


GESTIÓN ENGAGEMENT EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

MANAGEMENT ENGAGEMENT IN THE LABOR SATISFACTION OF EMPLOYEES OF PUBLIC INSTITUTIONS

 Fiorella Saavedra Mori^{1a}

 José Manuel Delgado Bardales^{2b}

 Carlos Alberto Saldaña Pinto^{3c}

Fecha de recepción: 14 de noviembre 2020

Fecha de aprobación: 5 de diciembre 2020

DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484>



Resumen

La investigación tuvo por objeto, conocer y proponer mejoras en la gestión engagement y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas. Como método se aplicó el hipotético deductivo. La metodología fue descriptiva - no experimental, con revisión sistemática de investigaciones. Como muestra se tuvo a 9 artículos científicos. Como resultados se tienen que, el 30% de los estudios relacionados que el engagement influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores, donde el engagement influye directamente en la variable y sus dimensiones de salud física y psicológica de los trabajadores. El 35% de autores, indicaron que la satisfacción laboral tiene una gran importancia en la comodidad del colaborador en la institución para un mayor rendimiento, siendo más eficaz para la institución. El 35% de los estudios sobre ambas variables, recalcan la importancia que tiene el compromiso y la gestión para poder generar satisfacción en los trabajadores, a su vez manifestando la necesidad de desarrollar más de estos análisis para generar mejoras en un futuro. Concluyendo que, el engagement ayuda a desarrollar espacios internos de la institución para influenciar en la comodidad de los colaboradores, comprometiéndolos con las metas institucionales debido al incentivo recibido en la misma. La satisfacción laboral se logra con motivación, capacitaciones, desarrollo personal y profesional, mejorando con ello la calidad laboral, teniendo repercusión positiva en las instituciones, por ende, merece una especial atención desde las políticas internas

Palabras clave: Competitividad, eficiencia, gestión engagement, rendimiento, satisfacción laboral

Abstract

The research aimed at knowing and proposing improvements in engagement management and its influence on the job satisfaction of employees of public institutions. The hypothetical deductive method was applied. The methodology was descriptive - not experimental, with a systematic review of research. As a sample there were 9 scientific articles. As results, 30% of the studies related that engagement influence employee job satisfaction, where engagement directly influences the variable and its dimensions of physical and psychological health of workers. 35% of authors indicated that job satisfaction has a great importance in the comfort of the collaborator in the institution for a higher performance, being more effective for the institution. 35% of the studies on both variables emphasize the importance of commitment and management in order to generate satisfaction in workers, in turn expressing the need to develop more of these analyzes to generate improvements in the future. Concluding that, engagement helps to develop internal spaces of the institution to influence the comfort of the collaborators, committing them to the institutional goals due to the motivation in it. Job satisfaction is achieved with motivation, training, personal and professional development, thereby improving job quality, having a positive impact on the institutions, therefore, it deserves special attention from internal policies

Keywords: Competitiveness, efficiency, management engagement, performance, job satisfaction.

¹ Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC – Tarapoto.

² Universidad César Vallejo - Tarapoto.

³ Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.

a. Magíster en Gestión del Talento Humano. smorf428@hotmail.com

b. Magister en Gestión Pública. carasapin@hotmail.com

c. Doctor en Gestión Universitaria. manueldelgado1506@hotmail.com

1. Introducción

En algunos países de Latinoamérica, como es Colombia, Brasil, Argentina y Perú, a nivel de organizaciones, consideran e invierten en programas con herramientas de engagement; pues estas estrategias han tenido gran influencia en la satisfacción de los colaboradores de las instituciones (Go Integro, 2018. P. 6). Incluso, la gestión del talento humano ha tenido evolución en todas las instituciones y empresas; ello engloba la gestión del talento humano y las políticas al respecto para que los colaboradores se sientan a gusto en la institución, con todas las herramientas tangibles e intangibles, generando valor y rentabilidad en las instituciones (Anda, 2018, p.5).

En el Perú, las instituciones gubernamentales son aún ineficientes en el manejo e implementación de políticas de recursos humanos; con ausencias de compromisos tanto por parte de los directivos para dotar de herramientas necesarias para facilitar el trabajo de los colaboradores, y la falta de compromiso por parte de los mismos colaboradores debido a la escasa motivación; tampoco se considera la cultura organizacional.

