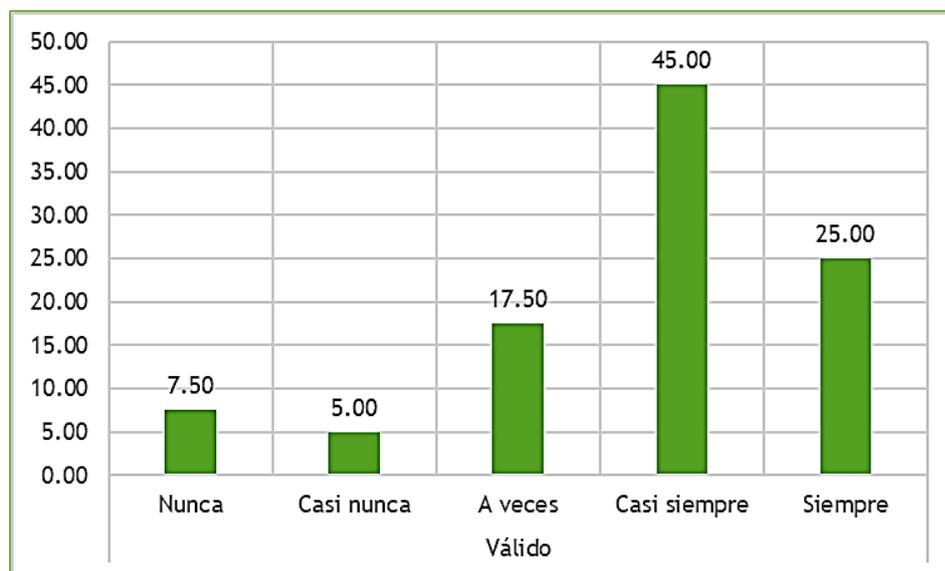
**Interpretación:**

La tabla 6 y figura 1 muestran que, de los 40 sujetos sometidos al estudio, un 5% (2) señala que nunca se comprometen (engaged) con sus labores; en tanto un 5% (2) señala que casi nunca; en cambio un 22.50% (9) señala que a veces, mientras que un 42.50% (17) señala que casi siempre y finalmente, un 25% (10) señalan que siempre se comprometen con sus labores en la institución educativa.

**b) Dimensión 1: Energía****Tabla 7***Energía*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	3	7.5%
Casi nunca	2	5.0%
A veces	7	17.5%
Casi siempre	18	45.0%
Siempre	10	25.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

Fuente. Cuestionario de Engagement (Anexo 4)

**Figura 2****Energía**

Nota. La figura 2 muestra los porcentajes de acuerdo a las respuestas de la dimensión energía.

**Interpretación:**

La tabla 7 y figura 2 muestran que, de los 40 sujetos sometidos a estudio, un 7.5% (3) señala que nunca realizan sus labores con energía; en tanto un 5% (2) señala que casi nunca; en cambio un 17.5% (7) señala que a veces, mientras que un 45% (18) señala que casi siempre y finalmente, un 25% (10) señalan que siempre realizan sus labores con energía en la institución educativa.

### c) Dimensión 2: Dedicación

**Tabla 8**

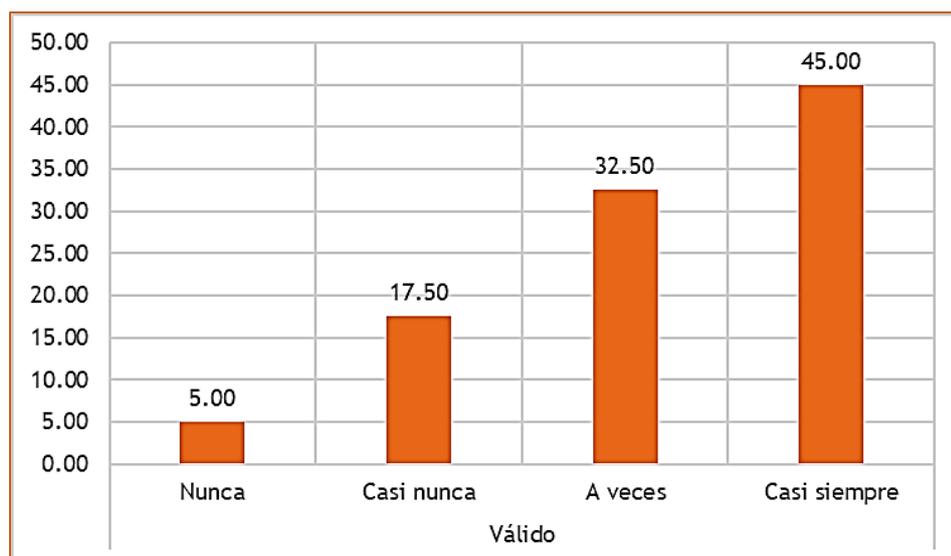
*Dedicación*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5.0%
Casi nunca	7	17.5%
A veces	13	32.5%
Casi siempre	18	45%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

Fuente. Cuestionario de Engagement (Anexo 4)

**Figura 3**

*Dedicación*



Nota. La figura 3 muestra los porcentajes de acuerdo a las respuestas de la dimensión dedicación.

### Interpretación

La tabla 8 y figura 3 muestran que, de los 40 sujetos sometidos a estudio, un 5% (2) señala que nunca realizan sus labores con dedicación; en tanto un 5% (2) señala que casi nunca; en cambio un 17.5% (7) señala que

a veces, mientras que un 32.5% (13) señala que casi siempre y finalmente, un 45% (18) señala que siempre realizan sus labores con dedicación en la institución educativa.

### c) Dimensión 3: Absorción

**Tabla 9**

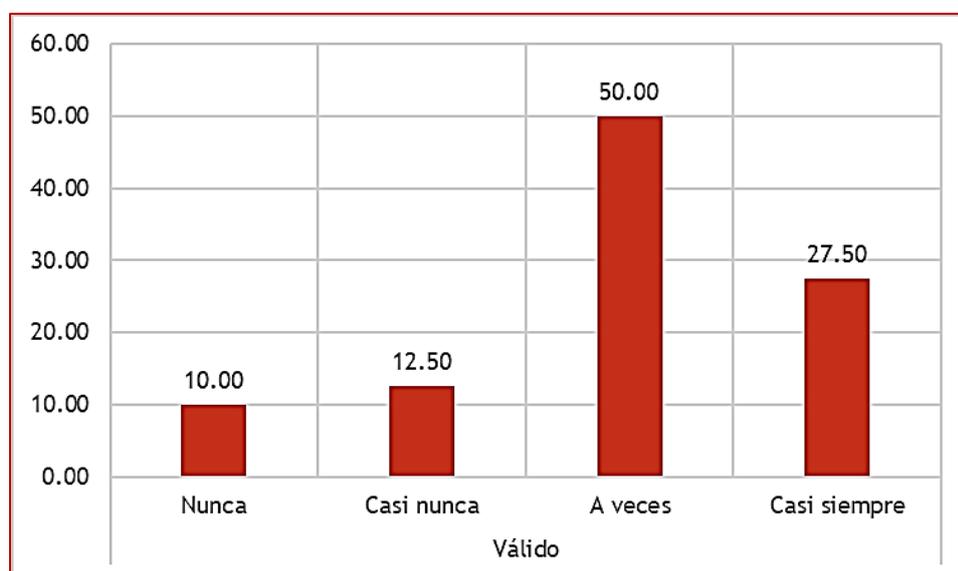
#### **Absorción**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	10.0%
Casi nunca	5	12.5%
A veces	20	50.0%
Casi siempre	11	27.5%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente. Cuestionario de Engagement (Anexo 4)

**Figura 4**

#### *Absorción*



Nota. La figura 4 muestra los porcentajes de acuerdo a las respuestas de la dimensión absorción.

### Interpretación

La tabla 9 y figura 4 muestran que, de los 40 sujetos sometidos a estudio, un 10% (4) señala que nunca realizan sus labores con absorción (concentración); en tanto un 12.5% (5) señala que casi nunca; en cambio un 50% (20) señala que a veces, mientras que un 27.5% (11) señala que casi siempre y finalmente, un 27.5% (11) señala que siempre realizan sus labores con absorción (concentración) en la institución educativa.

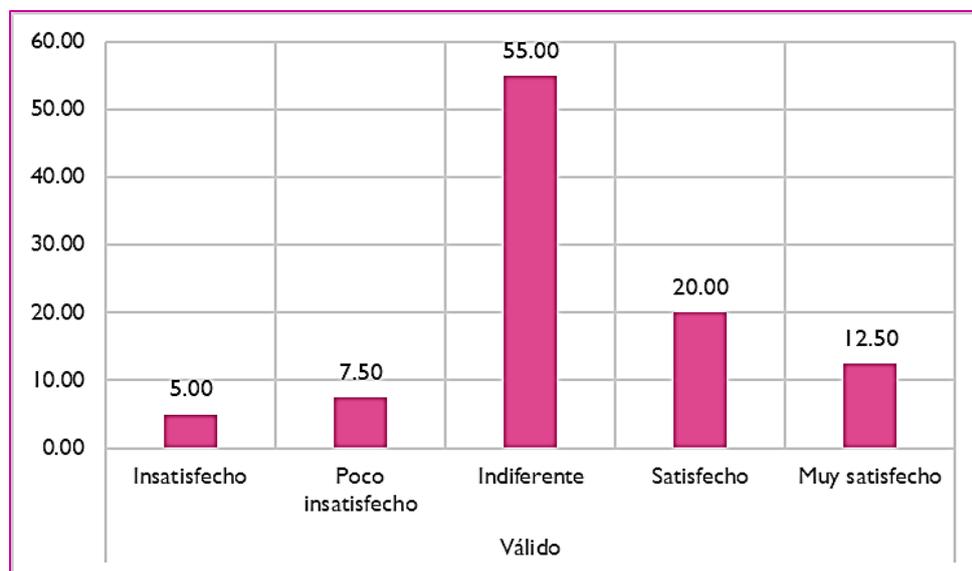
#### 5.1.2. Resultados de la Variable 2: Calidad de Servicio

**Tabla 10**

*Calidad de servicio*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	2	5.0%
Poco insatisfecho	3	7.5%
Indiferente	22	55.0%
Satisfecho	8	20.0%
Muy satisfecho	5	12.5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

Fuente. Cuestionario de Calidad de Servicio (Anexo 4)

**Figura 5***Calidad de servicio*

Nota. La figura 5 muestra los porcentajes de acuerdo a las respuestas de la variable calidad de servicio.

