



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE
LA UNIDAD DE PROTECCIÓN ESPECIAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, CUSCO 2021.**

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo personal

Presentada por:

Bach. Ana Cecilia Silva Mostajo

0009-0008-0206-088X

Bach. Betty Luisa Mostajo Valencia

0009-0003-5340-4041

Para optar al Título Profesional de:

Licenciadas en Administración

Asesor:

Dr. Edward Aníbal Morante Ríos

0000-0002-3977-3372

CUSCO – PERÚ

2023



METADATOS

| Datos del autor | |
|---|---|
| (Autor 1) | |
| Nombres y apellidos | Ana Cecilia Silva Mostajo |
| Número de documento de identidad | 72220293 |
| URL de Orcid | https://orcid.org/0009-0008-0206-088X |
| (Autor 2) | |
| Nombres y apellidos | Betty Luisa Mostajo Valencia |
| Número de documento de identidad | 73965238 |
| URL de Orcid | https://orcid.org/0009-0003-5340-4041 |
| Datos del asesor | |
| Nombres y apellidos | Edward Aníbal Morante Ríos |
| Número de documento de identidad | 23930443 |
| URL de Orcid | https://orcid.org/0000-0002-3977-3372 |
| Datos del jurado | |
| Presidente del jurado (jurado 1) | |
| Nombres y apellidos | Hernando Gonzalez Abrill |
| Número de documento de identidad | 24002873 |
| Jurado 2 | |
| Nombres y apellidos | Augusta Cancapa Málaga |
| Número de documento de identidad | 23869860 |
| Jurado 3 | |
| Nombres y apellidos | Edith Verónica Yucra Mamani |
| Número de documento de identidad | 01344547 |



| Jurado 4 | |
|--|--|
| Nombres y apellidos | Susi Alviz Pazos |
| Número de documento de identidad | 23893951 |
| Datos de la investigación | |
| Línea de investigación de la Escuela Profesional | Comportamiento y desarrollo organizacional |



JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN ESPECIAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, CUSCO 2021.

por Ana Cecilia Silva Mostajo Betty Luisa Mostajo Valencia

Fecha de entrega: 13-jun-2023 08:50p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2115609506

Nombre del archivo: INVESTIGACIO_N_-_Justicia_organizacional_Y_Engagement.pdf (1,023.4K)

Total de palabras: 21368

Total de caracteres: 114861


Mg. Edward Morante Rios
CLAD 002906



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE
LA UNIDAD DE PROTECCIÓN ESPECIAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, CUSCO 2021.

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo personal

Presentada por:

Bach. Ana Cecilia Silva Mostajo

0009-0008-0206-088X

Bach. Betty Luisa Mostajo Valencia

0009-0003-5340-4041

Para optar al Título Profesional de:

Licenciadas en Administración

Asesor:

Dr. Edward Aníbal Morante Ríos

0000-0002-3977-3372

CUSCO – PERÚ

2023


Mg. Edward Morante Ríos
CLAD 002906



COLABORADORES DE LA UNIDAD DE PROTECCION ESPECIAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, CUSCO 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

3%

★ repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 5 words

Excluir bibliografía

Activo


Mg. Edward Morante Rios
CLAD 002906



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Ana Cecilia Silva Mostajo Betty Luisa Mostajo Valencia
Título del ejercicio: Revisión tesis
Título de la entrega: JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN LOS COLABO...
Nombre del archivo: INVESTIGACIO_N_-_Justicia_organizacional_Y_Engagement.pdf
Tamaño del archivo: 1,023.4K
Total páginas: 92
Total de palabras: 21,368
Total de caracteres: 114,861
Fecha de entrega: 13-jun.-2023 08:50p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2115609506

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE
LA UNIDAD DE PROTECCIÓN ESPECIAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, CUSCO 2021.

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo personal

Presentada por:

Bach. Ana Cecilia Silva Mostajo
0009-0008-0206-088X

Bach. Betty Luisa Mostajo Valencia
0009-0003-5340-4041

Para optar al Título Profesional de:

Licenciadas en Administración

Asesor:

Dr. Edward Anibal Morante Ríos
0000-0002-3977-3372

CUSCO - PERÚ
2023

Mg. Edward Morante Rios
CLAD 002906



PRESENTACIÓN

Señor, Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco

Dr. CPC. Rubén Tito Mariño Loaiza.

Señores miembros del jurado.

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, es de nuestro mayor agrado presentar la presente tesis intitulada “Justicia organizacional y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021” Esperando que el presente trabajo de investigación aporte al aprendizaje y este elaborado acorde al reglamento.

Atentamente

Las autoras



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a la Unidad de Protección Especial de niños, niñas y adolescentes Cusco (UPE), dirigida por el Sr. Nilton Javier Puma Bayona, por la apertura que tuvieron con nosotras para desarrollar nuestro trabajo de investigación.

De igual manera, agradecer a nuestro asesor de tesis, Dr. Edward Aníbal Morante Ríos, por su orientación, tiempo, apoyo y exigencia constante durante todo el proceso de elaboración de este trabajo de investigación.

A nuestras dictaminantes, Mg. Edith Verónica Yucra Mamani y Mg. Susi Alviz Pazos por su tiempo y asesoría para el desarrollo de este trabajo de investigación.

A nuestra casa de estudios, la Universidad Andina del Cusco, y a nuestros apreciados docentes por brindarnos las herramientas necesarias para desempeñar óptimamente nuestra profesión.



DEDICATORIA

A Dios, por concederme la gracia de vivir esta experiencia llena de aprendizaje. A mi amada familia, por siempre brindarme el apoyo que necesito; pero sobre todo a mis padres, Juan Emilio y Luz Graciela, por apoyar y respaldar cada paso que doy, y ofrecerme lo mejor de ellos para que pueda desarrollar lo mejor de mí. Y a todas las personas que me brindaron sus consejos y conocimientos durante este proceso.

Ana Cecilia

A Dios, por darme fortaleza para completar todas mis metas y objetivos. Dedico este trabajo a mi madre y padre, por su ayuda y constante guía en el camino de mi vida. Agradezco a mis familiares, abuelos, mentores y amigos que me han brindado apoyo incondicional y consejo a lo largo de mi vida.

Betty



ÍNDICE

| | |
|-------------------------|-----|
| METADATOS..... | ii |
| PRESENTACIÓN | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| DEDICATORIA | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | xii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xiv |
| RESUMEN | xv |
| ABSTRACT..... | xvi |

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

| | |
|--|---|
| 1.1. Planteamiento del Problema | 1 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 3 |
| 1.2.1. Problema general | 3 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 3 |
| 1.3. Objetivos de la investigación..... | 4 |
| 1.3.1. Objetivo general | 4 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 4 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 4 |
| 1.4.1. Relevancia social | 5 |
| 1.4.2. Implicancias prácticas..... | 5 |
| 1.4.3. Valor teórico | 5 |
| 1.4.4. Utilidad metodológica | 5 |
| 1.5. Delimitación de la investigación..... | 6 |



| | |
|-------------------------------------|---|
| 1.5.1. Delimitación Temporal..... | 6 |
| 1.5.2. Delimitación Espacial..... | 6 |
| 1.5.3. Delimitación conceptual..... | 6 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 7 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales..... | 7 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales..... | 9 |
| 2.1.3. Antecedentes Locales..... | 11 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 12 |
| 2.2.1. Justicia organizacional..... | 12 |
| 2.2.1.1. Definiciones de justicia organizacional..... | 12 |
| 2.2.1.2. Componentes de justicia organizacional..... | 13 |
| 2.2.1.3. Teoría de equidad..... | 17 |
| 2.2.1.4. Integración de las teorías contemporáneas de la motivación..... | 18 |
| 2.2.1.5. Justicia laboral y comportamiento organizacional..... | 19 |
| 2.2.2. Definiciones de engagement..... | 19 |
| 2.2.3. Marco institucional..... | 30 |
| 2.2.3.1. Historia de la institución..... | 30 |
| 2.2.3.2. Misión..... | 30 |
| 2.2.3.3. Visión..... | 31 |
| 2.2.3.4. Objetivo..... | 31 |
| 2.2.3.5. Base legal..... | 31 |
| 2.2.3.6. Funciones de la Unidad de Protección Especial..... | 31 |



| | |
|---|----|
| 2.2.3.7. Equipos especializados de la Unidad de Protección Especial. | 32 |
| 2.2.3.8. Organigrama. | 32 |
| 2.3. Marco conceptual..... | 33 |
| 2.3.1. Actitud | 33 |
| 2.3.2. Ambiente organizacional | 33 |
| 2.3.3. Ausentismo | 33 |
| 2.3.4. Beneficios | 33 |
| 2.3.5. Burnout | 33 |
| 2.3.6. Calidad..... | 33 |
| 2.3.7. Colaborador | 33 |
| 2.3.8. Compensación | 34 |
| 2.3.9. Comportamiento organizacional..... | 34 |
| 2.3.10. Compromiso..... | 34 |
| 2.3.11. Desarrollo del talento..... | 34 |
| 2.3.12. Desmotivación | 34 |
| 2.3.13. Justicia..... | 35 |
| 2.3.14. Percepción..... | 35 |
| 2.3.15. Satisfacción laboral..... | 35 |
| 2.4. Formulación de hipótesis | 35 |
| 2.4.1. Hipótesis general | 35 |
| 2.4.2. Hipótesis específicas..... | 35 |
| 2.5. Variables | 36 |
| 2.5.1. Variables..... | 36 |
| 2.5.2. Conceptualización de variables | 37 |



| | |
|---|----|
| 2.5.3. Operacionalización de variable | 38 |
|---|----|

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

| | |
|--|----|
| 3.1. Enfoque de investigación..... | 39 |
| 3.2. Diseño de la investigación | 39 |
| 3.3. Alcance de la investigación | 39 |
| 3.4. Población y muestra de la investigación..... | 39 |
| 3.4.1. Población..... | 39 |
| 3.4.2. Muestra..... | 40 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 41 |
| 3.5.1. Técnica..... | 41 |
| 3.5.2. Instrumento..... | 41 |
| 3.6. Procesamiento de datos..... | 41 |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

| | |
|--|----|
| 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado | 42 |
| 4.1.1. Presentación del instrumento..... | 42 |
| 4.1.2. Fiabilidad del instrumento..... | 43 |
| 4.2. Descripción sociodemográfica de la investigación..... | 43 |
| 4.3. Justicia organizacional..... | 51 |
| 4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable Justicia organizacional (variable 1).... | 51 |
| 4.3.2. Resultados de la variable Justicia organizacional..... | 59 |
| 4.4. Engagement | 61 |
| 4.4.1. Resultados de las dimensiones de la variable Engagement (variable 2) | 61 |



| | | |
|--------|---|----|
| 4.4.2. | Resultados de la variable Engagement | 68 |
| 4.4.3. | Resultados respecto a los objetivos específicos | 70 |
| 4.4.4. | Resultados respecto al objetivo general..... | 76 |

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LSO RESULTADOS

| | | |
|----------------------------------|--|----|
| 5.1. | Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos | 77 |
| 5.2. | Comparación crítica con la literatura existente..... | 78 |
| 5.3. | Implicancias del estudio..... | 80 |
| CONCLUSIONES | | 81 |
| RECOMENDACIONES..... | | 83 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 85 |
| ANEXOS | | 90 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Competencias psicosociales de los empleados engaged</i> | 29 |
| Tabla 2 <i>Conceptualización de variables</i> | 37 |
| Tabla 3 <i>Operacionalización de la variable</i> | 38 |
| Tabla 4 <i>Población de la Unidad de Protección Especial</i> | 40 |
| Tabla 5 <i>Distribución de ítems con respecto a las dimensiones e indicadores</i> | 42 |
| Tabla 6 <i>Prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach</i> | 43 |
| Tabla 7 <i>Sexo de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial</i> | 43 |
| Tabla 8 <i>Categorías de edad de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial</i> | 44 |
| Tabla 9 <i>Estado civil de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial</i> | 45 |
| Tabla 10 <i>Religión de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial</i> | 46 |
| Tabla 11 <i>Nivel de responsabilidad familiar de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial</i> | 47 |
| Tabla 12 <i>Ocupación de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial</i> | 48 |
| Tabla 13 <i>Ingreso económico de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial</i> | 50 |
| Tabla 14 <i>Indicadores de Justicia Procedimental</i> | 51 |
| Tabla 15 <i>Resultados de la dimensión Justicia procedimental</i> | 52 |
| Tabla 16 <i>Indicadores de Justicia distributiva</i> | 53 |
| Tabla 17 <i>Resultados de la dimensión Justicia distributiva</i> | 54 |
| Tabla 18 <i>Resultados de los indicadores de Justicia interpersonal</i> | 55 |
| Tabla 19 <i>Resultados de la dimensión Justicia interpersonal</i> | 56 |
| Tabla 20 <i>Resultados de los indicadores de Justicia informacional</i> | 57 |
| Tabla 21 <i>Resultados de la dimensión Justicia informacional</i> | 58 |
| Tabla 22 <i>Promedios de las dimensiones de Justicia organizacional</i> | 59 |
| Tabla 23 <i>Resultados de la variable Justicia organizacional</i> | 60 |
| Tabla 24 <i>Resultados de los indicadores de Vigor</i> | 62 |
| Tabla 25 <i>Resultados de la dimensión Vigor</i> | 63 |
| Tabla 26 <i>Resultados de los indicadores de Dedicación</i> | 64 |
| Tabla 27 <i>Resultados de la dimensión Dedicación</i> | 65 |
| Tabla 28 <i>Resultados de los indicadores de Absorción</i> | 66 |