Si embargo, el desarrollo de gestión desde la planificación y control, son indispensables en las organizaciones para lograr competitividad, desarrollando liderazgo, compromiso y jerarquía organizada en las instituciones. Incluso, es necesario mencionar el desarrollo de capacidades para crear valor y tener buenos resultados. Así mismo, los problemas institucionales se han incrementado, más en el sector público, donde los colaboradores, carecen de competencias para realizar sus labores en las diferentes áreas. A esto se suman, el bajo compromiso por parte del área de recursos humanos en lo que concierne engagement, para implementar propuestas con innovación y trabajo en equipo; por ende, los colaboradores no se dedican del todo en sus instituciones, ya que consideran que las mismas políticas personales de los líderes o gerentes, no muestran interés por resolver los problemas en su totalidad, generando malestar e insatisfacción en los colaboradores y bajos rendimientos sociales.

Marco teórico conceptual sobre gestión engagement

A su vez, se considera el marco conceptual de la variable gestión engagement está relacionado con el funcionamiento de las personas y de la conformidad en su lugar de trabajo, incluyendo las políticas, objetivos y metas de la entidad en general, con ello se determina su permanencia, identificación y motivación general que ayuda a la institución a cumplir con sus metas. Quiere decir, que genera un efecto positivo y duradero en el tiempo, que hace que el colaborador quiera quedarse en la institución u organización (Messarina, 2019, p. 6).

Por su parte, Gómez, Labarthe, Ferreira y Chiminelli (2019), indica que el engagement, tiene n que ver con el estado anímico y mental que tiene un colaborador en su centro de labores, haciendo que tenga vigor y dedicación completa a su trabajo; es un estado de ánimo afectivo y cognitivo que influye en la organización. En ese sentido, las características de un colaborador con estas características denotan lo siguiente: a), emanan un nivel de energía alto en el trabajo, b), se identifican con el trabajo y c), les cuesta despegarse de su trabajo, ya que su inmersión es alta (p. 306).

Según Schaufeli (Como se citó en Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet, 2015), el engagement en los colaboradores se caracteriza por activarlos, toman sus propias iniciativas, buscan aprender más para mejorar su desempeño, se comprometen con la institución, buscan retos y buscan la excelencia; sobre todo, se adecúan a los valores y políticas de la institución, resuelven problemas con facilidad y entusiasmo (p. 196).

Respecto a la satisfacción laboral

Muchos autores como Fritzsche y Parrish (Como se citó en Pujol y Dabos, 2018), definen la satisfacción laboral como la conformidad de los colaboradores en el trabajo, haciendo que gusten de su trabajo, involucrando procesos emocionales y cognitivos, haciendo que el individuo tenga una percepción positiva o negativa del trabajo (p.5). Quiere decir que la satisfacción laboral, involucra

elementos afectivos y cognitivos que hacen que influya en sentirse bien o mal en la institución, de ello depende su nivel de compromiso y rendimiento en la misma.

Así mismo, la satisfacción laboral tiene una gran importancia en las organizaciones, ya que tiene una influencia directa con la productividad de los colaboradores. Locke, la enfatiza como el sentimiento efectivo y verdadero que posee el colaborador, promoviendo su buen rendimiento en el cumplimiento de metas (Cernas, Mercado y León, 2018, p.5).

También, la satisfacción laboral está relacionado con factores psicológicos que hace que los colaboradores tengan sentimientos positivos o negativos de acuerdo a la estimulación o motivación que reciben, los factores que influyen son: Las condiciones físicas en el trabajo, retribución en los salarios, estabilidad en el trabajo y el clima que haya dentro de la organización, haciendo que el colaborador tenga sentimientos positivos de pertenencia, llegando a cumplir las metas propuestas y generando desarrollo a la institución (Montoya, Bello, Bermúdez y otros, 2016, p. 8).

Después de describir la realidad problemática, pasamos a formular el problema de investigación de la siguiente manera:

¿Cómo es la gestión engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas?

Así mismo, como objetivo se tiene: Conocer y proponer mejoras en la gestión engagement y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas.

Como propósito de la investigación, es conocer como es la gestión engagement y la influencia que tiene en la satisfacción de los colaboradores de las instituciones gubernamentales; con ello, se plantea mejoras en la misma.