### **Interpretación**

La tabla 10 y figura 5 muestran que, de los 40 sujetos sometidos a estudio, un 5% (2) señala que están insatisfechos con la calidad de servicio; en tanto un 7.5% (3) señala que esta poco insatisfecho; en cambio un 55% (22) señala que le es indiferente, mientras que un 20% (8) señala que se encuentra satisfecho y finalmente, un 12.5% (5) señala que se encuentra muy satisfechos con la calidad de servicio de la institución educativa.

### a) Dimensión 1. Tangibilidad

**Tabla 11**

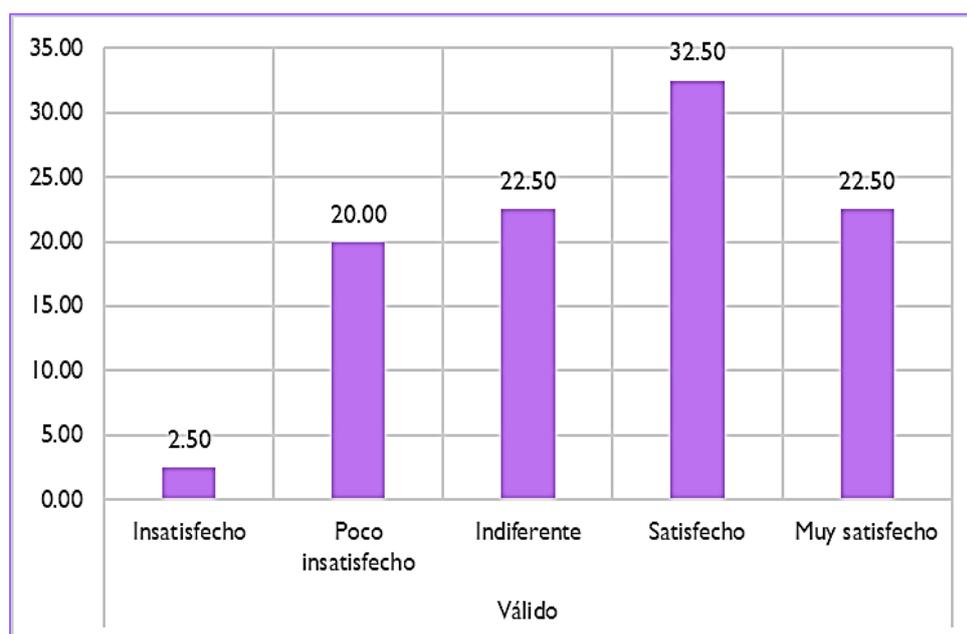
*Tangibilidad*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	1	2.5%
Poco insatisfecho	8	20.0%
Indiferente	9	22.5%
Satisfecho	13	32.5%
Muy satisfecho	9	22.5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

“Fuente. Cuestionario de Calidad de Servicio”(Anexo 4)

**Figura 6**

*Tangibilidad*



Nota. La figura 6 muestra los porcentajes de acuerdo a las respuestas de la dimensión tangibilidad.

## Interpretación

La tabla 11 y figura 6 muestran que, de los 40 sujetos sometidos a estudio, un 2.5% (1) señala que están insatisfechos con la tangibilidad (presentación – apariencia); en tanto un 20% (8) señala que esta poco insatisfecho; en cambio un 22.5% (9) señala que le es indiferente, mientras que un 32.5% (13) señala que se encuentra satisfecho y finalmente, un 22.5% (9) señala que se encuentra muy satisfechos con la tangibilidad (presentación – apariencia) que brinda la institución educativa.

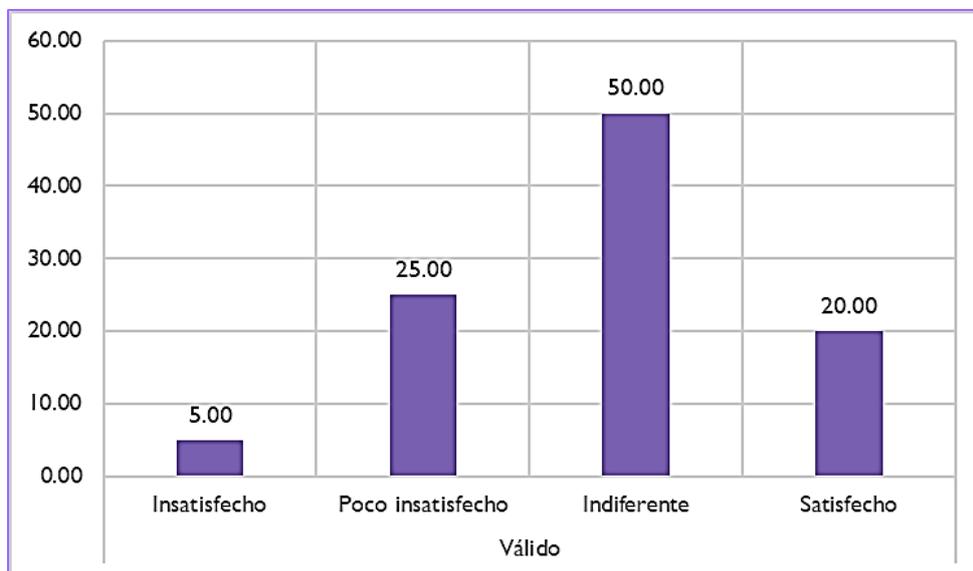
### b) Dimensión 2: Confiabilidad

**Tabla 12**

*Confiabilidad*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	2	5.0%
Poco insatisfecho	10	25.0%
Indiferente	20	50.0%
Satisfecho	8	20.0%
Muy satisfecho	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

“Fuente. Cuestionario de Calidad de Servicio”(Anexo 4)

**Figura 7***Confiabilidad*

Nota. La figura 7 muestra los porcentajes de acuerdo a las respuestas de la dimensión confiabilidad.

**Interpretación**

La tabla 12 y figura 7 muestran que, de los 40 sujetos sometidos a estudio, un 5% (2) señala que están insatisfechos con la confiabilidad; en tanto un 25% (10) señala que esta poco insatisfecho; en cambio un 50% (20) señala que le es indiferente, mientras que un 20% (8) señala que se encuentra satisfecho y finalmente, un 22.5% (9) señala que se encuentra muy satisfechos con la confiabilidad que brinda la institución educativa.

c) **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

**Tabla 13**

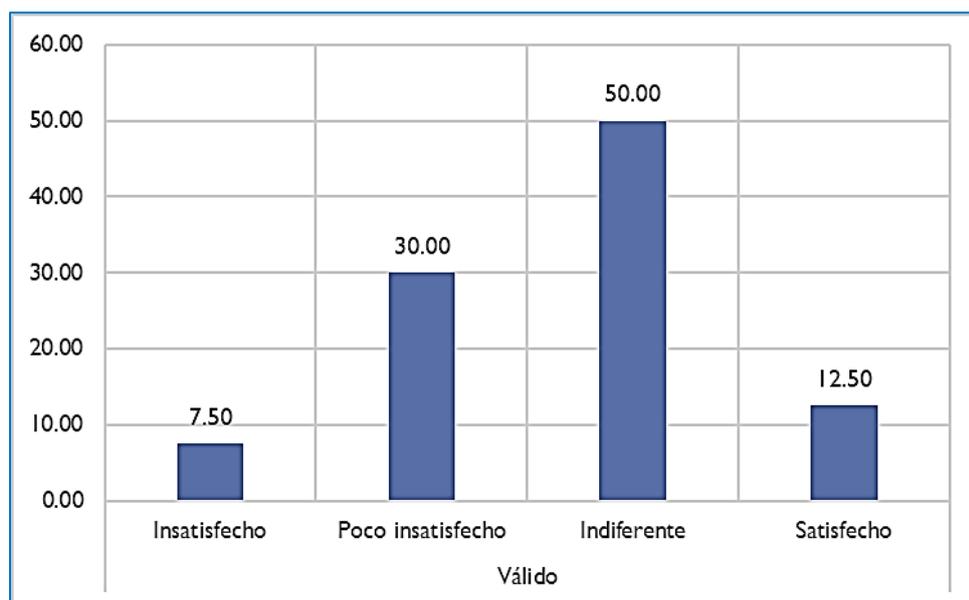
*Capacidad de respuesta*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	3	7.5%
Poco insatisfecho	12	30.0%
Indiferente	20	50.0%
Satisfecho	5	12.5%
Muy satisfecho	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

“Fuente. Cuestionario de Calidad de Servicio”(Anexo 4)

**Figura 8**

*Capacidad de respuesta*



Nota. La figura 8 muestra los porcentajes de acuerdo a las respuestas de la dimensión capacidad de respuesta.

## Interpretación

La tabla 13 figura 8 muestran que, de los 40 sujetos sometidos a estudio, un 7.5% (3) señala que están insatisfechos con la capacidad de respuesta; en tanto un 30% (12) señala que esta poco insatisfecho; en cambio un 50% (20) señala que le es indiferente, mientras que un 12.5% (5) señala que se encuentra satisfecho y finalmente, un 12.5% (5) señala que se encuentra muy satisfechos con la capacidad de respuesta que brinda la institución educativa.