| | |
|--|----|
| Tabla 29 <i>Resultados de la dimensión Absorción</i> | 67 |
| Tabla 30 <i>Promedio de las dimensiones de la variable Engagement</i> | 68 |
| Tabla 31 <i>Resultados de la variable Engagement</i> | 69 |
| Tabla 32 <i>Prueba de normalidad Shapiro Wilk</i> | 71 |
| Tabla 33 <i>Rangos de correlación Rho de Spearman</i> | 71 |
| Tabla 34 <i>Prueba Rho de Spearman para establecer relación entre Justicia procedimental y Engagement</i> | 72 |
| Tabla 35 <i>Prueba Rho de Spearman para establecer relación entre Justicia distributiva y Engagement</i> | 73 |
| Tabla 36 <i>Prueba R de Pearson para establecer relación entre Justicia interpersonal y Engagement</i> | 75 |
| Tabla 37 <i>Prueba Rho de Spearman para establecer relación entre Justicia informacional y Engagement</i> | 74 |
| Tabla 38 <i>Prueba Rho de Spearman para establecer relación entre Justicia organizacional y Engagement</i> | 76 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 <i>Integración de las teorías contemporáneas de la motivación</i> | 18 |
| Figura 2 <i>Organigrama de la Unidad de Protección Especial</i> | 32 |
| Figura 3 <i>Porcentaje de colaboradores según sexo</i> | 44 |
| Figura 4 <i>Porcentaje de colaboradores según edad</i> | 45 |
| Figura 5 <i>Porcentaje de colaboradores según estado civil</i> | 46 |
| Figura 6 <i>Porcentajes de los colaboradores según religión</i> | 47 |
| Figura 7 <i>Porcentajes de los colaboradores según responsabilidad familiar</i> | 48 |
| Figura 8 <i>Porcentajes de los colaboradores según ocupación</i> | 49 |
| Figura 9 <i>Porcentajes de los colaboradores según ingreso económico</i> | 50 |
| Figura 10 <i>Representación gráfica de los indicadores de Justicia Procedimental</i> | 51 |
| Figura 11 <i>Distribución gráfica de los resultados de la dimensión Justicia procedimental</i> | 53 |
| Figura 12 <i>Representación gráfica de los indicadores de justicia distributiva</i> | 54 |
| Figura 13 <i>Distribución gráfica de los resultados de la dimensión Justicia distributiva</i> | 55 |
| Figura 14 <i>Representación gráfica de los indicadores de Justicia interpersonal</i> | 56 |
| Figura 15 <i>Representación gráfica de los resultados de la dimensión Justicia interpersonal</i> | 57 |
| Figura 16 <i>Representación gráfica de los indicadores de Justicia informacional</i> | 58 |
| Figura 17 <i>Distribución gráfica de los resultados de la dimensión Justicia informacional</i> | 59 |
| Figura 18 <i>Representación gráfica de promedios de las dimensiones de Justicia organizacional</i> | 60 |
| Figura 19 <i>Representación gráfica de los resultados de la variable Justicia organizacional</i> | 61 |
| Figura 20 <i>Representación gráfica de los indicadores de Vigor</i> | 62 |
| Figura 21 <i>Representación gráfica de los resultados de la dimensión Vigor</i> | 63 |
| Figura 22 <i>Representación gráfica de los indicadores de Dedicación</i> | 64 |
| Figura 23 <i>Representación gráfica de los resultados de la dimensión Dedicación</i> | 66 |
| Figura 24 <i>Representación gráfica de los indicadores de Absorción</i> | 67 |
| Figura 25 <i>Representación gráfica de los resultados de la dimensión Absorción</i> | 68 |
| Figura 26 <i>Representación gráfica de las dimensiones de la variable Engagement</i> | 69 |
| Figura 27 <i>Representación gráfica de los resultados de la variable Engagement</i> | 70 |



RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “Justicia organizacional y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección general de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021” tuvo como principal objetivo el determinar la relación entre la justicia organizacional y el engagement en la institución mencionada. El enfoque de la investigación es cuantitativo, tiene diseño no experimental y alcance correlacional; se consideró como población y muestra a 39 colaboradores de la Unidad de Protección Especial a quienes se aplicó un cuestionario conformado por 37 ítems como instrumento para la recolección de datos. Del análisis estadístico descriptivo se obtuvieron resultados que permiten evidenciar el nivel medio de Justicia organizacional (3.74) y el nivel muy bueno de Engagement (5.00). A nivel inferencial, la prueba de correlación indica que existe relación positiva alta entre Justicia organizacional y Engagement de 84.8 % ($p = 0.000 < 0.05$). En base a los resultados, se concluye que existe una relación positiva alta entre la variable independiente y la variable dependiente, demostrando que la realidad de la investigación es diferente a la realidad evidenciada; puesto que los resultados de justicia organizacional y engagement con valores medio y muy bueno respectivamente demuestran que la Unidad de Protección Especial tiene un manejo eficiente de los servicios que presta; por tanto, los colaboradores perciben como justos los procedimientos en efecto presentan motivación y compromiso para efectuar sus labores.

Palabras clave: justicia organizacional, engagement, procedimental, distributiva, informacional, interpersonal, vigor, dedicación, absorción.



ABSTRACT

This research paper denominated "Organizational justice and engagement at the collaborators of the Special Protection Unit of the General Directorate of Children and Adolescents, Cusco 2021" had as its main objective to determine the relationship between organizational justice and engagement at the aforementioned institution. The research approach is quantitative, it has a non-experimental design and a correlational scope; it was considered as a population and sample 39 collaborators of the Special Protection Unit to whom a questionnaire made up of 37 items and it was applied as an instrument for data collection. From the descriptive statistical analysis, results were obtained that show the average level of Organizational Justice (3.74) and the very good level of Engagement (5.00). At the inferential level, the correlation test indicates that there is a high positive relationship between Organizational Justice and Engagement with 84.8% ($p = 0.000 < 0.05$). Based on the results, it is concluded that there is a high positive relationship between the independent variable and the dependent variable, demonstrating that the reality of the investigation is different from the reality evidenced; since the results of organizational justice and engagement with medium and very good values, respectively, show that the Special Protection Unit has an efficient management of the services it provides; therefore, the employees perceive the procedures as fair, in fact they present motivation and commitment to carry out their work.

Keywords: organizational justice, engagement, procedural, distributive, informational, interpersonal, vigor, dedication, absorption



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Para que una empresa sea exitosa se requiere de la administración óptima de sus recursos y del talento humano, siendo este una pieza fundamental en toda organización. Por tanto, el estudio de los factores influyentes en el colaborador ha tomado protagonismo en múltiples investigaciones debido a su trascendencia en las organizaciones, los cuales se constituyen de factores intrínsecos y extrínsecos.

Por un lado, la justicia organizacional es uno de los factores que toma en cuenta la percepción del colaborador frente a la justicia que se evidencia en su trabajo y este se ve reflejado en su comportamiento. Así mismo, dicho comportamiento depende de los niveles de engagement que el colaborador presente al momento de realizar sus actividades.

Según Ríos y Loli (2019) mencionan que Colquitt (2001) considera la justicia organizacional como la percepción de justicia basada en cogniciones que se producen a partir de valorar eventos, situaciones y/o conductas que se dan dentro del entorno organizacional.

La definición presentada por Schaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker, (2002), citado por Salanova y Schaufeli (2004), indica que “el engagement en el trabajo es un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (p. 115), afirmando que el engagement es un elemento esencial que tiene una influencia positiva para que un colaborador tenga un buen desempeño en el trabajo.

En Latinoamérica, una tendencia actual es la formación con respecto al manejo de personal, influenciada por los casos de éxito que se observan a nivel mundial que se basa en la relación del bienestar del colaborador con la productividad de la empresa, según Redacción + Contenido (2019), se afirma que la óptima gestión del talento humano es esencial para que las empresas sean competitivas en el mercado.

En el Perú, existe un número limitado de investigaciones que hayan estudiado la relación entre justicia organizacional y engagement. Sin embargo, el interés científico se ha visto reflejado en trabajos de investigación que estudian dichas temáticas de manera individual. Mostrando así, las nuevas tendencias del estudio del talento humano que se están presentando y el trabajo formal a nivel del manejo de personal en las organizaciones peruanas.



En el Cusco, la justicia organizacional, es un aspecto que muy poco se ha tratado, a pesar de la alta frecuencia de quejas y reclamos por parte de ciudadanos que laboran en las diversas organizaciones de la localidad, haciendo notoria la necesidad de estudiar aspectos de talento humano como la justicia organizacional y el engagement en el trabajo, tanto en organizaciones gubernamentales como en empresas privadas.

En la Unidad de Protección Especial (UPE) del Ministerio de la Mujer de la ciudad del Cusco, se evidencia un manejo ineficiente en cuanto la prestación de los servicios brindados a sus usuarios (niños, niñas y adolescentes). Se observa que existen relaciones informales entre colaboradores, lo cual ha creado conflictos entre los mismos, repercutiendo en su desarrollo laboral cotidiano consecuentemente afectando a los usuarios.

En ese contexto, la potencialidad y la solidez mental que caracterizan el vigor de los colaboradores se ve afectada por las relaciones extra laborales existentes y conflictos inter personales entre algunos colaboradores. Además, que, al presentarse dificultades, la comunicación entre los colaboradores no es asertiva, ocasionando un agotamiento mental y perjudicando el proceso regular de la actividad laboral. Además, que se observa fatiga y cansancio en los colaboradores al momento de realizar el trabajo en equipo para resolver los casos de desprotección familiar de los niños, niñas y adolescentes.

En cuanto la dedicación, se observa que el entusiasmo y la inspiración por el trabajo, son afectados por las condiciones de la situación sanitaria actual, al sentirse expuestos por la ausencia del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos, puesto que esto conlleva un gran reto para desempeñar sus funciones de manera segura. Al ser una organización que ofrece un servicio de protección en casos de emergencia, el sentimiento de significación e implicancia se ve alterado negativamente, al no respetarse los horarios laborales e interrumpiendo el descanso de los colaboradores con llamadas y requerimientos. Además de que algunos colaboradores presentan problemas para gestionar adecuadamente sus actividades, debido a que los colaboradores que pertenecen al grupo de riesgo (gestantes y con enfermedades crónicas), presentan un horario compuesto por trabajo remoto y trabajo presencial; lo que implica un desafío para resolver los casos que ingresan a la institución.

Por último, respecto a la absorción de los colaboradores en la Unidad de Protección Especial, al contar con una carga laboral demandante, el colaborador invierte mucho de su tiempo en alguno de los casos y presenta dificultades para realizar otras actividades propias



de su jornada laboral. Esto ocasiona que muchas veces el personal deba concluir estas actividades fuera del horario establecido y no las disfrute al realizarlas; además que el cansancio producido por estas horas acumuladas de trabajo afecta a los niveles de concentración que experimentan los colaboradores, teniendo repercusión en la construcción de expedientes, ya sea por errores de digitación de documentos o en la aplicación de normativas correspondientes; implicando mayor inversión de tiempo para luego corregir estas equivocaciones. Así mismo, la remuneración por las horas extras no es la adecuada, provocando una mala experiencia e insatisfacción en el colaborador.

De continuar esta situación en la Unidad de Protección Especial se degenerará la percepción de la justicia organizacional de la institución y generará pérdida en los niveles de engagement que los colaboradores experimentan.

Por consiguiente, los servicios brindados a los niñas, niños y adolescentes en peligro de desprotección familiar, serán paupérrimos, viéndose afectadas estas poblaciones vulnerables.

Es por esto que, determinar la relación entre la justicia organizacional y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial, mediante este trabajo de investigación, permitirá generar conclusiones y recomendaciones que contribuirán con el bienestar de los niños, niñas y adolescente en peligro o desprotección familiar de la ciudad del Cusco.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida se relaciona la justicia organizacional y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿En qué medida se relaciona la justicia distributiva y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021?



P.E.2. ¿En qué medida se relaciona la justicia procedimental y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021?

P.E.3. ¿En qué medida se relaciona la justicia informacional y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021?

P.E.4. ¿En qué medida se relaciona la justicia interpersonal y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la justicia organizacional y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1. Determinar la relación entre la justicia procedimental y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

O.E.2. Determinar la relación entre la justicia distributiva y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

O.E.3. Determinar la relación entre la justicia informacional y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

O.E.4. Determinar la relación entre la justicia interpersonal y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

1.4. Justificación de la investigación



1.4.1. Relevancia social

El presente trabajo de investigación contribuirá con información relevante para promover el bienestar laboral de los colaboradores de la organización; tomando en cuenta que los colaboradores son importantes e indispensables para el logro de objetivos de la Unidad de Protección Especial, y que el servicio está dirigido a poblaciones vulnerables.