También se plantean las siguientes justificaciones como: La investigación es conveniente, ya que las conclusiones del análisis de las investigaciones bibliográficas, ayudarán a los responsables directos a formular metodologías y herramientas para mejorar la gestión de engagement en las instituciones públicas. Socialmente, se justifica, ya que ayudará a los colaboradores de las instituciones públicas a tener todas las herramientas necesarias para realizar sus labores y tener una mayor satisfacción laboral; con ello se brindarán mejores servicios a los ciudadanos, generando desarrollo social. Así mismo, ayudará teóricamente con las variables de gestión engagement y satisfacción laboral, que se presentarán en los diferentes resultados de las revisiones bibliográficas del estudio. Como justificación práctica, ayudará a resolver el problema de insatisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas, mediante la implementación de la gestión engagement en el área de recursos humanos. También, se justifica metodológicamente; ya que la metodología utilizada, con el diseño descriptivo analítico y las guías de revisiones, serán de gran utilidad para investigaciones con similar temática.

2. Material y métodos

Para la investigación aplicó resultados y conclusiones de los investigadores referente a las variables de estudio para resolver problemas diagnosticados de la realidad; por ende, corresponde a una investigación aplicada.

A su vez, la investigación tiene un enfoque cualitativo, mediante el trabajo de revisión sistemática de manera descriptiva. Se revisó 9 artículos científico de revisión de revistas indexadas relacionadas con las variables de estudio, teniendo como instrumentos a las guías o tablas de análisis de cada autor, con investigaciones tanto nacionales como internacionales que tuvieron como tema principal el modelo de gestión del Engagement para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas. Los artículos

Respecto a los materiales utilizados, fueron los necesarios para realizar la investigación, como laptop, guías de análisis y algunos libros de consultas teóricas. Además, se aplicó el método deductivo analítico, partiendo de resultados y conclusiones particulares, para llegar a hechos específicos y particulares.

Los datos fueron recolectados mediante guías y tablas específicas, que contenía los datos generales, metodología, resultados y conclusiones relevantes de cada estudio utilizado en la investigación, siempre y cuando se tuvo acceso a al texto completo, de los últimos 5 años.

El procedimiento de análisis de datos se dio después de la colocación de manera ordenada de todas las guías de análisis mediante tablas, procediendo luego a comprender los resultados de cada autor, con problemáticas aplicables a diferentes realidades. Después de ello, se procedió a la discusión de resultados y conclusiones de cada investigación; permitiendo llegar a conclusiones específicas del tema que responden al objetivo de la investigación.

En el aspecto ético, se tuvo en cuenta las bases de cada revista, respetando la autoría de cada investigador, citándolos mediante la norma internacional APA de manera parafraseada.

3. Resultados

Los resultados son presentados en los siguientes resultados, con el contenido de las mismas de la siguiente manera:

Tabla 01*Datos de investigación 1*

1. Autor	Año	Título de la investigación	Link	Nombre de revista
Juyumaya, J.	2019	Escala Utrecht de work engagement en Chile: Medición	https://clio.uchile.cl/index.php/EDA/article/download/55405/58335 Chile	Revista Estudios de administración. Vol. 1, págs. 35 - 50 Chile

DESARROLLO

Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptivo correlacional	255 trabajadores	Cuestionario	Consentimiento informado	Dentro de los resultados se tuvieron las correlaciones la variable work engagement y los elementos de empoderamiento psicológico, resultados de deseabilidad social y la misma satisfacción de labores de los colaboradores, aportando una articulación entre las tres dimensiones.	Las instituciones deben implementar la gestión en diferentes métodos y herramientas como work engagement, ya que tiene una asociación directa con la satisfacción laboral. Entre ellos intervienen las decisiones de los gerentes y las políticas internas de las organizaciones.

Análisis: Enfatiza que el engagement está asociado directamente con las condiciones psicológicas de los colaboradores, ello está determinado por el empoderamiento, la deseabilidad social, donde genera sentimientos positivos que forman parte de la satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 02*Datos de investigación 02*

2. Autor.	Año	Título de la investigación	Link	Nombre de la revista
Orgambídez, A., Moura, D., y Almeida, H.	2017	Estrés de rol y empowermwnt psicológico, como antecedentes de satisfacción laboral.	http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472017000100009	Revista de psicología Vol. 35 Issue 1, p257-278. 22p

DESARROLLO

Tipo de investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusión
Descriptivo cuantitativo	314 trabajadores	Encuestas	Consentimiento informado	Se identificó que los conflictos de los trabajadores, tienen efecto directo en la satisfacción de los mismos. De la misma forma, las dimensiones de determinación y empowermnt psicológico tuvieron una correlación media con la satisfacción.	Concluye que el estrés en el campo de trabajo generado por los conflictos internos, generan insatisfacción laboral. Es por ello, con percepción a través del empowermnt psicológico las instituciones deben implementar herramientas para superar el problema.