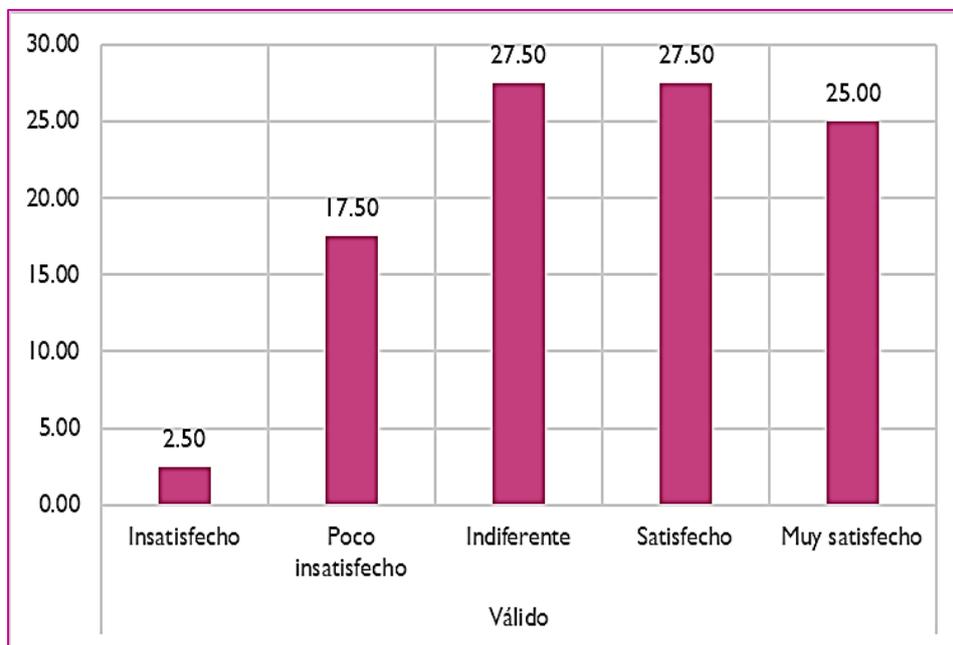
### d) Dimensión 4: Seguridad

**Tabla 14**

*Seguridad*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	1	2.5%
Poco insatisfecho	7	17.5%
Indiferente	11	27.5%
Satisfecho	11	27.5%
Muy satisfecho	10	25.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

Fuente. Cuestionario de Calidad de Servicio (Anexo 4)

**Figura 9***Seguridad*

Nota. La figura 9 muestra los porcentajes de acuerdo a las respuestas de la dimensión seguridad.

**Interpretación**

La tabla 14 y figura 9 muestran que, de los 40 sujetos sometidos a estudio, un 2.5% (1) señala que están insatisfechos con la seguridad (profesionalismo); en tanto un 17.5% (7) señala que esta poco insatisfecho; en cambio un 27.5% (11) señala que le es indiferente, mientras que un 27.5% (11) señala que se encuentra satisfecho y finalmente, un 25% (10) señala que se encuentra muy satisfechos con la seguridad (profesionalismo) que brinda la institución educativa.

### e) Dimensión 5: Empatía

**Tabla 15**

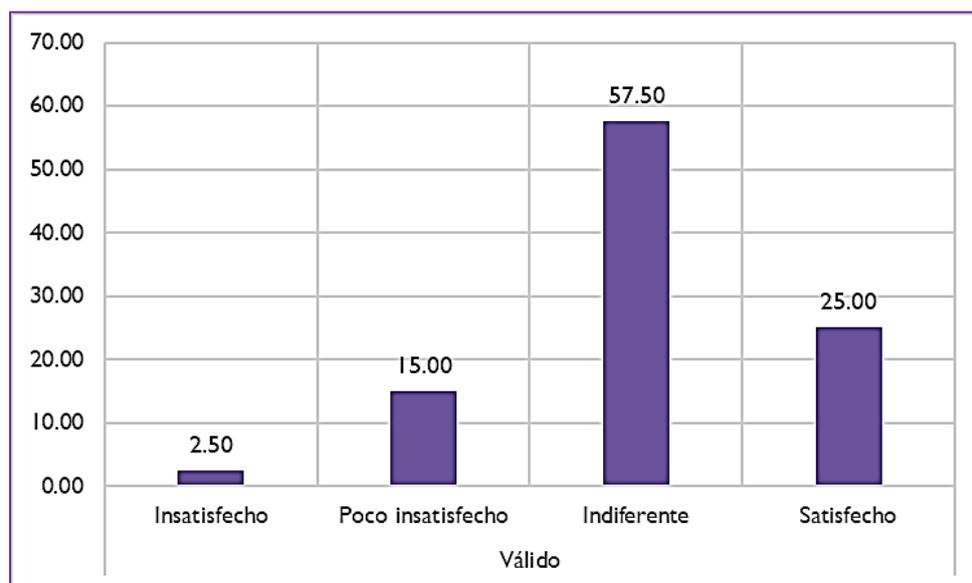
*Empatía*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	2.5%
Poco insatisfecho	6	15.0%
Indiferente	23	57.5%
Satisfecho	10	25.0%
Muy satisfecho	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

Fuente. Cuestionario de Calidad de Servicio (Anexo 4)

**Figura 10**

*Empatía*



Nota. La figura 10 muestra los porcentajes de acuerdo a las respuestas de la dimensión empatía.

### Interpretación

La tabla 15 y figura 10 muestran que, de los 40 sujetos sometidos a estudio, un 2.5% (1) señala que están insatisfechos con la empatía (atención – comprensión); en tanto un 15% (6) señala que esta poco insatisfecho; en

cambio un 57.5% (23) señala que le es indiferente, y finalmente, un 25% (10) señala que se encuentra satisfechos con la empatía (atención – comprensión); que brinda la institución educativa.

## 5.2. Contrastación de hipótesis

### 5.2.1. Hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre engagement y calidad del servicio de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Determinación de la significancia y la prueba estadística:**

Se usa una significancia del 5% ( $\alpha=0,05$ ), para la prueba no paramétrica rho de Spearman, por ser la muestra menor a 50.

**Regla de decisión:** Se acepta H1 si el p-valor  $\leq 0,050$

Se acepta H0 si el p-valor  $> 0,050$

**Tabla 16**

*Correlación entre engagement y calidad del servicio*

			<b>Engagement</b>	<b>Calidad del servicio</b>
Rho de Spearman	<b>Engagement</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,791*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	<b>Calidad del servicio</b>	Coefficiente de correlación	,791*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: Base de datos SPSS

**Interpretación:** “Se puede ver que el valor de  $r = 0.791^*$  entre el engagement y calidad del servicio, muestra una Correlación positiva fuerte (Ver Anexo 09) y la significancia ( $p=0.000<0.05$ ) lo cual evidencia una relación significativa.

**Decisión Estadística:** Se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica: Existe una relación significativa entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021. ( $p=0.000<0.05$ ).

### **5.2.2. Hipótesis específica 1.**

H0: No existe una relación significativa entre engagement y tangibilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre engagement y tangibilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

#### **Determinación de la significancia y la prueba estadística:**

Se usa una significancia del 5% ( $\alpha=0,05$ ), para la prueba no paramétrica rho de Spearman, por ser la muestra menor a 50.

**Regla de decisión:** Se acepta H1 si el p-valor  $\leq 0,050$

Se acepta H0 si el p-valor  $> 0,050$

**Tabla 17***Correlación entre engagement y tangibilidad*

		<b>Engagement</b>	<b>Tangibilidad</b>
Rho de Spearman	<b>Engagement</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	<b>Tangibilidad</b>	Coeficiente de correlación	,673*
		Sig. (bilateral)	,001
		N	40

Fuente: Base de datos SPSS

**Interpretación:** Se puede ver que el valor de  $r = 0.673^*$  entre el engagement y tangibilidad, muestra una Correlación positiva media (Ver Anexo 09) y la significancia ( $p=0.001 < 0.05$ ) lo cual evidencia una relación significativa.

**Decisión Estadística:** Se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica: Existe una relación significativa entre engagement y tangibilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021 ( $p=0.001 < 0.05$ ).

### 5.2.3. Hipótesis específica 2

H0: No existe una relación significativa entre engagement y confiabilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre engagement y confiabilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

#### **Determinación de la significancia y la prueba estadística:**

Se usa una significancia del 5% ( $\alpha=0,05$ ), para la prueba no paramétrica rho de Spearman, por ser la muestra menor a 50.

**Regla de decisión:** Se acepta H1 si el p-valor  $\leq 0,050$

Se acepta H0 si el p-valor  $> 0,050$

**Tabla 18**

*Correlación entre engagement y confiabilidad*

		<b>Engagement</b>	<b>Confiabilidad</b>
Rho de Spearman	<b>Engagement</b>	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	<b>Confiabilidad</b>	Coefficiente de correlación	,574*
		Sig. (bilateral)	,002
		N	40

Fuente: Base de datos SPSS

**Interpretación:** Se puede ver que el valor de  $r = 0.574^*$  entre el engagement y confiabilidad, muestra una Correlación positiva media (Ver Anexo 09) y la significancia ( $p=0.002<0.05$ ) lo cual evidencia una relación significativa.

**Decisión Estadística:** Se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica: Existe una relación significativa entre engagement y confiabilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021 ( $p=0.002<0.05$ ).

#### **5.2.4. Hipótesis específica 3**

H0: No existe una relación significativa entre engagement y capacidad de respuesta del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre engagement y capacidad de respuesta del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

### Determinación de la significancia y la prueba estadística:

Se usa una significancia del 5% ( $\alpha=0,05$ ), para la prueba no paramétrica rho de Spearman, por ser la muestra menor a 50.

### Regla de decisión:

Se acepta H1 si el p-valor  $\leq 0,050$

Se acepta H0 si el p-valor  $> 0,050$

**Tabla 19**

*Correlación entre engagement y capacidad de respuesta*

		Engagement	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	<b>Engagement</b>	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,729*
		N	40
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Coficiente de correlación	,729*
		Sig. (bilateral)	,001
		N	40

Fuente: Base de datos SPSS

**Interpretación:** Se puede ver que el valor de  $r = ,729^*$  entre el engagement y capacidad de respuesta, muestra una Correlación positiva media (Ver Anexo 09) y la significancia ( $p=0.001<0.05$ ) lo cual evidencia una relación significativa.

**Decisión Estadística:** Se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica: Existe una relación significativa entre engagement y capacidad de respuesta del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021 ( $p=0.001<0.05$ ).

#### 5.2.5. Hipótesis específica 4

H0: No existe una relación significativa entre engagement y seguridad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre engagement y seguridad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

#### Determinación de la significancia y la prueba estadística:

Se usa una significancia del 5% ( $\alpha=0,05$ ), para la prueba no paramétrica rho de Spearman, por ser la muestra menor a 50.