1.4.2. Implicancias prácticas

Al tener un trato directo con este tipo de personas, es importante que la Unidad de Protección Especial cuente con colaboradores que estén motivados, que presenten actitudes proactivas y desenvuelvan sus roles de la mejor manera; tanto la justicia organizacional como el engagement son indicadores positivos que tienen influencia en esta actitud. En base al presente trabajo de investigación, la Unidad de Protección Especial podría incrementar su productividad y mejorar el bienestar de sus colaboradores.

1.4.3. Valor teórico

La contribución y la participación apreciada a partir del aspecto académico tiene gran relevancia, debido a que esta es una de las primeras investigaciones basada en un análisis sobre la relación entre la justicia organizacional y el engagement en el ámbito laboral público cusqueño, lo que fomentará realizar estudios de mayor nivel y especialidad en un futuro para mejorar el desempeño laboral. Esto servirá como fundamento preliminar para investigaciones venideras en la Unidad de Protección Especial.

1.4.4. Utilidad metodológica

En el presente trabajo de investigación, se utilizó un instrumento válido para medir la justicia organizacional y el engagement, siguiendo el método científico y haciéndolo útil para investigaciones futuras.



1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

La investigación se realizó durante los meses de agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2021; enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto del año 2022.

1.5.2. Delimitación Espacial

La población de estudio fueron los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes, ubicada en Av. Garcilazo 703 - D4, región y provincia del Cusco, distrito de Wanchaq.

1.5.3. Delimitación conceptual

Los conceptos abordados en la investigación están relacionados a la justicia organizacional y al engagement; así como también a sus dimensiones y conceptos que son útiles para la presente investigación en la Unidad de Protección Especial.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En un trabajo de investigación realizado por Baleta (2018) para obtener el grado de Maestro, que tiene como título “Justicia organizacional y engagement en el área de producción Zona Centro en complejo de Cerrejón”, cuyo objetivo fue el de describir las relaciones existentes entre el engagement y la justicia organizacional, mediante un análisis de correspondencias múltiples, en trabajadores de la superintendencia de minería y acarreo estéril, zona central del departamento de producción en Cerrejón, se llegó a las siguientes conclusiones:

Existe una relación positiva moderada entre las variables estudiadas; donde el nivel de justicia organizacional influye de manera positiva directa a los niveles de engagement (Baleta, 2018).

Según Baleta (2018), la relación más débil se presentó entre la justicia distributiva y las dimensiones del engagement 0.64 con absorción, 0.59 con vigor y 0.63 con dedicación. Concluyendo que mientras que haya una percepción asociada a la falta de justicia con relación a la distribución equitativa de recursos, existirá un nivel medio bajo de energía y motivación.

Asimismo, Baleta (2018) concluye que la correlación establecida entre la justicia interpersonal y el engagement se presenta en un nivel moderado (0.68 a 0.73) haciendo referencia al nivel de concentración en el trabajo con respecto a las relaciones establecidas en el área laboral.

Los niveles más altos (0.7 a 0.72), se presentan en la correlación entre la justicia procedimental y la correlación con la variable engagement; demostrando que los procedimientos que se realizan en la unidad de estudio, son percibidos como justos (Baleta, 2018).



Sin embargo; la correlación con el nivel más alto, se presentó entre la justicia informativa con respecto a las dimensiones del engagement (0.73 a 0.76), por lo que se concluye que, en el lugar de estudio, las personas situadas en la parte superior de la jerarquía, sí comunican la información de manera adecuada y brindan las explicaciones suficientes relacionándose de manera positiva con las diferentes dimensiones del engagement (Baleta, 2018).

Baleta (2018) llega a la conclusión de que la justicia distributiva presenta un nivel bajo, evidenciando que la forma inadecuada en la que se distribuyen las funciones afecta negativamente al vigor que presentan los colaboradores.

En otro trabajo de investigación, realizado por Oviedo (2021), para obtener el grado de Maestro en Administración de empresas, denominado “La justicia organizacional y el engagement en el trabajo como antecedentes del desempeño laboral en una muestra de empleados del sector público”, cuyo objetivo fue el de “Analizar la relación entre justicia organizacional, engagement en el trabajo y el desempeño laboral en una muestra de empleados del sector público”, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Existe una correlación positiva entre la justicia organizacional y el engagement, Oviedo (2021) afirma que los colaboradores perciben como justa la forma en la que se distribuyen las recompensas, además que se sienten que son respetados por sus jefes inmediatos, lo que se refleja en su eficiencia y se traduce en los niveles elevados de engagement que presentan.

Oviedo (2021) establece que, generalmente, el desempeño laboral se ve afectado de manera positiva cuando los colaboradores presentan niveles altos de engagement; aunque existe la posibilidad que el nivel de compromiso de un colaborador sea tan alto que de igual forma muestre un buen desempeño en el trabajo.

En el estudio realizado por Oviedo (2021), el nivel de justicia de tipo interaccional fue de 4.74, siendo la más alta y por otra parte, la más baja fue de 4.17 correspondiente a la justicia de tipo distributiva. Afirmando que la forma en la que son tratados los colaboradores es percibida como justa y afecta positivamente en su



desempeño en el trabajo; siendo un factor importante en las relaciones interpersonales dentro del centro laboral al momento de lograr objetivos.

Para Oviedo (2021), en la institución, los colaboradores presentan altos niveles de engagement, conformado por el vigor (alto nivel de energía), la dedicación (orgullo y entusiasmo) y la absorción (satisfacción). A su vez, el engagement presenta una positiva correlación en cuanto al desempeño adaptivo, respaldando la reacción positiva de los colaboradores frente a situaciones cambiantes.

Finalmente, Oviedo (2021), tomando en cuenta los resultados obtenidos del estudio, concluye que en el estudio se evidencian las afirmaciones que muchos autores realizan sobre la relación positiva entre la justicia organizacional y el engagement con respecto al desempeño en el trabajo de los colaboradores.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En Perú, Ordinola y Lopez (2018) realizaron un trabajo de investigación para optar el grado de Licenciado en Administración, dicha investigación tiene como título “Justicia organizacional y el engagement en el personal docente de la Asociación Peruana Central Este, 2017”, cuyo principal objetivo fue el de determinar en qué medida la justicia organizacional se relaciona con el engagement en el personal docente de la Asociación Peruana Central Este. Estudio que se desarrolló para la Universidad Peruana Unión, cuyas conclusiones más relevantes obtenidas en dicho trabajo, fueron:

La relación entre la variable independiente y la dimensión del engagement “vigor” es directa y positiva con un valor significativo, donde r es $.233^*$ y p es $.049$

En cuanto a la relación entre la variable independiente y la dimensión del engagement “absorción”, se determinó que es muy significativa, donde r es $-.428^{**}$ y p es $.000$ (Ordinola y Lopez, 2018).

Sin embargo, también se mostró que no existe una relación significativa entre la variable independiente y la dimensión del engagement “dedicación”, donde r es $.067^*$; y p es 0.563 (Ordinola y Lopez, 2018).



Por lo anterior, Ordinola y Lopez (2018) se concluyenron en que efectivamente sí existe relación entre la justicia organizacional y el engagement en la población estudiada.

En la ciudad de Trujillo, Haro (2020) realizó un trabajo de investigación para optar el grado de Licenciado en Psicología, dicha investigación tiene como título “Engagement y Justicia Organizacional en colaboradores de una empresa prestadora de Servicios de Salud”, cuyo propósito fue el de determinar la relación entre las variables del Engagement y la Justicia Organizacional y sus respectivas dimensiones, mostrando las diferencias que existen entre los colaboradores administrativos y asistenciales, con un diseño comparativo – correlacional; estudio que se desarrolló para la Universidad César Vallejo, llegando a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a los resultados se evidencia que en el personal asistencial la justicia organizacional y el engagement estan relacionados (Haro, 2020).
- Se halla relación en el personal administrativo y asistencial con el engagement y dimensiones de justicia procedimental e informacional; mientras que solo el personal asistencial tien relación con la justicia distributiva (Haro, 2020).
- Para la dimension de Vigor de la variable Engagement se obeserva que la relación es existente con las dimensiones de justicia procedimental e informacional en el personal administrativo; por otro lado, se evidencia que para el personal asistencial son las dimensiones de justicia distributiva e informacional y la justicia organizacional con las cuales comparte relación (Haro, 2020).
- Para el personal administrativo y asistencial, la dimension de Dedicación del engament se relaciona con la Justicia organizacional y, asimismo, con las dimensiones de justicia distributiva y procedimental; es tambien el personal asistencial que se relaciona con la justicia informacional (Haro, 2020).
- Mientras que; en el personal asistencial no se evidencia relación sobre la dimensión de Absorción del Engagement con las dimensiones de justicia distributiva e informacional, es en el personal administrativo donde se hace evidente una relación negativa (Haro, 2020).



2.1.3. Antecedentes Locales

En nuestra localidad, Centeno (2019) realizó un trabajo de investigación para optar el grado de licenciada en psicología, dicha investigación tiene como título “Engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019”, cuyo objetivo fue el de identificar y describir el nivel de engagement del personal administrativo; dicho estudio fue desarrollado para la Universidad Andina del Cusco, y se llegó a las siguientes conclusiones:

- Al encontrarse un nivel medio de engagement en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, se concluye que en la actividad laboral un grupo mayor de trabajadores no tienen un nivel óptimo o satisfactorio (Centeno, 2019).
- De acuerdo a los datos demográficos se encuentra un nivel alto en el sexo femenino y en el masculino un nivel medio, denotando que en el ámbito laboral el sexo femenino tiene un estado mental positivo y satisfactorio mayor que el del sexo masculino (Centeno, 2019).
- Es el personal administrativo contratado y nombrado que muestran un nivel medio con respecto a su condición laboral; evidenciando que no se han podido identificar aspectos necesariamente positivos en el engagement, mas no en estados afectivos cognitivos conservadores en la actividad laboral (Centeno, 2019).

En otro trabajo de investigación realizado también en la ciudad de Cusco por Sarmiento (2018) con el fin de obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, dicha investigación tiene como título “Clima Social Laboral y Engagement en los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018”, cuyo objetivo fue el de determinar la intensidad de la relación entre el clima social laboral y el engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018. Cuyo estudio se desarrolló para la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, se obtuvo la siguiente conclusión:

- Se concluye que cuanto mejor sea el Clima Social laboral de los trabajadores, se podrán esperar mayores niveles de Engagement, esto debido a que los resultados de las variables Clima Social Laboral y Engament confirman una correlación;



evidenciada a partir del estudio de Correlación de Spearman, de coeficiente de correlación de valor de 0,836, mostrando una asociación alta y directa entre las variables estudiadas (Sarmiento, 2018).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Justicia organizacional

2.2.1.1. Definiciones de justicia organizacional.

Ríos y Loli (2019) mencionan que Colquitt (2001) considera la justicia organizacional como la percepción de justicia basada en cogniciones que se producen a partir de valorar eventos, situaciones y/o conductas que se dan dentro del entorno organizacional.

Existe una diversidad de definiciones acerca de justicia organizacional, Patlán, Flores, Martínez, y Hernández (2014) presentan algunos conceptos importantes:

La justicia organizacional se refiere a las percepciones de equidad en las organizaciones (Greenberg y Scott, 1996). El término de justicia organizacional surge cuando se asignan recursos a los trabajadores; por ejemplo, proporcionar un salario equitativo y justo para ellos. Las acciones y prácticas organizacionales, que son equitativas o justas, están relacionadas con acciones o respuestas de parte de los trabajadores (Omar, 2006). De igual forma, la justicia organizacional se refiere a las percepciones de los trabajadores con respecto a lo que es justo y su reacción frente a diferentes situaciones injustas (Mladinic e Isla, 2002). (p. 99)

Según Robbins y Judge (2013), la justicia organizacional es la “percepción general de lo que es justo en el lugar de trabajo” (p. 223), tomando en cuenta que muchas veces los colaboradores perciben algunas acciones como



justas según su conveniencia y que esta percepción afecta a su motivación al realizar sus actividades laborales.

El concepto dado por Omar (2006) citado por Quezada (2016):

La justicia organizacional sustenta su valor en función de que, si los empleados creen que están siendo justamente tratados, esa creencia generará actitudes positivas en el trabajo con los jefes y supervisores y la misma organización, en tanto que, si se evidencia lo contrario, tal percepción determinará tensiones, sentimientos de insatisfacción y desmotivación, que dejará como saldo limitada productividad, disminución de la calidad de trabajo y ausentismo (pp.72-73).

2.2.1.2. Componentes de justicia organizacional.

La justicia organizacional es aquella apreciación que un conjunto de colaboradores tiene acerca de lo que se percibe como justo o igualitario en el espacio donde realizan sus actividades laborales, además que justicia organizacional se divide en la justicia distributiva, la cual suele ser más considerada, la justicia procedimental y, por último, la justicia interactiva. (Robbins y Judge, 2013).