Análisis: Las relaciones entre los colaborados influyen directamente en el ambiente amigable laboral; así mismo, tiene que ver con las emociones psicológicas que generan en el colaborador e influyendo en la satisfacción laboral, para ello, las políticas en el área de recursos humanos deben ser planificadas e implementadas con el fin de tener resultados positivos.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 03*Datos de investigación 03*

3. Autor	Año	Título de la investigación	Link	Revista
Villafañe, J.	2017	Claves empíricas de la satisfacción y el compromiso del talento en las organizaciones.	http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2017/nov/15.pdf España	Revista El profesional de la información, Vol.26, n. 6, pp. 1159-1170. Universidad Complutense de Madrid

CONTENIDO

Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptiva, básica.	Revisión documentaria	Documentos en materia de análisis	Ética institucional	Existe un 80% de satisfacción laboral de los colaboradores en la institución. Al mismo tiempo, los colaboradores comprometidos con la institución tuvieron un porcentaje bajo, con la implementación de la teoría de reputación corporativa que debe ser implementada por el área de recursos humanos, para tener colaboradores satisfechos y comprometidos, desde la dirección del talento humano en la institución.	Concluye que las instituciones deben implementar herramientas que replanteen la gestión del talento humano, para tener el compromiso de los trabajadores y generar resultados positivos en las mismas.
Análisis: Para tener una buena satisfacción laboral, el proceso de implementación de las políticas internas de recursos humanos, con miras a mejorar la reputación corporativa, donde se promueva la satisfacción laboral con colaboradores felices y que tengan facilidades y condiciones laborales positivas.					

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 04

Datos de investigación 04

4. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Rubio, L.	2018	Justicia organizacional y engagement en docentes de una universidad privada de Armenia, Quindío.	http://doi.org.contexto.ugca.edu.com Colombia	<i>Revista de la Facultad de Ciencias Económicas. Administrativas y Contables</i> . 2018. Vol. 7, p47-56. 10p.

DESARROLLO

Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
No experimental, descriptivo correlacional	83 docentes	Cuestionario	Principios éticos	Los docentes que tienen mayor nivel de estudios repercuten en el tiempo que laboran en la institución. A su vez las variables de justicia organizacional y engagement, influye mucho en el desempeño	Concluyen que existe asociación directa entre la justicia social con el desarrollo de engagement, tratándose de dedicación y punche a las metas de la organización. Respecto a la justicia tienen resultados positivos en lo que es equidad, distribución de recursos, beneficios e incentivos en la

de cada uno de ellos en la institución a los docentes; con ello institución. obtuvieron mejores resultados.

Análisis: La satisfacción laboral tiene mucho que ver con lo gustoso que se sienta el colaborador en las instituciones; tiene que ver con políticas de justicia organizacional, con incentivos y reconocimiento al colaborador para que se sienta bien y tenga un buen desempeño en la institución.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 05

Datos de investigación 05

5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Spontón, C., Trógoa, M., Castellano, E; Morera, L., y Medrano, L.	2016	Desarrollo y validación de una escala para medir satisfacción con los recursos laborales.	http://dx.doi.org/10.14349/sumapsi.2019.v26.n1.8 Argentina	Revista Suma Psicológica. Vol.26.n1.8. pp. 64-74

DESARROLLO

Metodología	Población y Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptiva	100 trabajadores	Cuestionario	Principios éticos	Los resultados mostraron que los trabajadores tienen mejores resultados, cuando tienen a disposición los elementos y herramientas de trabajo; a esto se suman las buenas relaciones con los jefes, autonomía de los mismos, buena relación para lograr objetivos. Por último, tenemos la motivación de los mismos para que haya compromisos mutuos.	Concluyen que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con los recursos de tarea, equipos, liderazgo y organización de las instituciones. Además, influye la parte de recursos humanos con medidas de engagement y burnout.