#### Regla de decisión:

Se acepta H1 si el p-valor  $\leq 0,050$

Se acepta H0 si el p-valor  $> 0,05$

**Tabla 20**

*Correlación entre engagement y seguridad*

		<b>Engagement</b>	<b>Seguridad</b>
Rho de Spearman	<b>Engagement</b>	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,618*
		N	,002
			40
	<b>Seguridad</b>	Coefficiente de correlación	,618*
		Sig. (bilateral)	1,000
		,002	.
		40	40

Fuente: Base de datos SPSS

**Interpretación:** Se puede ver que el valor de  $r = 0.618^*$  entre el engagement y seguridad, muestra una Correlación positiva media (Ver Anexo 09) y la significancia ( $p=0.002<0.05$ ) lo cual evidencia una relación significativa.

**Decisión Estadística:** Se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica: Existe una relación significativa entre engagement y seguridad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021 ( $p=0.002<0.05$ ).

#### ***5.2.5. Hipótesis específica 5***

H0: No existe una relación significativa entre engagement y empatía del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre engagement y empatía del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

#### **Determinación de la significancia y la prueba estadística:**

Se usa una significancia del 5% ( $\alpha=0,05$ ), para la prueba no paramétrica rho de Spearman, por ser la muestra menor a 50.

Regla de decisión:

Se acepta H1 si el p-valor  $\leq 0,050$

Se acepta H0 si el p-valor  $> 0,050$

**Tabla 21***Correlación entre engagement y empatía*

		<b>Engagement</b>	<b>Empatía</b>
Rho de Spearman	<b>Engagement</b>	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,769*
		N	40
	<b>Empatía</b>	Coefficiente de correlación	,769*
		Sig. (bilateral)	,001
		N	40

Fuente: Base de datos SPSS

**Interpretación:** Se puede ver que el valor de  $r = 0.769^*$  entre el engagement y empatía, muestra una Correlación positiva fuerte (Ver Anexo 09) y la significancia ( $p=0.001<0.05$ ) lo cual evidencia una relación significativa.

**Decisión Estadística:** Se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica: Existe una relación significativa entre engagement y empatía del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021 ( $p=0.001<0.05$ ).

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación se orientó en establecer la relación entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021. Orientado en la correlación de las variables a través de la apreciación de los sujetos de estudio, se investigó cómo es que el compromiso (engagement), que siente el personal, se relaciona con las diferentes dimensiones de la calidad de servicio, el mismo que a partir de su evaluación; permite tener una percepción sobre la interacción con sus clientes.

En la realización se encontró ciertas limitaciones para el levantamiento de información, por la propia situación y disponibilidad de los sujetos de estudio. Por lo que se aplicó una prueba piloto para establecer la confiabilidad de los instrumentos formulados, obteniendo como resultado una confiabilidad alta y muy alta (.794 y .859), permitiendo los resultados realizar la aplicación y levantamiento de información que a continuación se analiza.

Los resultados obtenidos para la **primera variable engagement** de los 40 sujetos sometidos a estudio, un 42.50% (17) señalo que casi siempre se comprometen (engaged) con las labores que realizan en la institución, acerca de los resultados aquí mencionados se puede decir que el personal de la institución evidencia tener compromiso para persistir y realizar sus labores.

Para la **primera dimensión** de estudio energía, un 45% (18) de los 40 sujetos sometidos a estudio mostraron que casi siempre tienen energía para realizar sus labores, acerca de los resultados aquí mencionados se puede decir que el personal de la institución evidencia tener esforzarse en sus labores ya que lo realizan con rapidez y cuentan con la voluntad para demostrarlo; ante ello se puede señalar

que el esfuerzo al trabajo y firmeza ante los obstáculos genera energía para lograr los objetivos personales e institucionales. La **segunda dimensión** dedicación, 45% (18) de los 40 sujetos sometidos a estudio mostraron que siempre realizan con dedicación sus labores, acerca de los resultados aquí mencionados se puede decir que el personal de la institución evidencia realizar sus labores con orgullo; ya que tienen un alto nivel de complicidad en el trabajo y el sentimiento de entusiasmo, demostrándolo en el cumplimiento de objetivos institucionales; por lo cual se puede señalar que los retos al trabajo, permite que el personal tengan mayor dedicación en las labores que realizan, siendo fundamental que se realice la motivación constante. Y para la **tercera dimensión** absorción, un 27.5% (11) de los 40 sujetos sometidos a estudio mostraron que siempre realizan sus labores concentrados, acerca de los resultados aquí mencionados se puede decir que el personal de la institución evidencia que realizan sus labores con regocijo y claridad mental; permitiéndoles que el tiempo pase rápidamente, generándoles un sentimiento de goce y logro en las labores que realizan diariamente; ante lo cual se puede señalar la importancia de que el personal tenga regocijo laboral, permite que tenga absorción en sus labores de tal forma se consolida su compromiso institucional.

Los resultados para la **segunda variable calidad de servicio**, un 55% (22) señalo que le es indiferente a la calidad de servicio que ofrece la institución, acerca de los resultados aquí mencionados se puede inferir que personal no está de acuerdo o en desacuerdo sobre el servicio que ofrecen.

Para la **primera dimensión**, tangibilidad un 32.5% (13) de los 40 sujetos sometidos a estudio se encuentran satisfechos con la tangibilidad del personal de

la institución, acerca de los resultados aquí mencionados se puede decir que el personal de la institución evidencian satisfacción en relación a las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación que deben entregar a los clientes de la institución, de lo cual se puede indicar que la apariencia institucional en general permite crear una imagen sólida y de confianza para el cliente. Para la **segunda dimensión**, confiabilidad un 50% (20) de los 40 sujetos sometidos a estudio se mostraron indiferentes con la confiabilidad del personal de la institución; acerca de los resultados aquí mencionados se puede decir que el personal de la institución es indiferente frente al desempeño laboral que realizan, de lo cual se puede inferir que existe la necesidad de concientizar al personal respecto a la necesidad de que la institución se presente como confiable y segura de tal forma que los clientes de los servicios educativos confíen respecto a la experiencia y capacidad de la institución. Para la **tercera dimensión**, capacidad de respuesta un 50% (20) de los 40 sujetos sometidos a estudio se mostraron indiferentes a la capacidad de respuesta del personal de la institución, acerca de los resultados mencionados se puede señalar el personal la institución es indiferente frente a la efectividad laboral; de lo cual se puede deducir la necesidad de llevar a cabo capacitaciones y talleres para el personal desarrolle una mejor actitud para ayudar a los clientes y brindarles los servicios oportunamente. Para la **cuarta dimensión**, seguridad 27.5% (11) de los 40 sujetos sometidos a estudio se mostraron indiferentes e insatisfechos con la seguridad del personal de la institución, en relación a los resultados precisados es posible afirmar que el personal de la institución es indiferente con respecto al desarrollo profesional que expresan a los clientes; ante lo cual se puede señalar la importancia de concientizar al personal

acerca de mostrar seguridad al atender a los clientes, de tal forma que los mismos tengan la confianza en que la institución resolverá los inconvenientes que pudieran presentar. Y la **quinta dimensión**, empatía un 57.5% (23) de los 40 sujetos sometidos a estudio se mostraron indiferentes con la empatía del personal de la institución, respecto a los resultados señalados se puede afirmar que el personal de la institución es indiferente a la atención y concentración que les brindan a los clientes, por lo cual es relevante entrenar al personal de tal manera que conozcan la importancia de mostrarse empáticos con los clientes y de esa forma mejorar la calidad de servicio.

A partir de los resultados hallados, se da por aceptado la **hipótesis alterna general** que establece que existe relación significativa entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021. Lo cual es respaldado, según los valores hallados en la prueba de correlación significativa ( $p=0.000<0.05$ ) se da a un nivel positivo fuerte ( $r_s=0.791$ ). Respecto a los resultados es posible señalar que el personal de la institución objeto de estudio si se muestran comprometidos con mantener una actitud positiva y dinámica al momento de realizar sus labores, evidenciando energía, esmero y actitud para una capacitación continua; no obstante, respecto acerca si logran con esta actitud brindar una calidad de servicios, el personal evidencio indiferencia; es entonces que se puede inferir que los trabajadores efectúan bien sus labores, empero podrían mostrar un mayor compromiso con las personas a quienes ellos brindan su atención. En consiguiente a estos resultados guardan relación con lo que sostiene Argomedo (2020) y Cruzalegui (2018) con referente a cada variable estudiada haciéndose posible observar un resultado similar acerca del engagement y la calidad del

servicio, donde existe una correlación significativa, es decir que en tanto mejor es el engagement, mejor es la calidad de los servicios. Así también es significativo porque este será un resultado similar en otras investigaciones en las cuales se trabajen las mismas variables, ya sean instituciones públicas o privadas y en otros ámbitos geográficos de nuestro país.

Referente a la **primera hipótesis específica**, si es que existe relación significativa entre engagement y tangibilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021. Para lo que, se procedió a analizar los valores hallados en la prueba de correlación, siendo que la relación si es significativa ( $p=0.001<0.05$ ) y se da a un nivel positiva media ( $r_s=0.673$ ). Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Velásquez (2020) quien indica que al fomentar e implementar estrategias para mejora la calidad laboral del personal de manera precisa y clara, crea confianza y compromiso (engaged) en las labores que realizan. Así también complementando lo antes señalado La Torre et ál. (2019) quienes indican que la percepción del usuario es la perspectiva más utilizada para evaluar la calidad de servicio, permitiendo así poder saber que piensa y que espera de la institución, para ello es importante que se cuide la presentación de infraestructura, material de comunicación, presentación del personal y otros que involucren a la comunicación ya que este será la primera imagen que reciba el cliente.

Referente a la **segunda hipótesis específica** existe una relación significativa entre engagement y confiabilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021. Para lo que, se procedió a analizar los valores hallados en la prueba de correlación, siendo que la relación si es significativa ( $p=0.002<0.05$ )

y se da a un nivel positiva media ( $r_s=0.574$ ). En consiguiente Vargas (2018) indica que los valores e ideales que comparten los integrantes de una institución, anuncian la cultura, que se empresa en el compromiso (engagend) que tiene el personal frente a los objetivos institucionales, haciéndose este primordial crear medidas en relación a la productividad y la gestión del talento humano. Complementado lo señalado Maturrano (2019) menciona que el desempeño del personal es fundamental para crear confiabilidad en los clientes ya que permitirá tener mayor expectativa del servicio que brinda la institución, permitiéndoles satisfacer sus exigencias y preferencias.