Duque, Ortega, y Grueso (2018) mencionan los tres componentes de la justicia organizacional propuestos por Cropanzano, Bowen, y Gilliland (2007), los cuales son la justicia distributiva, la justicia procedimental y la justicia interaccional.

Por otra parte, Duque, Ortega y Grueso (2018), también toman en cuenta que, para poder medir la justicia organizacional, Colquitt (2001) propone un modelo en el cual toma en cuenta que la justicia organizacional está compuesta por la justicia distributiva, la justicia procedimental, la justicia informacional y la justicia interpersonal, siendo estas dos últimas las que



integran la justicia interaccional, y que por motivos metodológicos, se toman en cuenta los 4 componentes.

A. Justicia distributiva.

Tomando en cuenta lo propuesto por Robbins y Judge (2013), la justicia distributiva es aquella justicia que está sujeta a percepción en el resultado, es la parte más evidente de la justicia organizacional, por el hecho de que está se percibe en relación a la remuneración o retribución que recibe un colaborador frente a los logros que obtiene, las actividades que realiza o su desempeño en el trabajo. La justicia distributiva suele ser el referente de justicia organizacional más representativo, puesto que, si bien es cierto que la percepción de cada persona se ve afectada por distintos factores, en algunas organizaciones sí se establecen las remuneraciones en proporción a los logros que se obtienen.

- Cantidad

Maz y Rico (2003) afirman que la cantidad es “es todo lo que se puede medir y contar” (p. 5).

- Asignación

Para Álvarez (1998), la asignación consiste en el "proceso de distribución de los recursos disponibles y las tareas” (p. 15). Por otra parte, Vidales (2003) considera que la asignación “es el importe previsto en partidas, guiones, sub guiones y/o incisos presupuestarios destinados a sufragar las erogaciones que según el objeto del gasto les corresponde” (p. 51).

B. Justicia procedimental.

Sobre el tema, Robbins y Judge (2013), conceptualiza la justicia procedimental como la justicia que se aprecia durante el suceso que permite el resultado; en dicha justicia se analiza por qué se han tomado algunas decisiones, otorgando razones suficientes o inconsistentes que sustenten



una determinada acción; además, el autor menciona que a veces es más importante la forma en cómo se hacen que las cosas que el resultado mismo.

Por otra parte, Colquitt (2001) citó a Thibaut y Walker (1975), quienes dan una conceptualización sobre la justicia procesal o procedimental, la cual comprende algunos criterios como el control de procesos (la capacidad de expresar los puntos de vista y argumentos propios durante un procedimiento) y el control de decisiones (la capacidad de influir en el resultado real en sí); al igual mencionó el trabajo realizado por Leventhal (1980), donde se pensó que la justicia procesal se evaluaba comparando los procesos que uno experimenta a varias reglas de procedimiento generalizables. Si se cumplían las reglas, el procedimiento era justo. Las reglas incluidas (el proceso se aplica de manera consistente entre personas y tiempo), supresión de sesgos (quienes toman las decisiones son neutrales), precisión de la información (por ejemplo, los procedimientos no se basan en información inexacta), corregibilidad (existen procedimientos de apelación para corregir malos resultados), representación (todos los subgrupos en se tiene conocimiento de la población afectada por la decisión), y ética (el proceso mantiene los estándares personales de ética y moralidad).

- Control de procesos

Miranda (2017) indica que el control de procesos hace referencia “a los métodos que se usan para monitorear y regular las condiciones de proceso durante la fabricación de un producto” (p. 4).

- Explicaciones

Para Diéguez (1994), explicar es básicamente “señalar la causa del hecho” (p. 84), y otorgar sus especificaciones, cuyo efecto es el comprender de una mejor manera el determinado hecho.



C. Justicia interactiva.

El trato digno y respetuoso, de acuerdo con Robbins y Judge (2013), es lo que se percibe en la justicia interactiva; usualmente las acciones que realizan los individuos que ocupen cargos superiores, son las que son más relevantes y analizadas por los colaboradores, por lo que la manera en la que se trata a los demás definirá el nivel de justicia interactiva en una organización.

Colquitt (2001) afirmó que la justicia interactiva está integrada por la justicia informacional e interpersonal, lo cual permitió la medición más rigurosa de la justicia interactiva.

- **Justicia informacional**

Colquitt (2001) menciona que la justicia informacional es la veracidad y la entrega de justificaciones adecuadas por parte del jefe cuando surgen problemas o las cosas van mal.

a. Veracidad

La veracidad es el valor de decir la verdad, y para Sellès (2020) “es indispensable para el diálogo, pero también para la justicia y la amistad, virtudes centrales de la voluntad” (p. 170).

b. Justificaciones

Para Méndez (1995), las justificaciones son las razones que contribuirán a la resolución de conflictos que puedan existir, así también brindarán información importante en la toma de decisiones. Así mismo el autor afirma que, la justificación teórica en las ciencias administrativas, figura una vez que se sugiere una teoría administrativa.

- **Justicia interpersonal**

La justicia interpersonal, según Colquitt (2001), comprende específicamente el respeto y la dignidad con la que el jefe trata a cada empleado.



a. Respeto

Hildebrand (2004) manifiesta que “el respeto es la madre de todas las virtudes, pues cada virtud contiene en sí misma una respuesta actualizada al valor de un determinado sector del ser, y supone entonces la comprensión y el entendimiento de los valores” (p. 222).

b. Dignidad

Gonzàles (2017) considera que la dignidad de la persona humana se define en la superioridad del ser humano frente a los seres irracionales.

En otro sentido Landa (2002), afirma que “la dignidad es pues el punto gravitante que vincula a todos y que otorga legitimidad constitucional al Estado” (p. 123).

2.2.1.3. Teoría de equidad.

Tomando en cuenta la definición presentada por Robbins y Judge (2013), la justicia organizacional sostiene que los colaboradores que laboran en cualquier organización, tienden a realizar comparaciones de sus contribuciones y frutos en el trabajo con respecto a las contribuciones y frutos de otros individuos, ya sean sus compañeros de trabajo o personas que hayan ocupado un rol de trabajo igual o similar; además de que, con el fin de poder mitigar algún aspecto de desigualdad que se presente, ellos elaboran respuestas diversas dependientes a su manera de percibir las distintas situaciones; esta teoría permitió el estudio de la justicia organizacional como tal. Los autores afirman que las decisiones posibles a elegir por los colaboradores son las siguientes:

- Variación en los aportes
- Variación en cuanto los resultados
- La percepción sobre ellos mismos se vuelve errónea
- La percepción sobre los demás se vuelve errónea
- Cambian el individuo con el que se comparan

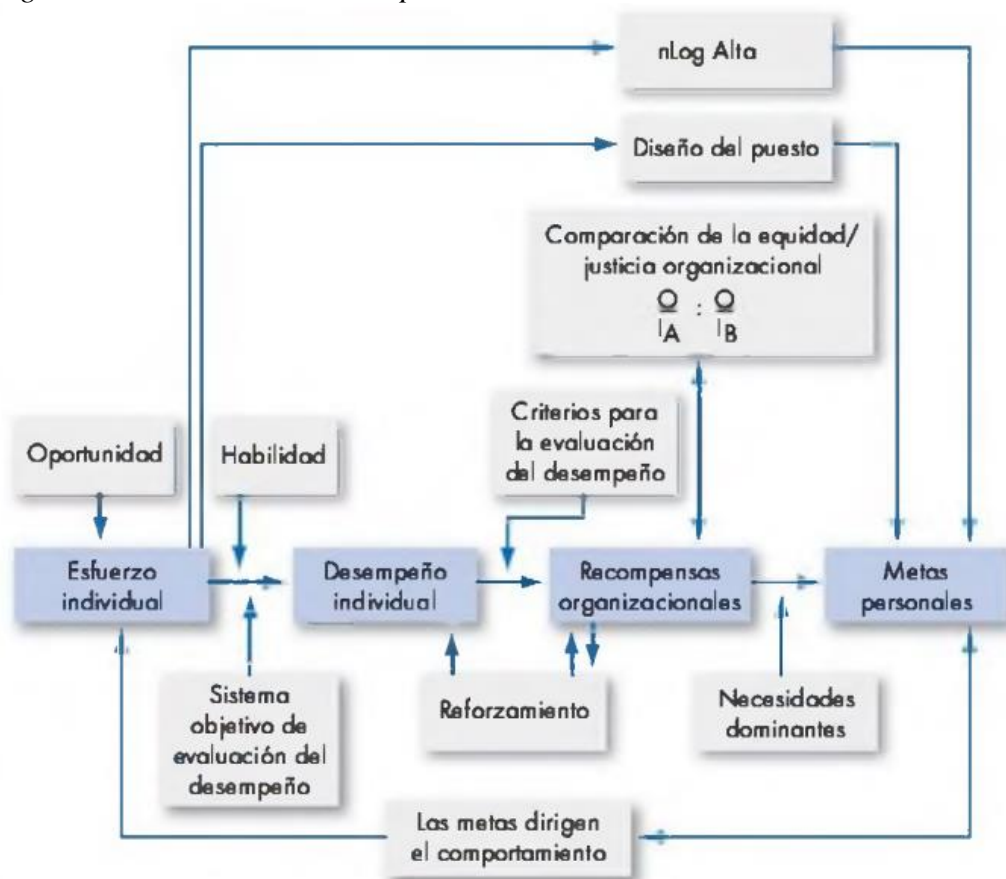
- Deserción laboral

2.2.1.4. Integración de las teorías contemporáneas de la motivación.

Robbins y Judge (2013) consideran que para se dé un desempeño óptimo en la organización como consecuencia del esfuerzo de los colaboradores, cada colaborador debe poseer la destreza para hacerlo, y tener la apreciación de que el sistema de evaluación del desempeño tanto equitativo como real. Lo expuesto por los autores, evidencia la importancia de la justicia organizacional para el éxito de una organización y el mejor manejo del talento humano.

Figura 1

Integración de las teorías contemporáneas de la motivación.



Nota. Recuperado de Robbins y Judge (2013).



2.2.1.5. Justicia laboral y comportamiento organizacional.

Solano (2011) realizó una investigación acerca de la definición de Justicia organizacional, en la cual alude a Choi (2011), debido a que este autor afirma que numerosas investigaciones acerca de la justicia organizacional, han demostrado que sus diferentes componentes se relacionan directamente con la actitud que un colaborador muestra en el lugar donde desarrolla sus actividades laborales; siendo la justicia organizacional una pieza clave para obtener una respuesta positiva por parte de los colaboradores respecto a su trabajo.

2.2.2. Definiciones de engagement

El engagement es un término que ha adoptado una serie de acepciones que se transformaron a través del tiempo; algunos autores lo denotan con significado propio y otros como un antónimo del burnout, por lo que es necesario desarrollarlos.

2.2.2.1. Schaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002).

López y Chiclana (2017) mencionan el concepto dado por Schaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002), el cual afirma que el engagement en el trabajo es un “constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (p.74). En el presente trabajo de investigación se dará mayor énfasis a esta conceptualización, teniendo en cuenta que los autores hacen referencia al engagement como factor positivo en el desarrollo del trabajo.

2.2.2.2. Kanh (1990).

Marcantonio (2017) presenta algunas definiciones de engagement, entre las cuales destaca Kanh (1990), quien es uno de los primeros autores en usar la terminología y define al engagement como el provecho que los colaboradores de una organización obtienen a partir de las actividades que realizan según su puesto de trabajo; las personas engaged hacen uso de su



capacidad fisiológica, emocional y mental al momento de cumplir con sus obligaciones del trabajo

2.2.2.3. Maslach y Leiter (1997).

Maslach y Leiter (1997) consideran que el engagement tiene como diferenciación altos niveles de energía, participación y eficacia, además que están convencidos de que el engagement es el opuesto al burnout (Rodríguez y Bakker, 2009). Y también se atribuye el estudio del engagement a la investigación del burnout.

2.2.2.4. Teoría del engagement.

El engagement forma parte del modelo de Demandas y Recursos Laborales, creado por Bakker y Demerouti (2007); Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001), el cual está comprendido en la teoría de las demandas y los recursos laborales (Bakker y Demerouti, 2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales hace una explicación sobre los efectos directos e indirectos de las necesidades y bienes tanto materiales como intangibles del trabajo sobre el burnout en el trabajo y la motivación, proponiendo una relación recíproca entre variables. Respalda la idea de que los colaboradores que tienen altos niveles de engagement manejan sus recursos laborales para mantener los mismos; además que sostiene que con esta teoría es posible pronosticar el bienestar de los empleados, midiendo los niveles de engagement. También indica que tanto los recursos laborales como los recursos personales son factores predictores de la satisfacción en el trabajo, la motivación y el engagement. Y es así que, si los recursos personales y los recursos laborales son adecuados, los niveles de engagement incrementarán y los colaboradores tendrán un mejor rendimiento en el trabajo.

2.2.2.5. Características del engagement.

Shaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002) mencionan que el engagement se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción.