Análisis: Las herramientas de trabajo y condiciones que dispongan los trabajadores hacen que se sientan motivados, permitiéndoles cumplir con sus obligaciones. A su vez, también importante el liderazgo y la comunicación horizontal con los colaboradores para tener mejores resultados.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 06*Datos de investigación 06*

6. Autor	Año	Título	Link	Revista
Calderón, G; Lozano, F, Cantuarias, A; Ibarra, L	2019	Validación de la escala de satisfacción con la vida en trabajadores peruanos.	https://doi.org/10.24265/liberabit.2018 Perú	Revista Liberabit-Revista Peruana de Psicología. Vol. 24 Issue 2, p249, 16 p.

DESARROLLO

Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptiva experimental – No experimental	177 trabajadores	Cuestionario	Principios éticos institucionales	Como resultados hubo herramientas de medida como Swls, que detectó los errores correlacionales con el agotamiento emocional de los trabajadores que influyen en la satisfacción de los colaboradores en su ámbito de trabajo.	Existen correlaciones parciales entre los puntajes muestrales de la herramienta utilizada para medir la satisfacción de los trabajadores y las dimensiones influyentes; las mismas resultaron siendo bajas; donde la deseabilidad social influye en la satisfacción de los trabajadores de la institución.

Análisis. Es importante que las instituciones tengan herramientas que ayuden a identificar las carencias de los colaboradores. A su vez, se debe incluir programas de atención de la salud mental y emocional, ya que influyen directamente en la satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Tabla 07*Datos de investigación 07*

7. Autor	Año	Título	Ubicación de revista	Volumen y número
Fernández, M. y Merino, C.	2016	El lado socialmente deseable de las respuestas y medidas de burnout y engagement: Un estudio preliminar.	https://doi.org/10.15446/rcp.v25n1.47648 .	Revista Colombiana de Psicología Colombia. Vol. 25 Issue 1, p83-94. 12p 2016

DESARROLLO

Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
-------------	---------	--------------	-------	------------	--------------

Descriptiva correlacional	61 vendedores	Cuestionarios	Ética institucional	Los resultados mostraron como los elementos como eficiencia profesional y agotamiento de los trabajadores evidenciados en síndrome de burnout, tuvieron una influencia directa con la satisfacción laboral de los mismos, afectando el rendimiento y el cumplimiento de metas.	Existe relación directa entre los problemas que ocasiona el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Donde las políticas institucionales deben estar enfocadas a brindar herramientas necesarias para evitar el agotamiento profesional y tener mejores resultados como institución
---------------------------	---------------	---------------	---------------------	--	---

Análisis: Existen algunos elementos que influyen en la gestión de engagement de los colaboradores en las instituciones, son los temas emocionales y salud mental, que es causado por el estrés de sobre carga laboral o falta de retribuciones o motivaciones considerados en el síndrome de burnout, ya que influye directamente en la satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 08

Datos de publicación del autor 08

8. Autor	Año	Título	Ubicación de revista	Volumen y número
Arias W., Huamani, J., y Caycho, T	2018	Satisfacción con la vida en escolares de la ciudad de Arequipa	http://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n1.206 Perú	Revista Propósitos y Representaciones. Vol. 6, N° 1: pp. 351-407. Universidad Católica San Pablo, Arequipa.

DESARROLLO

Metodología	Población y Muestra	Técnica e instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptivo	872 estudiantes	Encuestas	Código de ética en investigación.	El nivel de preparación y educación, influye en la satisfacción de las personas. Para ello influyen también las herramientas que brinden en las instituciones y hacer lo que saben los colaboradores.	Concluye que la salud, tienen que ver con el bienestar y éxito de las personas en una institución. A ello se suman las competencias profesionales. Para esto, el área de recursos humanos debe implementar estrategias de capacitaciones e incentivos de los colaboradores para obtener mejores resultados.

Análisis: La salud mental y emocional es importante para que los colaboradores sean productivos. A ello se suma las herramientas brindadas y la autonomía para tomar decisiones, acompañado de una buena política en recursos humanos para incentivar al colaborador.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 09

Datos de publicación del autor 09

9. Autor	Año	Título	Ubicación de revista	Volumen y número
Orgambídez, A., y Borrego, Y.	2017	Apoyo social y engagemrnt como antecedente de la satisfacción laboral en personal de enfermería	http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000400208	Revista Enferm. glob. vol.16 no.48 Murcia

DESARROLLO

Metodología	Población y Muestra	Técnica e instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptivo, transversal	215 profesionales	Cuestionario	Consentimiento informado	Entre los resultados destaca la cohesión que debe existir entre los jefes y subordinados, aplicando la gestión de engagement, que se relacionan de forma positiva y significativa con la satisfacción laboral. Todo esto se puede lograr con la participación de todos los involucrados.	Concluyen que las inversiones que haga recursos humanos en la formación de supervisores y demás personal de mando, para fortalecer el liderazgo y otras competencias, como las buenas relaciones con el personal de planta, y tener como resultado, una mayor satisfacción laboral, muy beneficioso para la institución.