Referente a la **tercera hipótesis específica** existe una relación significativa entre engagement y capacidad de respuesta del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021. Para lo que, se procedió a analizar los valores hallados en la prueba de correlación, siendo que la relación si es significativa ( $p=0.001<0.05$ ) y se da a un nivel positiva media ( $r_s=0.729$ ). En este aspecto Romero y Palacini (2020) mencionan que el engagement, aborda las actitudes en el trabajo las cuales se definen como una declaración de evaluación favorable o desfavorable para la institución. El compromiso (engagend) es la declaración de valor; y se manifiesta en el comportamiento que tiene el personal y se representa en la intención de tratar al cliente de manera personalizada. Complementado Álvarez et ál. (2020) manifiestan que es indispensable que las instituciones se enfoquen en mejorar el servicio, para esto el personal es clave, importante, por ello se hace fundamental capacitarlos, para que puedan tener una alta capacidad de respuesta y una buena actitud en la atención al cliente y entablar así una sólida relación.

Referente a la **cuarta hipótesis específica** existe una relación significativa entre el engagement y la seguridad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021. Para lo que, se procedió a analizar los valores hallados en la prueba de correlación, siendo que la relación si es significativa ( $p=0.002<0.05$ ) y se da a un nivel positiva media ( $r_s=0.618$ ). En este aspecto Viveros y Fierro (2020) indican que el empleado debe lograr un proceso de adaptación a las actividades laborales que realiza, al mismo tiempo debe manifestar agrado, gusto por las políticas y objetivos trazados por la institución, de manera paralela también deben ser atendidos en sus diferentes necesidades, entre las que se destacan la estabilidad laboral, la retribución económica (remuneración), entre otros que se hacen fundamentales para consolidar su compromiso con la institución. Complementado Bofill et ál. (2016) los esfuerzos para aumentar la calidad, se han orientado fundamentalmente a establecer normas de buenas prácticas, basadas en una buena preparación del personal; pero la percepción de los clientes acerca del servicio se hace fundamental por ello es importante que el personal muestre su preparación y profesionalismo en las diferentes funciones que cumplen en la institución ya que de ello dependerá la satisfacción de los clientes.

Referente a la **quinta hipótesis específica** existe una relación significativa entre el engagement y la empatía del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021. Para lo que, se procedió a analizar los valores hallados en la prueba de correlación, siendo que la relación si es significativa ( $p=0.001<0.05$ ) y se da a un nivel positiva fuerte ( $r_s=0.769$ ). En este aspecto Frías (2016) manifiesta que el engagement se determina por un estado mental auténtico del personal hacia la labor que realiza, en otras palabras, es el compromiso con la institución

haciéndose fundamental el desarrollo de su empatía como “empuje” de las conductas, que manifiestan en su trabajo. Complementado Cruzalegui (2018) manifiesta que la calidad de servicio se desarrolla con procesos que necesitan estar en constante mejora con eficacia y eficiencia. Haciéndose importante logran identificar la relación estrecha que se tiene con los clientes debiendo brindar atención y comprensión en el servicio que se brinda, la empatía se pone visible al momento de comunicarnos y al interactuar con los demás por lo que es importante el desarrollo de esta habilidad de todo el personal de la institución.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye acerca del **objetivo general** que existe una relación significativa entre el engagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021 ( $p=0.000<0.05$ ). Donde la mayoría de los 40 sujetos sometidos a estudio 42.50% (17), señalaron que casi siempre se comprometen (engaged) con sus labores. Asimismo, la mayoría de los 40 sujetos sometidos a estudio señalaron que un 55% (22) es indiferente con la calidad de servicio.
2. Se concluye acerca del **objetivo específico 1** que existe una relación significativa entre el engagement y la tangibilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021 ( $p=0.001<0.05$ ). Donde la mayoría de los 40 sujetos sometidos a estudio se encuentran satisfechos con la tangibilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021 32.5% (13).
3. Se concluye acerca del **objetivo específico 2** que existe una relación significativa entre el engagement y la confiabilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021 ( $p=0.002<0.05$ ). Donde la mayoría de los 40 sujetos sometidos a estudio se mostraron indiferentes con la confiabilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021 50% (20).
4. Se concluye acerca del **objetivo específico 3** que existe una relación significativa entre el engagement y la capacidad de respuesta del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021 ( $p=0.001<0.05$ ). Donde la mayoría de los 40 sujetos sometidos a estudio se mostraron indiferentes a la

capacidad de respuesta del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021 50% (20).

5. Se concluye acerca del **objetivo específico 4** que existe una relación significativa entre el engagement y la seguridad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021 ( $p=0.002<0.05$ ). Donde la mayoría de los 40 sujetos sometidos a estudio se mostraron satisfechos e indiferentes con la seguridad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021 27.5% (11)
6. Se concluye acerca del **objetivo específico 5** que existe una relación significativa entre el engagement y la empatía del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 2021( $p=0.001<0.05$ ). Donde la mayoría de los 40 sujetos sometidos a estudio se mostraron indiferentes con la empatía del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo 57.5% (23)

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al personal involucrado, que, a fin de seguir mejorando sus capacidades profesionales, realizar la calificación constante de la ejecución de las diversas actividades que desarrollan, para así lograr un estándar de calidad y motivar el compromiso que tienen frente al servicio que brindan.
2. Se recomienda a la Dirección acordar con todo el personal de la institución uniformizar la tangibilidad institucional a fin de seguir mejorando la presentación publicitaria, así también la del personal y la de las instalaciones de la institución.
3. Se recomienda que se implemente un manual de atención tanto para el cliente interno y externo a fin de seguir mejorando sus procesos de atención, el mismo que tendrá como consecuencia crear confiabilidad en el servicio que ofrecen.
4. Se recomienda a la Dirección mapear los procesos para todos sus trámites administrativos a fin de mejorar en tiempo de respuesta en la atención que se brinda.
5. Se recomienda a la Dirección realizar capacitaciones sobre la calidad del servicio y sus dimensiones para todo el personal; a fin de que se motive la importancia de mostrar profesionalismo en todas las actividades que desarrollan y como esta mejora la imagen institucional.
6. Se recomienda a la Dirección realizar actividades de recreación y talleres de motivación a fin de que todo el personal pueda desarrollar sus habilidades blandas, y así seguir comprometiéndose frente a las diferentes labores que realizan.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez A., Mejía, P., Molina, A. y Ponce J. (2020). Calidad de servicio como factor de competitividad en las Pymes del sector de energía en Manta – Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, ISSN: 2254-7630. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/06/energia-manta.html>.
- Argomedo, J. (2020). *Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45540>.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. <file:///C:/Users/user/Downloads/FidiasG.Arias.ElProyectedeInvestigacion6taEdicin.pdf>.
- Ayaipoma, O. (2019). *Comunicación interna y engagement laboral en el área administrativa en una federación deportiva nacional, Lima, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44825>.
- Bakker, A. (2011). *Un modelo de compromiso laboral basado en evidencias*. *Direcciones actuales en ciencia psicológica*. 20 (4): 265-269. doi: 10.1177 / 0963721411414534.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Pearson.

Borfill, A., López Fernández, R., y Murguido, Y. (2016). *Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios*.  
<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3324>.

Caldera E., Pirela, J., y Ortega, E. (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*.  
 file:///C:/Users/user/Downloads/36462-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37270-2-10-20111206%20(1).pdf.

Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGRAWHILL.

Carrasco, A., De la Corte, M., y León, J. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital del Prevención*  
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/34423/Engagement.%20Un%20recurso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Castillo, E. (2009). *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Chile: Editado por Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío-Bío.  
[https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RIpHQ\\_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1](https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RIpHQ_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1).

Castillón, R. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SA*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10408>.

Concha, G., y Pauca, Y. (2019). *Relación entre el Engagement con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco*

S.A.C. Arequipa 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10670>.

Cruzalegui, M. (2018). *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE “María Madre” de la región Callao*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2184>.

Delgado, S., y Velásquez, K. (2018). *Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15600>.

Diario Gestión. (21 de noviembre del 2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>.

Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Editorial Sudamericana.

Evans, R., y Lindsay, M. (2008). *Administración y control de la calidad*. Cengage Learning.

Frías, M. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana*. [Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana]. <http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/46941>.

- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013*. [Tesis de Maestría. Universidad Veracruzana]. <https://cdigital.uv.mx/handle/123456789/34792>.
- Girlando, V. y Pico, M. (2012). *Engagement vínculo emocional del empleado con la organización*. Bachelor's thesis. Universidad de la Sabana.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. McGraw-Hill Interamericana.
- La Torre, J., Granados, A., Machado, K., & Henao, W. (2019). *Estudio cuantitativo de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Banco Falabella Colombia durante el primer semestre de 2019*. Universidad EAN, Colombia.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio del Marketing a las Estrategia*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Maturrano, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3701>.
- Maya, E. (2014). *Métodos y Técnicas de Investigación*. Universidad Nacional Autónoma de México Ciudad Universitaria.

Mendoza, B. y Gutiérrez, M. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Madre de dios - Perú: Universidad Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/317>.

Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación, diseño y ejecución*. Ediciones de la U.

Organización de las Naciones Unidas, la Ciencia y la Cultura. (2020). *COVID-19 y educación superior: Educación y ciencia como vacuna contra la pandemia*. . <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/covid-19-y-educaci%C3%B3n-superior-educaci%C3%B3n-y-ciencia-como-vacuna-contra-la-pandemia>.

Oxford Economics. (2020). *Fuerza laboral. La inminente crisis del talento*. . <https://www.oxfordeconomics.com/recent-releases/workforce-2020-the-looming-talent-crisis>.

Palomino, J. Peña, J. Zevallos, G. Orizano, L. (2015). *Metodología de la Investigación*. Editorial San Marcos

Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1993). *Calidad Total de la Gestión de Servicios: como lograr el Equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los Consumidores*. Ediciones Diaz de Santos. Experiencias pasadas. Comunicaciones.