2.2.2.5.1. Vigor.

Rodríguez, Sánchez, y Martínez (2014) adaptan al español el concepto dado por Schaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002), indicando que el vigor “implica altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades” (p.16).

- Nivel de energía

Tomando lo expuesto por Gonzáles (2006), se puede afirmar que, al tener un alto nivel de energía, una persona puede realizar varias actividades laborales durante su horario de trabajo sin demostrar cansancio y además se muestra muy activa.

- Resistencia mental

Para Clough, Earle, y Sewell (2002), la resistencia mental, se compone de 4 elementos o las “4C”: el control en cuanto a la vida y emociones incluido el manejo del estrés; el compromiso, en qué medida se involucra una persona con el logro de los objetivos; el desafío, que es ver una amenaza como una gran oportunidad; y la confianza, en lo que puede lograr solo o en equipo.

- Esfuerzo laboral

Navarro (2017) lo conceptualiza de la siguiente manera, “El esfuerzo en el ámbito laboral es un factor determinante. Como criterio general, quien demuestra interés y empeño en realizar sus tareas, recibe algún tipo de recompensa, ya sea un nuevo contrato, un incremento de salario u otra gratificación” (p. 1).

2.2.2.5.2. Dedicación.

Tomando el concepto dado por Schaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002) por Rodríguez, Sánchez, y Martínez (2014), se asume que la dedicación “consiste en una alta implicación laboral junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.” (p.16).



- Implicación

La Real Academia Española (2021), define la implicación como la “Oposición manifiesta que existe entre el cumplimiento de los deberes que a una persona impone el desempeño de un cargo público y sus intereses personales” (p.1).

- Significación

Tomando en cuenta la definición de Calvo (1994), podemos afirmar que la significación es la capacidad que tiene un colaborador de significar en su organización.

- Entusiasmo

Para Zafra (2017), el entusiasmo moral es la “forma de acostumbrarse a pensar y resistir sin la salvaguarda de moldes o criterios” (p. 449).

- Inspiración

Para Sánchez (1996), la acción de inspirar consiste en el resultado de un recuerdo, la admiración o la indagación de las acciones de otras personas.

- Orgullo

Muñoz (2019) Define el orgullo como “el estado emocional positivo tras la auto-valoración de una determinada conducta (pensamiento, hecho o logro individual/colectivo) ejecutada por la misma persona, que insufla el ánimo, auto-respeto y eficacia” (p. 196).

- Reto

Reyes y Carpio (2018) sugieren que un reto implica el formular una determinada solución que tendrá como consecuencia un hecho importante.

2.2.2.5.3. Absorción.

Rodríguez, Sánchez y Martínez (2014) mencionan que Schaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002), afirman que la absorción “Se



produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo le pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que se está realizando, debido al alto nivel de disfrute y concentración que experimenta.” (p.16).

- Disfrute

La Real Academia Española (2021) define el disfrute como la “acción y efecto de disfrutar” (p.1.); y Romero (2017) asume que el disfrute contribuye a la elaboración de experiencias que son trascendentales para el colaborador y otorga sentido al trabajo.

- Concentración

Galimberti (2002) expone la siguiente definición de concentración:

Forma de orientar la atención a la recepción y la organización de los contenidos de la realidad subjetiva u objetiva, en la que se requiere una restricción consciente del área de la atención y acumular las energías impulsivas en una configuración precisa. El nivel y la capacidad de concentración varían en relación con factores fisiológicos –como el estado de cansancio, el equilibrio hormonal, la eficiencia del sistema nervioso central– y a factores psicológicos, que se refieren a los intereses culturales personales, el equilibrio emocional, la situación presente en la que se inserta el sujeto (pp. 225-226).

2.2.2.6. Importancia del engagement.

Medir el nivel de engagement es los colaboradores de las organizaciones se ha convertido en un factor de éxito para cambiar factores en la misma organización y mejorar el rendimiento de los colaboradores frente a su trabajo. En el área de talento humano sería importante hacer un seguimiento sobre el compromiso y entusiasmo laboral que tiene cada uno de los colaboradores. Si bien antes no se prestaba mucha atención al talento humano, Salanova y Schaufeli (2009) han comprobado objetivamente la relación directa sobre el engagement respecto al desempeño laboral, calidad de vida y bienestar.



2.2.2.7. Utilidad del engagement.

Tomando en cuenta lo expuesto por Salanova y Schaufeli (2004), se afirma que la utilidad del engagement se puede resumir como factor importante de éxito de las organizaciones; medir el nivel de engagement que presentan los colaboradores nos brinda información importante para poder tomar decisiones relacionadas a la mejora del desempeño laboral en una organización, variando aquellos factores que contribuyen con el engagement en el trabajo, permitiendo el bienestar, compromiso y entusiasmo laboral del talento humano.

2.2.2.8. Causas y consecuencias del engagement.

2.2.2.8.1. Causas del engagement.

Schaufeli (2015) trata el tema del porqué se da el engagement y se aclara que este es un constructo positivo causado por factores extrínsecos (que provienen de afuera) y también por factores intrínsecos (propios de uno mismo), se mencionan dos causas relevantes del engagement:

a. Recursos del trabajo.

Todos aquellos recursos que surgen del entorno laboral, así sea la remuneración, el material que se brindan para trabajar, las oportunidades que tienes para hacer línea de carrera, beneficios sociales u otros similares.

b. Recursos personales.

Son los recursos que tienen origen en uno mismo y son rasgos individuales como el optimismo, la perseverancia, el carácter, facilidad de resolución de problemas, entre otros.

2.2.2.8.2. Consecuencias del engagement.

Rodríguez y Bakker (2009) tienen como principal consecuencia del engagement al rendimiento laboral y se explica su relación; pues las personas que se sienten bien en su ambiente laboral tienden a tener mayor productividad y mejoran su rendimiento.



2.2.2.7. Relación del engagement con diferentes áreas.

2.2.2.7.1. Engagement y DRH.

Al hablar de engagement en el trabajo, para Salanova y Schaufeli (2004), es imposible dejar de lado la Dirección de Recursos Humanos (DRH), pues es ahí justamente donde el engagement toma sentido dentro de las organizaciones. A medida que las personas han ido cambiando su forma de pensar, las organizaciones también han ido evolucionando, se ha logrado dar mayor importancia a la parte psicológica y emocional de los colaboradores debido a que científicamente se ha comprobado que este aspecto de los colaboradores tiene una estrecha relación con su desempeño laboral por lo que se comienza a tener en cuenta la salud ocupacional, la cual se centra en el bienestar de los colaboradores. Al ser un constructo motivacional, el engagement, desarrolla un rol importante en el aspecto motivacional y satisfacción laboral de los colaboradores; este otorga un agregado a los colaboradores el cual consiste en hacer las cosas por convicción y no por obligación, por hacer más de lo que a uno le piden, de tal manera que los objetivos obtenidos superan a los planteados.

2.2.2.7.2. Engagement y salud ocupacional.

Acerca de la relación entre el engagement y la salud ocupacional, Schaufeli (2015) menciona que usualmente la salud ocupacional es comprendida como una instancia para evitar que los colaboradores se enfermen, con eso se hace referencia que todas las acciones tomadas al respecto están relacionadas a que, si un colaborador no presenta algún indicador de estar estresado, desmotivado o enfermo; si esta situación se tornaría en un contexto totalmente opuesto, se podría hablar de engagement. El engagement en la salud ocupacional permitiría ver qué tan motivado y entusiasmado se encuentra un colaborador, de tal manera que la salud ocupacional se podría centrar en mantener e incrementar esos niveles de engagement; de tal manera que la salud ocupacional no atendería a un colaborador enfermo, sino que apoyaría a un colaborador para su desarrollo.



2.2.2.7.3. Engagement y la OIT.

Tomando en cuenta lo que Schaufeli (2015) menciona, se conoce que la Organización Internacional del Trabajo cataloga a Latinoamérica como una región donde el trabajo generalmente tiene condiciones inadecuadas, por lo que surge la pregunta si es que el engagement podría ser medido con objetividad en esta Latinoamérica y pues la respuesta es sencilla, si bien es cierto que las personas que laboran en trabajos bajo altos niveles de estrés y escasos recursos van a mostrar bajos niveles de engagement, no quiere decir que no haya trabajadores en las mismas condiciones que no se sientan entusiasmados con su trabajo y no lo hagan mejor que otros, por lo que el medir el engagement si es factible.

2.2.2.7.4. Engagement y la relación con el personal.

Salanova y Schaufeli (2004) hacen mención a la importancia de considerar el engagement desde que se selecciona a los colaboradores con los que uno va a trabajar, pues es un aspecto a implementar desde que se contrata a alguien y es necesario ir evaluándolo.

A. El contrato psicológico.

El contrato psicológico es comprendido como un acuerdo sobreentendido, donde tanto el empleador como el colaborador tienen un intercambio de ideas basado en la reciprocidad, mantener este contrato vigente permitirá que el colaborador desarrolle satisfacción laboral y evite caer en fatiga laboral. Es un aspecto importante a tener en cuenta desde que se tiene el primer contacto en la entrevista de trabajo debido a que, si bien es cierto que sería fuera de lugar medir el nivel de engagement del futuro colaborador, se puede ir estableciendo la forma de trabajo que se espera del colaborador.



B. Las auditorías de engagement.

Básicamente las auditorías de engagement se basan en realizar la medición del engagement de los colaboradores constantemente cada cierto tiempo, utilizando diversos instrumentos para reunir información necesaria acerca del engagement, el bienestar y la motivación que presenta cada colaborador. Estas auditorías permitirán realizar retroalimentaciones, verificar que todo esté en orden y mejorar aquellos aspectos perjudiciales para los colaboradores.

C. Los workshops.

Esta es una modalidad de reunión en la cual se reúnen trabajadores de diferentes áreas de la organización o que cumplen diversas funciones y cuentan con la ayuda de facilitadores para llevar con mayor optimización la reunión. Dicha reunión usualmente se realiza en un lugar ajeno a la organización, se presenta con mayor frecuencia en organizaciones grandes y su principal objetivo es llegar a acuerdos que mejoren la actividad laboral, tratando de favorecer a todos los colaboradores y estos se sientan satisfechos con el trato que la organización les brinda.

2.2.2.7.5. Engagement y liderazgo.

Salanova y Schaufeli (2004) consideran al liderazgo como un determinante del desarrollo del engagement, debido a que un buen liderazgo puede influenciar en cada uno de los liderados en la organización, la habilidad de manejar un equipo puede traer buenos resultados e incrementar los índices de engagement en los colaboradores. Entre algunas de estas acciones se encuentra el sentido de justicia que se percibe, la gestión de problemas, el sistema de recompensas hasta la información que se le brinda al colaborador.

A. Liderazgo transformacional y learning managers.

El liderazgo transformacional es el modelo de liderazgo que se adecúa mejor a elevar los niveles de engagement a través del manejo



de los recursos humanos dentro de una organización. Este modelo implica un compromiso por parte del líder, el cual trasmite a cada uno de los colaboradores a través de sus habilidades sociales y hace que los seguidores den prioridad a los objetivos organizacionales por encima de los individuales, todo por un aspecto motivacional del modelo al que siguen; es importante mantener a todo el talento humano en constante aprendizaje, de tal forma que sean capaces de adecuarse a los cambios y sean más competentes.

B. La gestión de la diversidad.

La gestión de la diversidad toma en cuenta el colocar a cada colaborador de manera estratégica, sacando ventaja de la diversidad de conocimientos y habilidades, en un puesto de trabajo adecuado, creando grupos interdisciplinarios, logrando mejores rendimientos y sobretodo la satisfacción de cada colaborador.

2.2.2.6. Diferenciación del engagement.

Schaufeli (2015) hizo una diferenciación sobre el engagement respecto a otros efectos psicológicos positivos; en la cual menciona que el engagement es un constructo mental mucho más activo, que no se compara con un sedante con el cual uno disfruta, se siente feliz y satisfecho realizando su trabajo; sino que el engagement también presenta activación y altos niveles de energía.

Dicha diferenciación nos permite visualizar un panorama más claro sobre el estudio del engagement evitando confundirlo con otros factores que también son positivos en los colaboradores, y resalta que es la estimulación el principal rasgo para poder reconocer el engagement en un colaborador.

2.2.2.7. Colaboradores engaged.

Los colaboradores engaged son aquellos colaboradores que presentad altos niveles de engagement. Salanova y Schaufeli (2009), se muestran específicamente cada una de las competencias psicosociales que caracterizan a un



colaborador engaged teniendo en cuenta las competencias emocionales, cognitivas, motivacionales y conductuales; estas se pueden apreciar en la figura 2.

Tabla 1

Competencias psicosociales de los empleados engaged

| |
|---|
| <i>Competencias emocionales</i> |
| Inteligencia emocional, empatía |
| Optimismo, esperanza, confianza, autoestima |
| <i>Competencias Cognitivas</i> |
| Vigilancia, atención, concentración |
| Creatividad, innovación |
| <i>Competencias motivacionales</i> |
| Curiosidad, apertura a nuevas experiencias |
| Voluntad de aprendizaje y desarrollo |
| Mente abierta al cambio, flexibilidad |
| Autoeficiencia |
| Autocontrol |
| Iniciativa personal, proactividad |
| Energía |
| <i>Competencias Conductuales</i> |
| Habilidades para la gestión de tiempo |
| Habilidades de negociación |
| Habilidades sociales, interpersonales y de comunicación |

Nota. Recuperado de Salanova y Schaufeli (2009, p. 65).