Análisis: La cohesión y comunicación entre jefes y colaboradores debe ser eficaz, con ello mejorar la confianza y el liderazgo; ello es parte de la gestión de engagement, donde los colaboradores se sienten satisfechos y conformes en su lugar de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

4. Discusión

Después del análisis correspondiente de las tablas respectivas y los principales resultados de las investigaciones descriptivas, pasamos a la discusión de resultados con los principales resultados y conclusiones de las 9 investigaciones de revisión de la siguiente forma:

Como resultados de las publicaciones tenemos que el 30%, del total de investigaciones, corresponde a la satisfacción laboral, indicando que en el mundo junto con Perú les interesa este tema que también se puede apreciar junto a otras variables, luego le sigue el 35% sobre el Engagement, señalando así que también le dan importancia a este estudio, y por último al 35% relaciona ambas variables. Con ello se determinó la importancia de la investigación ya que el problema es necesario estudiar más el vínculo de estas dos variables por su gran importancia en el desarrollo de las instituciones públicas

En concordancia con Juyumaya (2019), menciona que las instituciones a través de la gestión del talento, deben implementar métodos de work engagement, ya que tiene una relación directa con la satisfacción de los colaboradores. En discusión con, Orgambidez, Moura, y Almeida (2017), mencionan que el engagement no solo depende del talento humano, si no del estrés laboral se genera por conflicto de intereses en la institución que generan baja satisfacción laboral; entonces, el empowerment psicológico, debe ser implementado para superar problemas al respecto.

Por su parte, Villañafe (2017), concuerda con el 35% de los autores en que debe existir replanteamiento respecto en la gestión del talento humano, para generar compromiso en los colaboradores y resultados favorables para la institución. También, Rubio (2018), concuerda que, la justicia social, tiene asociación directa con el engagement, mediante la equidad, distribución de recursos, beneficios e incentivos en las instituciones para que los colaboradores se sientan comprometidos para con la institución.

Por su lado, Spontón, Trógoloa, Castellano, E, y otros (2016), concuerdan con el 30% de autores que los recursos como tarea, equipos, liderazgo, organización de instituciones, se relacionan positivamente con la satisfacción, relacionado con el engagement y burnout que parte de recursos humanos. A su vez, Calderón, Lozano Cantuarinas, y otros (2019), concuerdan que existen herramientas influyentes para medir la satisfacción, con deshabilidad social en los colaboradores de la institución. Las mismas que tuvieron resultados bajos.

Por su parte, Fernández, y Merino (2016), concuerda con el 35% que el síndrome de burnout, ocasiona problemas psicológicos que afectan al rendimiento de los colaboradores, porque no se sienten a gusto en la institución; para ello las políticas del talento humano deben generar incentivos que reduzcan el agotamiento profesional. También, Arias y Caicho (2018), concuerdan que la salud física y psicológica de los colaboradores influye en la satisfacción laboral y el rendimiento en la institución laboral; a esto se incluye las competencias que éstos poseen, mediante las capacitaciones de la misma institución que parten de políticas internas.

5. Conclusiones

Todas las investigaciones analizadas, ayudaron a comprender la relación entre la gestión engagement y satisfacción de los colaboradores en el desarrollo de las instituciones públicas de la siguiente manera.

Se concluye que el engagement influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores, donde el engagement influye directamente en la variable y sus dimensiones de salud física y psicológica de los trabajadores, por la que tiene una influencia directamente en el desarrollo de las instituciones, siendo más competitivas y aportando al desarrollo social de los países. La satisfacción laboral se logra con motivación, capacitaciones, desarrollo personal y profesional, mejorando con ello la calidad

laboral, teniendo repercusión positiva en las instituciones, por ende, merece una especial atención desde las políticas internas. A esto se suma el compromiso y la gestión para poder generar satisfacción en los trabajadores, manifestando la necesidad de desarrollar análisis para generar mejoras en un futuro, ya que los colaboradores comprometidos tienen un mayor rendimiento en las instituciones, siempre y cuando se sientan motivados.