- Popper, K. (1980). *Los dos problemas fundamentales de la epistemología*. . Basado en manuscritos de los años 1930-1933), Albisu Aparicio, M. A. (trad.). Edición de Troels Eggers Hansen, Madrid: Tecnos.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (Decimotercera edición) Pearson Educación.
- Romero, R. R. y Palacini, F. (2020). *Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción*”,. Escuela de Administración de Negocios de Educación Superior, EDAN, Paraguay. Vol.7 N°2.
- <https://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/32>.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado Actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Revista Papeles del Psicólogo*. Vol. 29(1), pp. 59-67. <http://www.papelesdelpsicologo.es/resumen?pii=1539>.
- Salanova, M. y Schaufeli, B. W. (2009). *El Engagement en el Trabajo: Cuando el trabajo se vuelve en pasión*. Alianza Editorial.
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). *On the differences between work engagement and workaholism*. Work hours and work addiction, (193-252).
- Shaw, L. (2007). *El servicio al usuario: guía para mejorar la atención y la asistencia*. Ediciones Deusto.
- Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Revista Científica Compendium*, Vol. 18 Núm. 35.

- Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente*. USA: Best Sellers Publishing.
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Vargas, A. (2018). *Cultura organizacional y engagement en los colaboradores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión].  
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1590>.
- Velazquez, D. (2020). *Calidad de vida laboral y el engagement laboral de las enfermeras de un hospital público, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53567/Velazco\\_VDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53567/Velazco_VDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Viveros, G. (2002). *Apuntes de métodos estadísticos de calidad*. Abedul.
- Viveros, O. I. y Fierro, C. A. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Espacios*. Vol. 41 (31).  
[https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/20413119.html#\\_ftn1](https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/20413119.html#_ftn1).
- Wood, P., Moenne, G., Arteaga, C., Larraechea, R., Dosal, F., Del Solar, M. y Besio, C. (2018). *Medición 2018 Engagement circular*. Fundación Chile.  
<https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement-2018.pdf>.

Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1993). *La naturaleza y los determinantes de las expectativas de servicio del cliente*. Para la Revista de la Academia de Ciencias de Marketing. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Editorial Díaz de Santos.

Zevallos, G., Palomino J., Peña, J. y Orizano, L. (2015). *Metodología de la Investigación*. San Marcos. Lima-Perú.

## **Anexos**

**ANEXO 01**

*Matriz de Consistencia*

Título: Engagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Marco Teórico	Metodología
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo,2021</p>	<p><b>General</b></p> <p>Existe relación significativa entre engagement y calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo., 2021.</p>	<p><b>Variable I</b></p> <p><b>X: Engagement</b>                      X1: Energía                      X2: Dedicación                      X3: Absorción</p>	<p>“El engagement en el trabajo se define como “un estado activo y positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por energía, dedicación y absorción” (Bakker, 2011, p. 2).</p> <p>“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Zeithaml et ál. 1993).</p>	<p>1. Metodología                      a) General: Científico                      b) Específico: Hipotético Deductivo                      2. Tipo de Investigación:                      ■ Básica                      3. Nivel de Investigación:                      ■ Correlacional                      4. Diseño de investigación:                      ■ Descriptivo Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre>                     graph TD                     M --&gt; V1                     M --&gt; V2                     V1 &lt;--&gt;  r  V2                     </pre> </div> <p>M= Muestra                      V1= Engagement                      V2= Calidad de servicio                      r= Relación entre variables</p>
<p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre engagement y tangibilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo,2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre engagement y confiabilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre engagement y capacidad de respuesta del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la seguridad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre engagement y empatía del personal de la</li> </ul>	<p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre engagement y tangibilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo,2021.</li> <li>• Determinar la relación entre engagement y confiabilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo,2021.</li> <li>• Determinar la relación entre engagement y capacidad de respuesta del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo,2021.</li> <li>• Determinar la relación entre engagement y seguridad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo,2021.</li> </ul>	<p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre engagement y tangibilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.</li> <li>• Existe relación significativa entre engagement y confiabilidad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.</li> <li>• Existe relación significativa entre engagement y capacidad de respuesta del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.</li> <li>• Existe relación significativa entre engagement y seguridad del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.</li> </ul>	<p><b>Variable II</b></p> <p><b>Y: Calidad del Servicio</b>                      Y1: Tangibilidad                      Y2: Confiabilidad                      Y3: Capacidad de respuesta                      Y4: Seguridad                      Y5: Empatía</p>		

---

Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021?	• Determinar la relación entre engagement y empatía del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo,2021.	• Existe relación significativa entre engagement y empatía del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.
--	--	--

---

## ANEXO 02

*Matriz de Operacionalización de Variables*

Título: Engagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO	MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1</b> <b>Engagement</b>	“El engagement en el trabajo se define como “un estado activo y positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por energía, dedicación y absorción” (Bakker, 2011, p. 2).	El engagement se define como estados positivos relacionados con el trabajo, caracterizados por la energía, la dedicación y la absorción.	<b>X1: Energía</b>	Altos niveles de energía	Técnica: Encuesta	Siempre
			<b>X2: Dedicación</b>	Persistencia	Instrumento: Cuestionario	Casi Siempre
				Esfuerzo al trabajo y firmeza ante los obstáculos		A Veces
<b>X3: Absorción</b>	Orgullo	Instrumento: Cuestionario	Casi Nunca			
	Identificación		Nunca			
	Retos al trabajo					
<b>VARIABLE 2</b> <b>Calidad de servicio</b>	“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Zeithaml et al. 1993).	La calidad de servicio se refiere al grado de diferencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones.	<b>Y1Tangibilidad</b>	Presentación publicitaria	Técnica: Encuesta	Satisfacción
			<b>Y2Confiabilidad</b>	Apariencia del personal		Instrumento: Cuestionario
				<b>Y3Capacidad de respuesta</b>	Apariencia de las instalaciones y equipamiento	
			Capacidad de respuesta		Poco Satisfecho	
			Desempeño del servicio			Insatisfecho
<b>Y4Seguridad</b>	Efectividad					
<b>Y5Empatía</b>	Profesionalismo					
	Atención					
	Comprensión					

## ANEXO 03

**Matriz de Operacionalización del Instrumento**

Título: Engagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	MEDICIÓN					
<b>VARIABLE 1 Engagement</b>	V I O 1	“El engagement en el trabajo se define como “un estado activo y positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por energía, dedicación y absorción” (Bakker, 2011, p. 2).	Energía	Altos niveles de energía	1. Considera usted que realiza sus actividades con entusiasmo y energía en la institución educativa. 2. Considera usted que transmite entusiasmo y energía a los demás en las labores diarias que realiza.	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca					
								Persistencia	3. Considera usted que es persistente en lograr los objetivos de la institución educativa.			
										Esfuerzo al trabajo y firmeza ante los obstáculos	4. Considera usted que busca alternativas de solución cuando se presenta un problema en sus actividades. 5. Considera usted que existe el esfuerzo de trabajo equipo en la institución educativa.	
								Dedicación	Orgullo			6. Considera usted que se siente orgulloso (a) de realizar sus funciones en busca de lograr los objetivos de la institución educativa.
			Retos al trabajo	9. Considera usted que es importante que se establezcan y superen desafíos en la institución educativa. 10. Considera usted que asume retos en las labores que realiza.								
					Absorción			Concentración	11. Considera usted que la concentración es un factor importante para el buen desenvolvimiento del personal en sus labores diarias. 12. Considera que usted se concentra en las labores que diarias que realiza.			
										Claridad mental	13. Considera usted que posee altos niveles de concentración al realizar sus actividades en la institución educativa.	
			Regocijo laboral	14. Considera usted que sabe con claridad su rol, cuáles son sus actividades y como realizarlas en la institución educativa. 15. Considera usted que se siente satisfecho al realizar sus actividades en la institución educativa.								
					<b>VARIABLE 2</b>			V II O 2	“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o		Presentación publicitaria	1. ¿Qué tan satisfecho estás con la presentación publicitaria que ofrece la Institución Educativa?

Calidad de servicio	diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Zeithaml et ál. 1993).	Tangibilidad	2. ¿Qué tan satisfecho estás con medios de comunicación que ofrece la Institución Educativa?	Instrumento: Cuestionario	Satisfecho Indiferente Poco Satisfecho Insatisfecho
		Apariencia del personal	3. ¿Qué tan satisfecho estás con la apariencia del personal de la Institución Educativa?		
		Apariencia de las instalaciones y equipamiento	4. ¿Qué tan satisfecho estás con la infraestructura que ofrece la Institución Educativa? 5. ¿Qué tan satisfecho estás con el equipamiento que ofrece la Institución Educativa?		
		Confiabilidad	Capacidad de respuesta	6. ¿Qué tan satisfecho con la confiabilidad que ofrece la Institución Educativa?	
			Desempeño del servicio	7. ¿Qué tan satisfecho estás con el diseño curricular – contenido de las áreas que ofrece la Institución Educativa? 8. ¿Qué tan satisfecho estás con las estrategias de enseñanza utilizadas en las clases? 9. ¿Qué tan satisfecho estás con la gestión administrativa (Procedimientos establecidos) que ofrece la Institución Educativa? 10. ¿Qué tan satisfecho estás con el sistema del soporte administrativo que ofrece la Institución Educativa?	
		Capacidad de respuesta	Efectividad	11. ¿Qué tan satisfecho estas con la asesoramiento y orientación que ofrece la Institución Educativa? 12. ¿Qué tan satisfecho estas con la absolución de preguntas que ofrece la Institución Educativa? 13. ¿Qué tan satisfecho estas con el tiempo para atender solicitudes ofrece la Institución Educativa? 14. ¿Qué tan satisfecho estas con la voluntad para atender ofrece la Institución Educativa?	
		Seguridad	Profesionalismo	15. ¿Qué tan satisfecho estas con la garantía (Preparación) que ofrece la Institución Educativa? 16. ¿Qué tan satisfecho estas con la cortesía que ofrece la Institución Educativa? 17. ¿Qué tan satisfecho estas con el profesionalismo que ofrece la Institución Educativa? 18. ¿Qué tan satisfecho estas con la confiabilidad que ofrece la Institución Educativa?	
		Empatía	Atención	19. ¿Qué tan satisfecho con el horario que ofrece la Institución Educativa? 20. ¿Qué tan satisfecho con la disponibilidad que ofrece la Institución Educativa?	