2.2.2.8. Medición del engagement

2.2.8.1. UWES.

Schaufeli y Bakker (2003) realizaron la Utrecht Work Engagement Scale, la cual es una escala validada que mide el nivel de engagement en el trabajo, teniendo en cuenta tres dimensiones las cuales son el vigor, la dedicación y la absorción.

2.2.8.2. Consideraciones.

Muchas de las investigaciones realizadas sobre engagement tienen en cuenta los aportes que ha realizado Schaufeli (2015) sobre la materia. Él mismo



brinda dos sugerencias para medir o evaluar el engagement en el trabajo, la primera consiste en tener un punto referente sobre el engagement en el objeto de estudio, si el nivel de engagement es algo o si este es bajo. Y por otra parte tenemos la validez predictiva, debido a que con la investigación podremos determinar las causas del nivel de engagement determinado, frente a las cuales se podrían tomar acciones y corregirlas o mejorarlas.

2.2.3. Marco institucional

2.2.3.1. Historia de la institución.

Teniendo en cuenta lo estipulado en El Peruano (2016), las Unidades de Protección Especial (UPE) dependen de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes (DGNNA) y son las instancias administrativas del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP que actúan en el procedimiento por desprotección familiar de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, dictando las medidas de protección que garanticen el pleno ejercicio de derechos de las niñas, niños o adolescentes y/o que restituyan los derechos que les han sido vulnerados. Al ser una instancia administrativa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y dependiente de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes, la Unidad de Protección Especial comparte su misión y visión, haciendo énfasis en materia de niños, niñas y adolescentes.

2.2.3.2. Misión.

La Unidad Especial de Protección (UPE) es encargado contribuir con la Dirección General de Niños, Niñas y Adolescentes en diseñar, promover y coordinar, supervisar y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos en el campo de la niñez y la adolescencia, para contribuir a su bienestar y desarrollo integral, en especial en aquellas poblaciones que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema y sufren de discriminación, violencia y exclusión social.



2.2.3.3. Visión.

En el Perú, mujeres y varones, así como niños, niñas y adolescentes ejercen sus derechos en igualdad de condiciones y oportunidades, sin discriminación.

2.2.3.4. Objetivo.

Proteger a las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

2.2.3.5. Base legal.

Decreto legislativo N°1297 “Decreto legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos”.

2.2.3.6. Funciones de la Unidad de Protección Especial.

- Proceder mediante diferentes modalidades frente posturas ante situaciones de presunto desamparo familiar.
- Comenzar y orientar el proceso por desamparo familiar
- Valorar los componentes de peligro y desamparo.
- Ofrecer una atención rápida a los menores que sean transferidos a la Unidad de Protección Especial.
- Ordenar indicaciones de amparo temporales o cambiarlas.
- Exponer la posición de desamparo familiar provisional y ser responsable del amparo estatal mediante el representante de la Unidad de Protección Especial.
- Constituir, aceptar y poner en funcionamiento el Plan de Trabajo Individual.
- Ejecutar la atención del proceso acordado por Ley.
- Ejecutar el acompañamiento de las medidas de amparo.
- Pedir la participación judicial de la notificación de desamparo familiar.
- Declarar por culminada el accionar del estado acorde a lo planificado por ley.

- Conservar y renovar los padrones correspondientes a su capacidad geográfica, procurando elaborar reportes frecuentes a la DPE.
- Entre otras que estén establecidas.

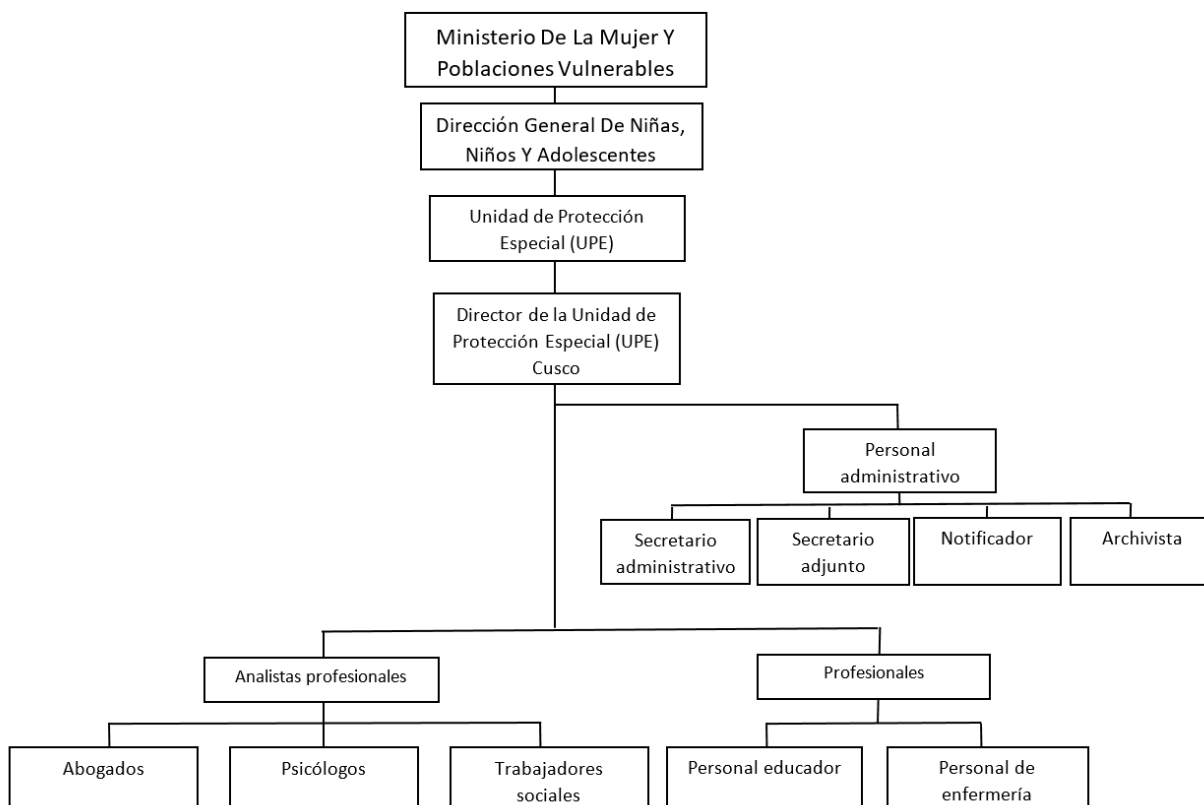
2.2.3.7. Equipos especializados de la Unidad de Protección Especial.

Las Unidad de Protección Especial trabajan con especialistas de diferentes áreas relacionadas al desarrollo de la persona con el fin de dar un servicio inmediato a menores dentro de sus locales, equipo formado por psicólogos, abogados, educadores y asistentes sociales.

2.2.3.8. Organigrama.

Figura 2

Organigrama de la Unidad de Protección Especial



Nota. Recuperado de (El Peruano, 2016).



2.3.Marco conceptual

2.3.1. Actitud

Para Cosacov (2007), la actitud es la “Creencia, opinión o sentimiento que predispone a obrar (diciendo, votando, actuando) de cierta manera ante acontecimientos de cualquier índole” (p. 21).

2.3.2. Ambiente organizacional

Robbins y Judge (2013) definen al ambiente organizacional como “Percepciones compartidas que tienen los miembros de la organización acerca de su compañía y su clima laboral” (p. 517).

2.3.3. Ausentismo

Alles (2012), lo expone también como absentismo y lo conceptualiza como “abstención deliberada de acudir al trabajo”. (p. 21).

2.3.4. Beneficios

Alles (2012) afirma que el beneficio “Hace referencia aquellas prestaciones que una organización ofrece a sus colaboradores más allá de aquello previsto por las leyes vigentes en el país o región y que, si bien pueden ser medidas en dinero, no son consideradas de esa forma.” (p. 32).

2.3.5. Burnout

Para Borobia (2007), el burnout es “El síndrome de burnout o de estar quemado se entiende como el estadio final de una acumulación de estrés laboral crónico” (p. 230).

2.3.6. Calidad

Para Alles (2012). la calidad se entiende como el “conjunto de características de un producto o servicio” (p. 35).

2.3.7. Colaborador



Alles (2012) considera que colaborador es un término designado para “denominar a las personas que trabajan bajo la conducción de otras/s” (p. 45).

2.3.8. Compensación

La comprensión, según Alles (2012), es “Conjunto conformado por dinero y beneficios con los cuales se compensa o retribuye a un colaborador por el trabajo realizado” (p. 46).

2.3.9. Comportamiento organizacional

Alles (2012) determina que el comportamiento organizacional “Es una disciplina que estudia el comportamiento de las personas en el marco de una organización” (p. 48).

2.3.10. Compromiso

Para Alles (2012), el compromiso es “Capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales” (p. 46).

2.3.11. Desarrollo del talento

Alles (2012) considera que “Con el enfoque que se le ha dado al rol y funciones de Recursos Humanos (ganar-ganar), el desarrollo del talento de las personas es al mismo tiempo positivo para ellas (aumenta su autoestima, permite su autorrealización) y para la organización (que de esa manera contará con colaboradores altamente calificados, en conocimientos y competencias, en relación con los puesto que ocupan en la actualidad y/o en los que se desempeñarán en el futuro)” (p. 57).

2.3.12. Desmotivación

Alles (2012) entiende por desmotivación a la “situación por la cual una persona o grupo de ellas han perdido la motivación de trabajar. Esta falta de motivación puede tener diferentes causas: organizacionales, de su área o sector en particular, u obedecer razones estrictamente personales y no relacionadas directamente con su labor en esa organización” (p. 60).



2.3.13. Justicia

Buenaga (2017) define que la justicia en la vida cotidiana se “remite fundamentalmente a la noción de distribución o atribución, es decir, a la idea de repartir, dividir, asignar, dar a una persona o grupo algo que les corresponde” (p. 17).

2.3.14. Percepción

Oviedo (2004) menciona a Wertheimer, Koffka y Köhler, quienes durante las primeras décadas del siglo XX “consideran la percepción como el proceso fundamental de la actividad mental, y suponen que las demás actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros, dependen del adecuado funcionamiento del proceso de organización perceptual” (p.89).

2.3.15. Satisfacción laboral

Para Robbins y Judge (2013), la satisfacción laboral "describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos” (p.74).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La justicia organizacional se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

H.E.1. La justicia procedimental se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.



H.E.2. La justicia distributiva se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

H.E.3. La justicia informacional se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

H.E.4. La justicia interpersonal se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

2.5. Variables

2.5.1. Variables

- Justicia organizacional
- Engagement



2.5.2. Conceptualización de variables

Tabla 2

Conceptualización de variables

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--|--|--|---|
| <p>Justicia organizacional</p> <p>Ríos y Loli (2019), mencionan que Colquitt (2001) considera la justicia organizacional como la percepción de justicia basada en cogniciones que se producen a partir de valorar de eventos, situaciones y/o conductas que se dan dentro del entorno organizacional.</p> | <p>Según Colquitt (2001), la justicia organizacional está compuesta por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Justicia distributiva • Justicia procedimental • Justicia informacional • Justicia interpersonal | <p>Justicia distributiva: justicia percibida en el resultado. (Robbins y Judge, 2013)</p> | <p>Cantidad</p> <p>Asignación</p> |
| | | <p>Justicia procedimental: justicia percibida en el proceso utilizado para determinar el resultado. (Robbins y Judge, 2013)</p> | <p>Control de procesos</p> <p>Explicaciones</p> |
| | | <p>Justicia informacional: la veracidad y la entrega de justificaciones adecuadas por parte del jefe cuando surgen problemas o las cosas van mal. (Colquitt, 2001)</p> | <p>Veracidad</p> <p>Justificaciones</p> |
| | | <p>Justicia interpersonal: El respeto y la dignidad con la que el jefe trata a cada empleado. (Colquitt, 2001)</p> | <p>Respeto</p> <p>Dignidad</p> |
| <p>Engagement</p> <p>Shaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002), como citaron López y Chiclana (2017), afirman que el engagement en el trabajo es un “constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (p. 74).</p> | <p>Según Shaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002), las características del engagement son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vigor • Dedicación • Absorción | <p>Vigor: Altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades. (Shaufeli et al., 2002)</p> | <p>Nivel de energía</p> <p>Resistencia mental</p> <p>Esfuerzo laboral</p> |
| | | <p>Dedicación: Consiste en una alta implicación laboral junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. (Shaufeli et al., 2002)</p> | <p>Implicancia</p> <p>Significación</p> <p>Entusiasmo</p> <p>Inspiración</p> <p>Orgullo</p> <p>Reto</p> |
| | | <p>Absorción: Se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo le pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que se está realizando, debido al alto nivel de disfrute y concentración que experimenta. (Shaufeli et al., 2002)</p> | <p>Disfrute</p> <p>Concentración</p> |



2.5.3. Operacionalización de variable

Tabla 3

Operacionalización de la variable

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|-------------------------|--|------------------------|--------------------------------------|
| Justicia organizacional | <p>Según Colquitt (2001), la justicia organizacional está compuesta por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Justicia distributiva • Justicia procedimental • Justicia informacional • Justicia interpersonal | Justicia distributiva | Cantidad Asignación |
| | | Justicia procedimental | Control de procesos Explicaciones |
| | | Justicia informacional | Veracidad Justificaciones |
| | | Justicia interpersonal | Respeto Dignidad |
| Engagement | <p>Según Shaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002), las características del engagement son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vigor • Dedicación • Absorción | Vigor | Nivel de energía |
| | | | Resistencia mental |
| | | | Esfuerzo laboral |
| | | Dedicación | Implicancia |
| | | | Significación |
| | | | Entusiasmo |
| | | | Inspiración |
| Absorción | Orgullo | | |
| | Reto | | |
| | | | Disfrute |
| | | | Concentración |



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) afirman que el enfoque cuantitativo hace uso de la recolección de datos, con el fin de evidenciar la certeza de hipótesis, teniendo fundamento en la medición numérica y estudio estadístico, para poder fijar patrones de comportamiento y confirmar teorías; teniendo lo expuesto como principal referencia, la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

3.2. Diseño de la investigación

La investigación no experimental hace referencia a tratados efectuados a partir de la no variación importante de variables, siendo el contexto original donde se realice la observación del objeto de estudio; siendo parte de esta, la investigación transversal, la cual comprende los tratados que se efectúan con respecto a un momento determinado (Hernández et al., 2014).