Con todo ellos, permite conocer que existe influencia positiva entre la gestión engagement y la satisfacción laboral; para ello, los resultados determinan que las instituciones públicas comiencen desde la planificación del talento humano para fortalecer las relaciones entre líderes y colaboradores, con políticas coherentes, que tengan un impacto en la satisfacción y desarrollo de las organizaciones.

6. Referencias

- Arias W.L., Huamani, J.C., & Caycho, T. (2018). Satisfacción con la vida en escolares de la ciudad de Arequipa. Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú. *Revista de Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú*. Vol.6, n.1, pp.351-407. Recuperado de: <https://doi.org/10.20511/pyr2018.v6n1.206>.
- Calderón, G., Lozano, F., Cantuarias, A., & Ibarra, L. (2018). Validación de la Escala de Satisfacción con la Vida en trabajadores peruanos. *Revista Liberabit-Revista Peruana de Psicología*. Vol. 24 Issue 2, p249, 16 p. Vol. 24 Issue 2, p249, 16 p. Perú. Recuperado de: <https://doi.org/10.24265/liberabit.2018>
- Cerna, D., Mercado, P., y León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Revista Contaduría y Administración*, 63 (2), 1-23 pp. Universidad Autónoma de México. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00006.pdf>
- Fernández, M., & Merino, C. (2016). El Lado Socialmente Deseable de las Respuestas a Medidas de Burnout y Engagement: un Estudio Preliminar. *Revista Colombiana de Psicología Colombia*. Vol. 25 Issue 1, p83-94. 12p 2016Vol. 25 Issue 1, p83-94. 12p 2016. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/rcp.v25n1.47648>
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, M., y otros (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Revista Liberabit*, 21(2): 195-206 pp. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>
- Go Integro. (2018). *Resultados del 2do Estudio Latinoamericano de Employee Engagement. Chile: Asociación Nacional de Avisadores de Chile*. Recuperado de: <https://www.anda.cl/wp-content/uploads/2018/09/4750.pdf>
- Gómez, L., Labarthe, J., Ferreira, A., y Chiminelli, V. (2019). Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES). *Revista de Ciencias Psicológicas*, 13(2): 305-316 pp. Doi: 10.22235/cp.v13i2.1888
- Juyumaya, J.E. (2019). Escala Utrecht de Work Engagement en Chile: Medición. *Revista Estudios de administración*. Vol. 1, págs. 35 - 50 Chile. Vol. 1, p35-50. 16p. Universidad Santo Tomás, Chile. Chile. Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=28&sid=5d09b74d-75f8-41db-bea7-7eb3e85140a2%40pdc-v-sessmgr04>

- Messarina, A. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. (Tesis de pre grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Lima, Perú. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., y otros (2016). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Ciencia & Trabajo*, N° 58, 7-13 pp. Chile. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Orgambídez, A., Moura, D., & De Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de psicología*. Vol. 35 Issue 1, p257-278. 22p. Vol.35 Issue1, p257-278.2017. Universidades do Algarve –Portugal Portugal. Recuperado de: <https://doi.org/10.18800/psico.201701.009>.
- Orgambídez, A., y Borrego, Y. (2017). Apoyo social y engagemrnt como antecedente de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Revista Enferm. glob.* vol.16 no.48 Murcia. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000400208
- Pujol, L., y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Estudios Gerenciales*, vol. 34, N° 146, 3-18 pp. Universidad ICESI, Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Rubio, L.A. (2018). Justicia Organizacional y Engagement en docentes de una universidad privada de Armenia, Quindío. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas. Administrativas y Contables*. 2018. Vol. 7, p47-56. 10p. Universidad privada de Armenia. vol.7, p47-56.10p. Colombia. Recuperado de: <http://doi.org.contexto.ugca.edu.com>
- Spontón, C., Trógoa, M., Castellano, E., y otros (2019). Desarrollo y validación de una escala para medir satisfacción con los recursos laborales. *Revista Suma Psicológica*. Vol.26.n1.8. pp. 64-74 V26.n1.8 Córdoba Argentina, República Dominicana. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.14349/sumapsi.2019.v26.n1.8>.
- Villafañe J. (2017). Claves empíricas de la satisfacción y el compromiso del talento en las organizaciones. *Revista El profesional de la información*, Vol.26, n. 6, pp. 1159-1170. Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de: <http://doi.org/10.3145/epi.2017nov.15>.