- 
- Comprensión
21. ¿Qué tan satisfecho estas con la solución de problemas que ofrece la Institución Educativa?
  22. ¿Qué tan satisfecho estas con el acierto de necesidades que ofrece la Institución Educativa?
-

## ANEXO 04

*Instrumento de Recolección de Datos***Cuestionario 1**

Nos es grato dirigirnos a Ud., para solicitarle su colaboración respondiendo las preguntas del presente cuestionario de manera objetiva, cuya información será utilizada únicamente con fines académicos en el proceso de investigación que venimos desarrollando.

**Objetivo:** Acopiar información para el trabajo de investigación: “**Engagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021**”.

**Instrucciones:** Por favor, conteste de manera objetiva las preguntas considerando la siguiente escala:

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

<b>I. VARIABLE 1: ENGAGEMENT</b>						
	<b>Preguntas</b>	5	4	3	2	1
<b>1.1.</b>	Considera usted que realiza sus actividades con entusiasmo y energía en la institución educativa.					
<b>1.2.</b>	Considera usted que transmite entusiasmo y energía a los demás en las labores diarias que realiza.					
<b>1.3.</b>	Considera usted que es persistente en lograr los objetivos de la institución educativa.					
<b>1.4.</b>	Considera usted que busca alternativas de solución cuando se presenta un problema en sus actividades.					
<b>1.5.</b>	Considera usted que existe el esfuerzo de trabajo equipo en la institución educativa.					
<b>1.6.</b>	Considera usted que se siente orgulloso (a) de realizar sus funciones en busca de lograr los objetivos de la institución educativa.					
<b>1.7.</b>	Considera usted que se siente identificado con su trabajo.					
<b>1.8.</b>	Considera usted que su trabajo es significativo y genera un valor en la institución educativa.					
<b>1.9.</b>	Considera usted que es importante que se establezcan y superen desafíos en la institución educativa.					
<b>1.10.</b>	Considera usted que asume retos en las labores que realiza.					

<b>1.11.</b>	Considera usted que la concentración es un factor importante para el buen desenvolvimiento del personal en sus labores diarias.					
<b>1.12.</b>	Considera usted que se concentra en las labores diarias que realiza					
<b>1.13.</b>	Considera usted que posee altos niveles de concentración al realizar sus actividades en la institución educativa.					
<b>1.14.</b>	Considera usted que sabe con claridad su rol, cuáles son sus actividades y como realizarlas en la institución educativa.					
<b>1.15.</b>	Considera usted que se siente satisfecho al realizar sus actividades en la institución educativa.					

*Muchas gracias por su apoyo.*

## Cuestionario 2

Nos es grato dirigirnos a Ud., para solicitarle su colaboración respondiendo las preguntas del presente cuestionario de manera objetiva, cuya información será utilizada únicamente con fines académicos en el proceso de investigación que venimos desarrollando.

**Objetivo:** Acopiar información para el trabajo de investigación: **“Engagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021”**.

**Instrucciones:** Por favor, conteste de manera objetiva las preguntas considerando la siguiente escala:

Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco Satisfecho	Insatisfecho
5	4	3	2	1

<b>I. VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO</b>						
N°	Preguntas	5	4	3	2	1
1.1.	¿Qué tan satisfecho estás con la presentación publicitaria que ofrece la Institución Educativa?					
1.2	¿Qué tan satisfecho estás con medios de comunicación que ofrece la Institución Educativa?					
1.3.	¿Qué tan satisfecho estás con la apariencia del personal de la Institución Educativa?					
1.4.	¿Qué tan satisfecho estás con la infraestructura que ofrece la Institución Educativa?					
1.5	¿Qué tan satisfecho estás con el equipamiento que ofrece la Institución Educativa?					
1.6.	¿Qué tan satisfecho con la confiabilidad que ofrece la Institución Educativa?					
1.7.	¿Qué tan satisfecho estás con el diseño curricular – contenido de las áreas que ofrece la Institución Educativa?					
1.8	¿Qué tan satisfecho estás con las estrategias de enseñanza utilizadas en las clases?					
1.9.	¿Qué tan satisfecho estás con la gestión administrativa (Procedimientos establecidos) que ofrece la Institución Educativa?					

<b>1.10</b>	¿Qué tan satisfecho estás con el sistema del soporte administrativo que ofrece la Institución Educativa?					
<b>1.11.</b>	¿Qué tan satisfecho estas con la asesoramiento y orientación que ofrece la Institución Educativa?					
<b>1.12.</b>	¿Qué tan satisfecho estas con la absolución de preguntas que ofrece la Institución Educativa?					
<b>1.13.</b>	¿Qué tan satisfecho estas con el tiempo para atender solicitudes ofrece la Institución Educativa?					
<b>1.14.</b>	¿Qué tan satisfecho estas con la voluntad para atender ofrece la Institución Educativa?					
<b>1.15.</b>	¿Qué tan satisfecho estas con la garantía (Preparación) que ofrece la Institución Educativa?					
<b>1.16.</b>	¿Qué tan satisfecho estas con la cortesía que ofrece la Institución Educativa?					
<b>1.17.</b>	¿Qué tan satisfecho estas con el profesionalismo que ofrece la Institución Educativa?					
<b>1.18.</b>	¿Qué tan satisfecho estas con la confiabilidad que ofrece la Institución Educativa?					
<b>1.19.</b>	¿Qué tan satisfecho con el horario que ofrece la Institución Educativa?					
<b>1.20.</b>	¿Qué tan satisfecho con la disponibilidad que ofrece la Institución Educativa?					
<b>1.21.</b>	¿Qué tan satisfecho estas con la solución de problemas que ofrece la Institución Educativa?					
<b>1.22.</b>	¿Qué tan satisfecho estas con el acierto de necesidades que ofrece la Institución Educativa?					

*Muchas gracias por su apoyo.*

## ANEXO 05

***Autorización de Aplicación de Instrumentos de Investigación***

	 Ministerio de Educación	 Dirección Regional de Educación de Junín	 Unidad de Gestión Educativa Local Huancayo		
---	---	--	--	---	---

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

El Tambo, 1 de julio del 2021.

**OFICIO N° 086-2021 DIE"LV"/UGEL-H**

Señorita:  
Angela K. RECUAY SALCEDO

EL TAMBO-HUANCAYO

ASUNTO: Autoriza aplicación de instrumentos de investigación.

REF. : Expediente N° 410-2021.  
=====

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud., con la finalidad de saludarle muy cordialmente a nombre del personal directivo, docente y administrativo de la Institución Educativa "La Victoria" de El Tambo y provincia de Huancayo y hacer de su conocimiento que, habiendo recibido el expediente de la referencia, mi Despacho AUTORIZA la aplicación de instrumentos de investigación a nivel del personal de esta casa de estudios.

Aprovecho de esta oportunidad para testimoniar las muestras de mi alta consideración y deferencia personal.

Atentamente;

  
  
 Sr. Vidal Campos Alcala  
 DIRECTOR  
 C.B.L. N° 1018976448

---

INSTITUCIÓN EDUCATIVA "LA VICTORIA"- EL TAMBO-HUANCAYO  
Correo electrónico: [vidal.60@hotmail.com](mailto:vidal.60@hotmail.com) - RPM: #999-313588

## ANEXO 06

*Confiabilidad y Validez del Instrumento*

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos que hace parte de la investigación: **“Engagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

---

**Nombres y apellidos del juez: Abdón Casiano, Maita Franco**

---

**Formación académica: Licenciado en Administración.**

---

**Áreas de experiencia profesional: Investigación y personal.**

---

**Tiempo: 20 años.**

---

**Actual: Docente universitario**

---

**Institución: Universidad Peruana Los Andes.**

---

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido
---	--	---

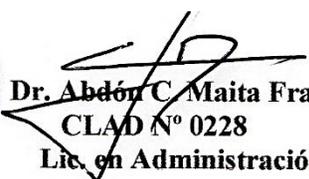
### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

#### VARIABLE 1: ENGAGEMENT

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
D2	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
D3	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: Tomado del libro4 Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital



  
**Dr. Abdón C. Maita Franco**  
**CLAD N° 0228**  
**Lic. en Administración**

## VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D4	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D5	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D6	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
D7	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
D8	19	4	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal  
Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>Abdón Casiano, Maita Franco</b>	<b>DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD</b>	<b>37</b>	<b>Nivel alto</b>

Sello y Firma:



**Dr. Abdón C. Maita Franco**  
**CLAD N° 0228**  
**Lic. en Administración**

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos que hace parte de la investigación: **“Engagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y apellidos del juez: Betty Borja Peinado**

**Formación académica: Doctor en Educación**

**Áreas de experiencia profesional: Administración y planificación**

**Tiempo: 5 años**

**Actual: Docente Universitario**

**Institución: Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

### VARIABLE 1: ENGAGEMENT

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
D2	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
D3	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: Tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal



Dr. Borja Peinado Betty  
 Docente de la Facultad de Administración y Sistemas UPLA  
[d.bborja@upla.edu.pe](mailto:d.bborja@upla.edu.pe)  
 Cel. 964389253  
 Firma Digital – Q

## VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D4	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D5	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D6	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
D7	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
D8	19	4	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal  
Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>Betty Borja Peinado</b>	<b>DOCTOR EN EDUCACIÓN</b>	<b>37</b>	<b>Nivel alto</b>

Sello y Firma:



Dr. Borja Peinado Betty. Docente de la Facultad de Administración y Sistemas UPLA  
[d.bborja@upla.edu.pe](mailto:d.bborja@upla.edu.pe). Cel. 964389253. Firma Digital – Q

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos que hace parte de la investigación: **“Engagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

---

**Nombres y apellidos del juez: Juan Manuel, Sánchez Soto**

---

**Formación académica: Licenciado en Administración.**

---

**Áreas de experiencia profesional: Investigación, Planificación.**

---

**Tiempo: 25 años de servicios.**

---

**Actual: Docente universitario.**

---

**Institución: Universidad Peruana Los Andes.**

---

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

### VARIABLE 1: ENGAGEMENT

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
D2	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
D3	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: Tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal



**Dr. Juan Manuel, Sánchez Soto**  
Docente

## VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D4	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D5	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D6	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
D7	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
D8	19	4	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital  
Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>Juan Manuel, Sánchez Soto</b>	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN</b>	<b>37</b>	<b>Nivel alto</b>

Sello y Firma:



**Dr. Juan Manuel, Sánchez Soto**  
Docente

## Confiabilidad

### Variable 1. Engagement para 12 cuestionarios y 15 ítems Primero

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface. The 'Análisis' menu is open, and the 'Análisis de fiabilidad...' option is selected. The background shows a data grid with variables V1\_NET, D1\_V1\_NET, V2\_NET, D1\_V2\_NET, D2\_V2\_NET, D3\_V2\_NET, D4\_V2\_NET, and D5\_V2\_NET. The status bar at the bottom indicates 'Análisis de fiabilidad...' and 'IBM SPSS Statistics Processor está listo'.