Por lo indicado, la presente investigación es no experimental y transversal.

3.3. Alcance de la investigación

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), el estudio correlacional tiene como finalidad “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico” (p. 98).

Por lo anterior expuesto, la presente investigación es correlacional.

3.4. Población y muestra de la investigación

3.4.1. Población.

La población es la agrupación de casos que cuenten con un perfil similar en cuanto características precisas (Hernández et al., 2014).

En la presente investigación la población está comprendida por los 39 colaboradores que trabajan en la Unidad de Protección Especial Cusco.



Tabla 4
Población de la Unidad de Protección Especial.

| Población de estudio | |
|---------------------------|-------------------------|
| Ocupación | Número de colaboradores |
| Director | 1 |
| Secretario – admisionista | 1 |
| Asistente administrativo | 1 |
| Notificador | 1 |
| Analista social | 2 |
| Archivista – digitador | 1 |
| Psicólogo | 9 |
| Abogado | 4 |
| Educador(a) | 1 |
| Psicoterapeuta | 3 |
| Analista legal | 5 |
| Trabajador(a) social | 9 |
| Conductor | 1 |
| TOTAL | 39 |

3.4.2. Muestra.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), la muestra es grupo menor perteneciente a la población de estudio, la cual permite generalizar resultados y establecer parámetros optimizando recursos.



Sin embargo, en el presente trabajo de investigación no se trabajó con una muestra, debido a que se aplicó el instrumento a la población en su totalidad (39 colaboradores de la Unidad de Protección Especial Cusco).

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica.

La técnica utilizada en la presente investigación para la recolección de datos de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial, fue la encuesta.

3.5.2. Instrumento.

El instrumento aplicado para la recolección de datos de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial, fue el cuestionario, el cual a su vez, está conformado por dos cuestionarios: uno para medir la justicia organizacional y el segundo para medir el engagement, ambos elaborados por Colquitt (2001) y Schaufeli y Bakker (2003) respectivamente (Anexo 5).

3.6. Procesamiento de datos

Para procesar los datos se utilizó la desviación estándar y media, la frecuencia y el porcentaje; elementos que están comprendidos en la estadística descriptiva, derivación de la estadística, cuya función es la de reunir, evaluar y dar características un grupo de datos con la finalidad de explicar el comportamiento de ese grupo, a través sumarios, tablas o gráficos.

Los datos cuantitativos han sido procesados y analizados por medio de una hoja de cálculo de Excel versión 2016 y el programa estadístico SPSS, tomando en cuenta que estas aplicaciones permitieron el manejo estadístico descriptivo e inferencial de los datos recabados.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

El instrumento aplicado a los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, compuesto por un total de 37 ítems, se subdivide de la siguiente manera:

Tabla 5

Distribución de ítems con respecto a las dimensiones e indicadores

| DIMENSIONES | INDICADORES | NRO DE ÍTEMS |
|------------------------|---------------------|--------------|
| Justicia distributiva | Cantidad | 8, 9 |
| | Asignación | 10, 11 |
| Justicia procedimental | Control de procesos | 1, 2, 3 |
| | Explicaciones | 4, 5, 6, 7 |
| Justicia informacional | Veracidad | 16, 17 |
| | Justificaciones | 18, 19, 20 |
| Justicia interpersonal | Respeto | 12, 13 |
| | Dignidad | 14, 15 |
| Vigor | Nivel de energía | 21, 24 |
| | Esfuerzo laboral | 28, 32 |
| | Resistencia mental | 35, 37 |
| Dedicación | Significación | 22 |
| | Entusiasmo | 25 |
| | Inspiración | 27 |
| | Orgullo | 30 |
| | Reto | 33 |
| Absorción | Disfrute | 23, 25, 29 |
| | Concentración | 31, 34, 36 |



4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2014) en relación a la fiabilidad, reconocen que el instrumento es confiable cuando origina resultados consistentes y coherentes. Estadísticamente, el instrumento del estudio se evaluó por medio de Alfa de Cronbach. Para determinar la fiabilidad, el valor de la prueba estadística debe cumplir con los siguientes parámetros:

- El instrumento es fiable cuando α es mayor a 0.8.
- El instrumento no es fiable cuando α es menor a 0.8.

Tabla 6

Prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach

| | Alfa de Cronbach | N° de items |
|--------------------------------|---------------------|----------------|
| <i>Justicia organizacional</i> | 0.872 | 20 |
| <i>Engagement</i> | 0.929 | 17 |
| Total | 0.918 | 37 |

Efectuada la prueba, α toma un valor igual a 0.918 superior a 0.8, quedando demostrado que el instrumento es confiable y los siguientes resultados son coherentes.

4.2. Descripción sociodemográfica de la investigación

La muestra de estudio encuestada presenta las siguientes características sociodemográficas:

Tabla 7

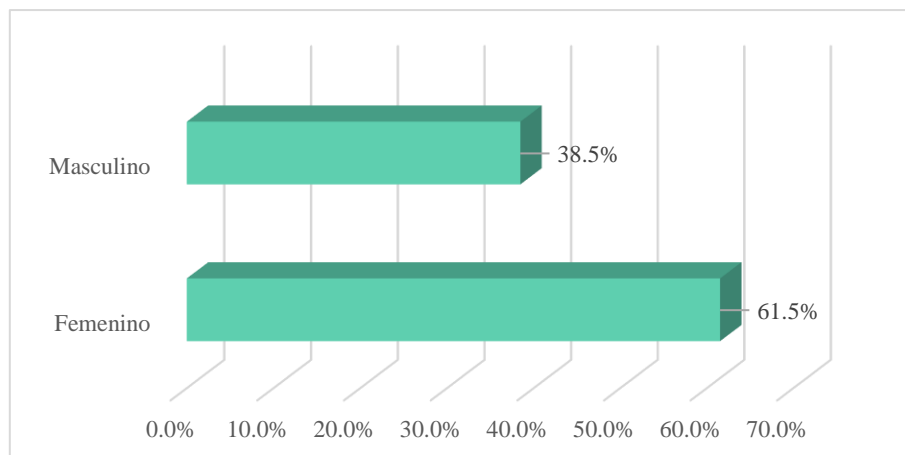
Sexo de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial

| | | F | % |
|------|-----------|----|-------|
| Sexo | Femenino | 24 | 61.5% |
| | Masculino | 15 | 38.5% |
| | Total | 39 | 100% |



Figura 3

Porcentaje de colaboradores según sexo



Interpretación

El porcentaje de colaboradores de sexo femenino predomina en la Unidad de Protección Especial con un valor porcentual de 61.5 %, el sexo masculino se encuentra por debajo con un valor igual a 38.5 %. Generalizando los resultados, gran parte del equipo de trabajo de la Unidad son mujeres, sobre todo porque son esenciales como salvaguardas de niños, niñas y adolescentes.

Tabla 8

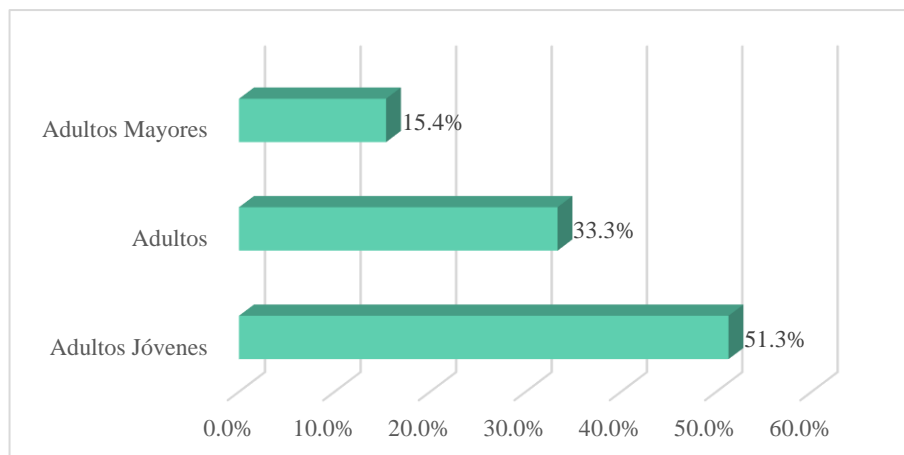
Categorías de edad de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial

| | | <i>f</i> | <i>%</i> |
|-------------------------------------|-----------------|----------|----------|
| Categorías de edad por cada 10 años | Adultos Jóvenes | 20 | 51.3% |
| | Adultos | 13 | 33.3% |
| | Adultos Mayores | 6 | 15.4% |
| Total | | 39 | 100% |



Figura 4

Porcentaje de colaboradores según edad



Interpretación:

Entre los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados, son adultos jóvenes el 51.3 %, el 33.3 % son adultos y el 15.4 % son adultos mayores. Generalizando los resultados de edad, la mayoría de colaboradores en la Unidad son jóvenes adultos. Por las características del trabajo, con menores de edad, es necesario que el personal presente mejores destrezas y capacidades físicas.

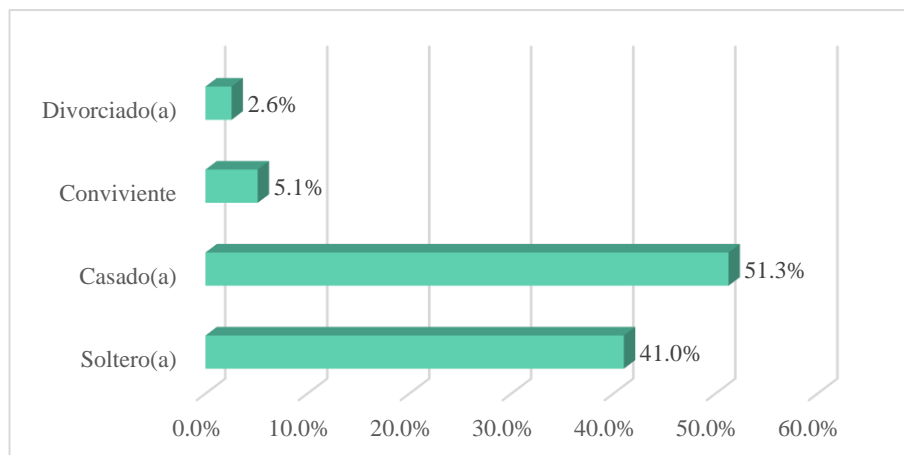
Tabla 9

Estado civil de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial

| | <i>f</i> | <i>%</i> | |
|--------------|---------------|----------|-------|
| Estado Civil | Soltero(a) | 16 | 41.0% |
| | Casado(a) | 20 | 51.3% |
| | Conviviente | 2 | 5.1% |
| | Divorciado(a) | 1 | 2.6% |
| Total | 39 | 100% | |

Figura 5

Porcentaje de colaboradores según estado civil



Interpretación

Según el estado civil, la Unidad de Protección Especial está compuesta por el 51.3 % de colaboradores casados, en tanto el 41.0 % son solteros; entre la minoría, el 5.1 % son convivientes y 2.6 % son divorciados. En términos generales, los colaboradores de la Unidad son en mayoría casados y solteros.