### Segundo

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface with the 'Análisis de fiabilidad' dialog box open. The dialog box displays a list of variables to be included in the reliability analysis: Calidad de servicio\_NET (V2\_N...), Tangibilidad\_NET (D1\_V2\_NET), Confiabilidad\_NET (D2\_V2\_NET), Capacidad de respuesta\_NET (...), Seguridad\_NET (D4\_V2\_NET), and Empatía\_NET (D5\_V2\_NET). The 'Modelo' is set to 'Alfa' and the 'Etiqueta de escala' is empty. The status bar at the bottom indicates 'IBM SPSS Statistics Processor está listo'.

### Resultado

#### Estadísticas de fiabilidad

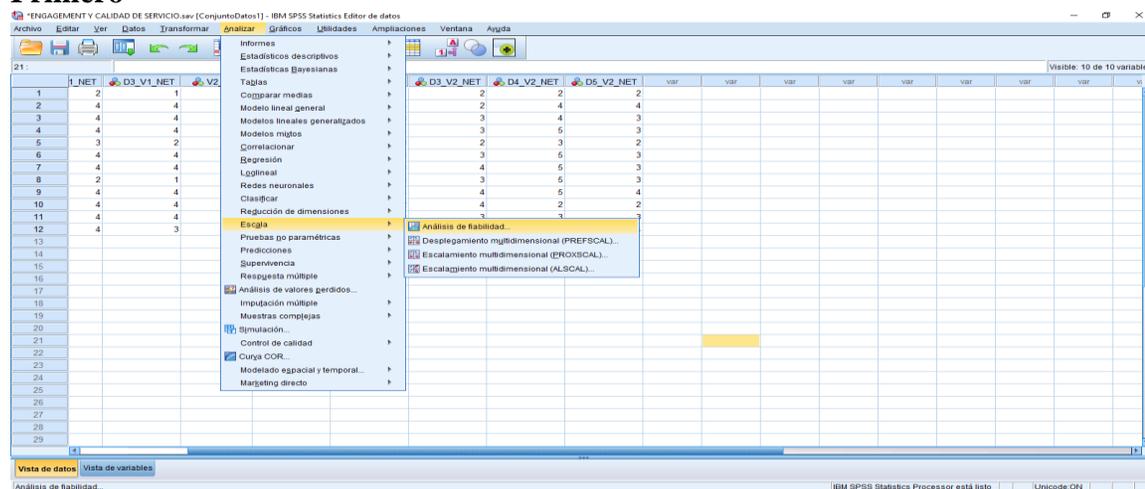
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	4

De acuerdo al autor Vara (2012, p. 248), un instrumento tiene una confiabilidad muy alta cuando se ubica en el rango de 0.81 a 1.00, por lo tanto, el resultado de alfa de

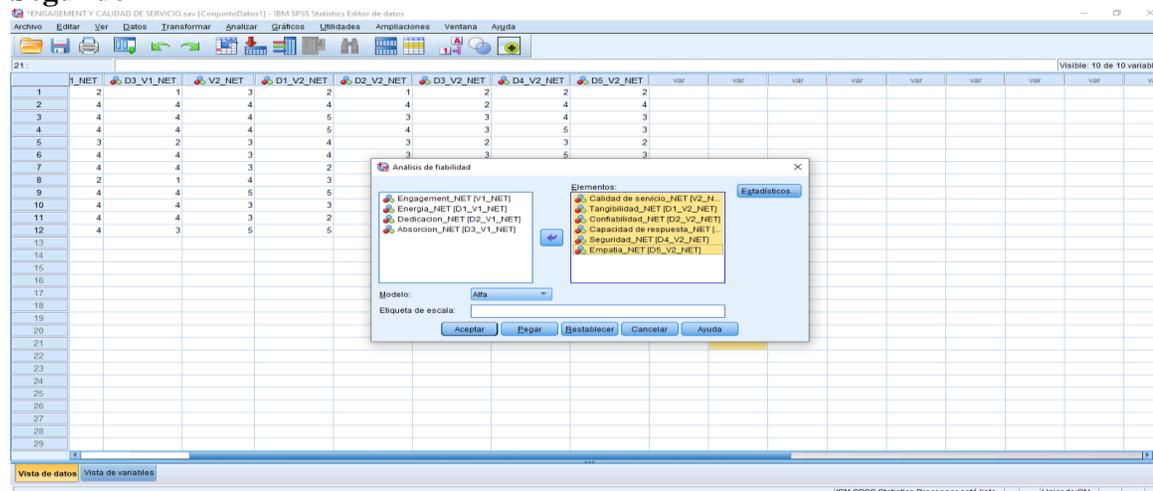
cronbach es 0,953 para la variable 1, hallándose dentro del rango señalado, por lo cual es confiable.

## Variable 2. Calidad de servicio para 12 cuestionarios y 22 ítems

### Primero



### Segundo



### Resultado

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	6

De acuerdo al autor Vara (2012, p. 248), un instrumento tiene una confiabilidad alta cuando se ubica en el rango de 0.61 a 0.80, por lo tanto, el resultado de alfa de cronbach es 0,851 para la variable 2, hallándose dentro del rango señalado, por lo cual es confiable.

## ANEXO 07

*La Data de Procesamiento de Datos*

ITEM	V1				V2					
	TOTAL									
Sujeto 1	18	19	16	53	14	16	14	13	14	71
Sujeto 2	24	25	25	74	22	24	15	18	19	80
Sujeto 3	24	25	25	74	24	22	16	18	17	79
Sujeto 4	24	24	24	72	23	24	16	20	16	79
Sujeto 5	22	21	20	63	21	20	15	16	15	71
Sujeto 6	23	24	25	72	20	20	18	20	16	74
Sujeto 7	20	24	24	68	14	20	20	19	18	72
Sujeto 8	18	17	16	51	19	20	18	20	18	75
Sujeto 9	25	25	25	75	25	25	20	20	20	90
Sujeto 10	22	25	24	71	18	18	20	13	13	69
Sujeto 11	23	25	24	72	16	20	16	15	16	68
Sujeto 12	23	25	23	71	23	22	20	20	20	85
Sujeto 13	21	22	23	66	20	20	14	16	16	70
Sujeto 14	24	24	23	71	23	25	20	20	20	88
Sujeto 15	23	25	23	71	14	20	16	16	16	66
Sujeto 16	20	24	23	67	15	14	12	14	10	51
Sujeto 17	24	22	24	70	19	18	18	18	19	74
Sujeto 18	24	22	23	69	25	22	17	16	19	83
Sujeto 19	25	21	23	69	22	19	16	19	14	71
Sujeto 20	24	18	19	61	16	21	15	15	13	65
Sujeto 21	24	17	23	64	19	21	15	15	16	71
Sujeto 22	25	22	23	70	22	19	18	15	18	77
Sujeto 23	21	17	23	61	16	22	17	16	19	74
Sujeto 24	17	22	20	59	19	21	17	19	16	73
Sujeto 25	24	22	22	68	21	17	14	13	16	68
Sujeto 26	22	23	21	66	17	20	17	14	13	67
Sujeto 27	24	15	22	61	25	22	17	18	17	81
Sujeto 28	21	21	23	65	18	23	17	18	16	74
Sujeto 29	25	24	20	69	21	18	16	17	18	73
Sujeto 30	25	22	23	70	23	24	15	18	17	79
Sujeto 31	25	18	23	66	21	23	11	11	16	71
Sujeto 32	22	23	24	69	25	22	18	18	19	84
Sujeto 33	25	23	22	70	22	18	13	17	19	72
Sujeto 34	24	20	17	61	20	20	17	15	19	76
Sujeto 35	25	14	21	60	21	21	14	16	17	73
Sujeto 36	25	23	15	63	11	18	10	18	18	57
Sujeto 37	25	22	18	65	18	19	13	20	16	66
Sujeto 38	23	22	21	66	17	23	17	13	16	73
Sujeto 39	24	23	22	69	16	22	17	13	18	73
Sujeto 40	23	19	25	67	20	19	13	18	17	69

## ANEXO 08

**Consentimiento Informado****Consentimiento informado**

*Consentimiento informado para participantes de la aplicación de la investigación denominada*

*Engagement y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021*

Por la presente, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Ángela Karina Recuay Salcedo para la obtención del grado El Grado Académico de Maestro en Administración Mención en Gestión del Talento Humano, de la Universidad Peruana Los Andes, a fin de recabar información para la investigación titulada Engagement laboral y la calidad del servicio del personal de la Institución Educativa La Victoria, Huancayo, 2021.

He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es Establecer la relación entre el engagement laboral y la calidad del servicio. Asimismo, me han indicado también que tendré que responder dos cuestionarios que tomara aproximadamente 35 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en estos cuestionarios es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

A los 9 días del mes de agosto de 2021.

Nombres y Apellidos:

  
DNI N° 20089369

**ANEXO 09***Cuadro de Correlación Rho Spearman***CORRELACIÓN**

<b>Correlación negativa perfecta</b>	<b>- 1</b>
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
<b>No existe correlación alguna</b>	<b>-0.09 a +0.09</b>
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
<b>Correlación positiva perfecta</b>	<b>+1</b>

ANEXO 10

*Fotografías de Aplicación de Instrumentos*