Tabla 10

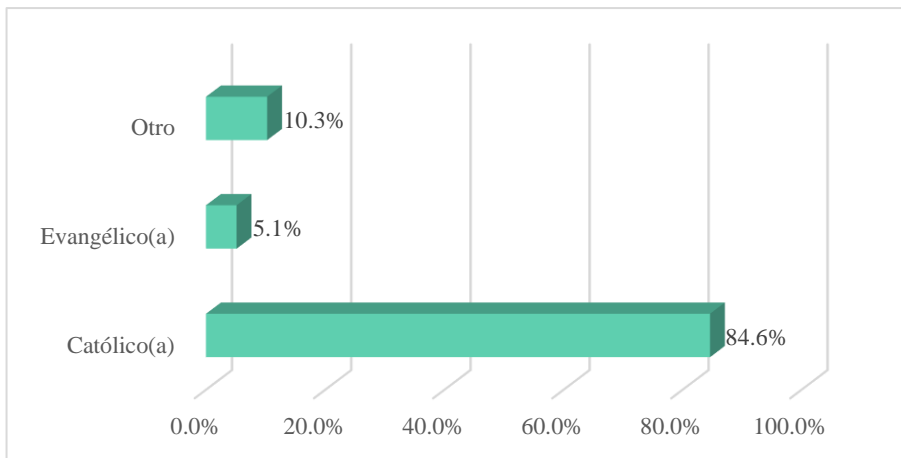
Religión de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial

| | | <i>f</i> | <i>%</i> |
|----------|---------------|----------|----------|
| Religión | Católico(a) | 33 | 84.6% |
| | Evangélico(a) | 2 | 5.1% |
| | Otro | 4 | 10.3% |
| Total | | 39 | 100% |



Figura 6

Porcentajes de los colaboradores según religión



Interpretación

Considerando los resultados porcentuales, el 84.6 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial es parte de la religión católica, con menor porcentaje, se ubica el 10.3% con otro tipo de religión y solo el 5.1 % profesa religión evangélica. En resumen, la mayoría de los colaboradores son católicos creyentes.

Tabla 11

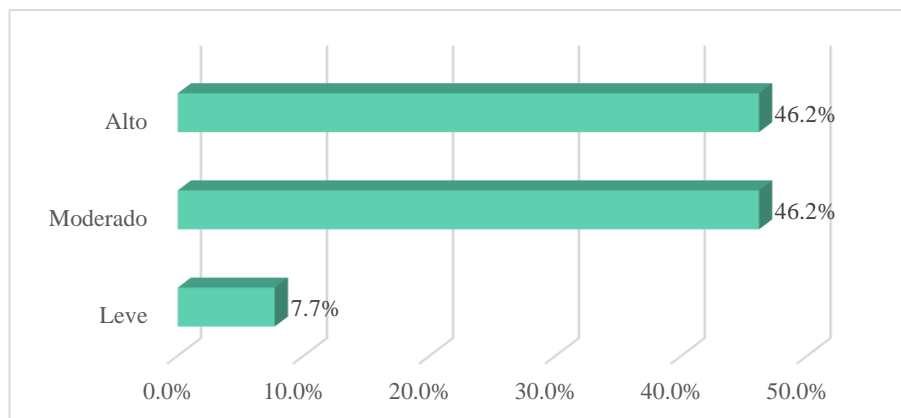
Nivel de responsabilidad familiar de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial

| | | <i>f</i> | <i>%</i> |
|-----------------------------------|----------|----------|----------|
| Nivel de responsabilidad familiar | Leve | 3 | 7.7% |
| | Moderado | 18 | 46.2% |
| | Alto | 18 | 46.2% |
| Total | | 39 | 100% |



Figura 7

Porcentajes de los colaboradores según responsabilidad familiar



Interpretación

De acuerdo con los datos de responsabilidad familiar, los colaboradores de la Unidad de Protección Especial se agrupan en tres grupos, los dos primeros con valor porcentual igual a 46.2 %, indicando responsabilidad alta y moderada; en tanto el último grupo de 7.7 % presenta leve responsabilidad familiar. En líneas generales, más del 90 % mantiene alguna responsabilidad con su familia.

Tabla 12

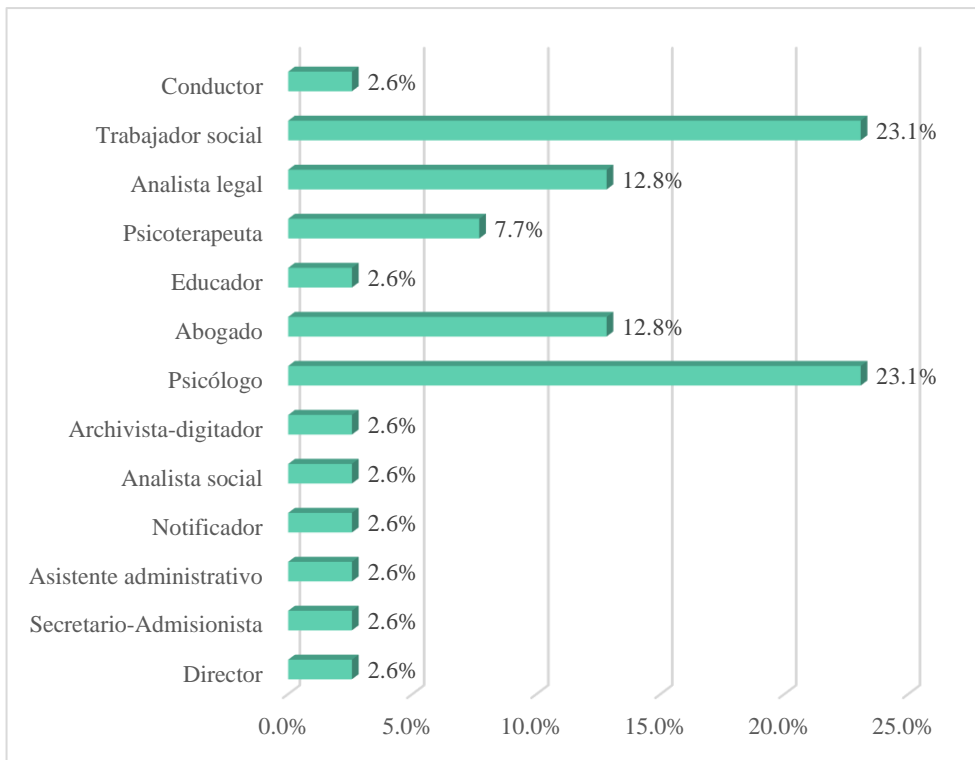
Ocupación de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial

| | <i>f</i> | <i>%</i> |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Director | 1 | 2.6% |
| Secretario-Admisionista | 1 | 2.6% |
| Asistente administrativo | 1 | 2.6% |
| Notificador | 1 | 2.6% |
| Analista social | 1 | 2.6% |
| Ocupación Archivista-digitador | 1 | 2.6% |
| Psicólogo | 9 | 23.1% |
| Abogado | 5 | 12.8% |
| Educador | 1 | 2.6% |
| Psicoterapeuta | 3 | 7.7% |
| Analista legal | 5 | 12.8% |
| Trabajador social | 9 | 23.1% |
| Conductor | 1 | 2.6% |
| Total | 39 | 100% |



Figura 8

Porcentajes de los colaboradores según ocupación



Interpretación:

Entre los colaboradores de la Unidad de Protección Especial, destacan los psicólogos, y los trabajadores sociales representados por el 23.1 %, seguidamente se encuentran los analistas legales y abogados, ambos con valores porcentuales iguales a 12.8 %; el 7.7 % son psicoterapeutas y con menor porcentaje, representados por el 2.6 % se ubican los conductores, el educador, el archivista digitador, analista social, notificador, asistente administrativo, secretario-admisionista y director. Por las características del trabajo, son imprescindibles los puestos laborales de trabajadores sociales y psicólogos.



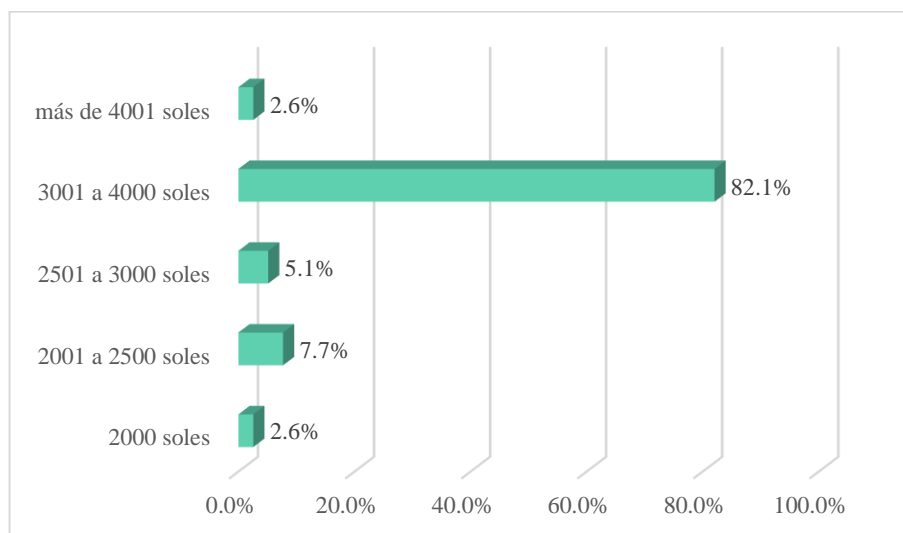
Tabla 13

Ingreso económico de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial

| | <i>f</i> | <i>%</i> | |
|-------------------|-------------------|----------|-------|
| Ingreso Económico | 2000 soles | 1 | 2.6% |
| | 2001 a 2500 soles | 3 | 7.7% |
| | 2501 a 3000 soles | 2 | 5.1% |
| | 3001 a 4000 soles | 32 | 82.1% |
| | más de 4001 soles | 1 | 2.6% |
| Total | 39 | 100% | |

Figura 9

Porcentajes de los colaboradores según ingreso económico



Interpretación

Considerando los ingresos económicos entre los colaboradores de la Unidad de Protección Especial, el 82.1 % percibe entre 3001 y 4000 soles, en menor grado el 7.7 % recibe ingresos entre 2001 y 2500 soles, el 5.1 % presenta ingresos de 2501 a 3000 soles, por último, un grupo de 2.6 % presenta ingresos mayores a 4001 soles, con un mismo valor porcentual existen colaboradore que perciben 2000 soles de ingresos económicos. Por el tipo de trabajo y labores a desempeñar que requieren de estricto cuidado, los ingresos son superiores al ingreso básico mensual.



Los hallazgos descriptivos de la investigación, están conformados por los resultados de las dimensiones de las variables de estudio y por los resultados generales.

4.3. Justicia organizacional

4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable Justicia organizacional (variable 1)

Los presentes hallazgos otorgan una imagen de la realidad organizacional en relación con las dimensiones de la variable 1: justicia procedimental, distributiva, interpersonal e informacional.

a) Justicia procedimental

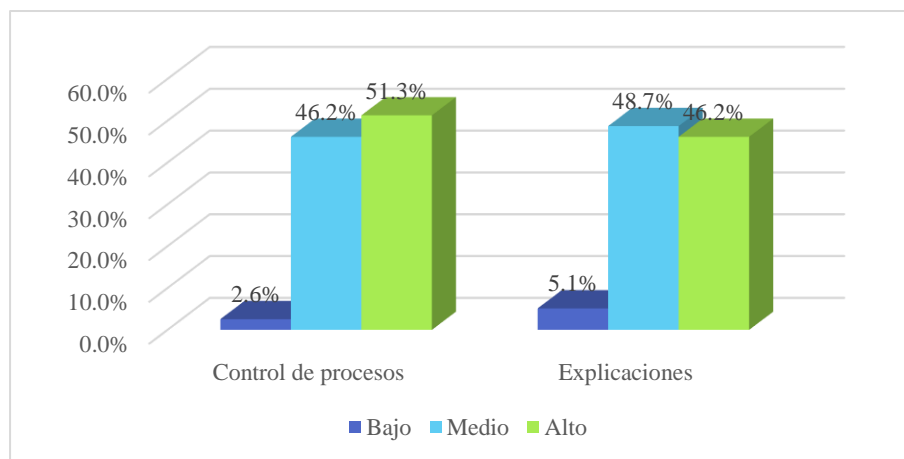
Tabla 14

Indicadores de Justicia Procedimental

| Dimensión | Escala | Control de procesos | | Explicaciones | |
|------------------------|--------|---------------------|--------|---------------|--------|
| | | <i>F</i> | % | <i>f</i> | % |
| Justicia procedimental | Bajo | 1 | 2.6% | 2 | 5.1% |
| | Medio | 18 | 46.2% | 19 | 48.7% |
| | Alto | 20 | 51.3% | 18 | 46.2% |
| Total | | 39 | 100.0% | 39 | 100.0% |

Figura 10

Representación gráfica de los indicadores de Justicia Procedimental





Interpretación y análisis:

El control de procesos, de acuerdo con el 51.3 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados presenta nivel alto, según el 46.2 % está a nivel medio y tan solo el 2.6 % considera que el nivel es bajo. Respecto de los resultados, para más de la mitad de colaboradores el monitoreo y regulación ha permitido que los procesos aplicados en la organización sean coherentes y justos a las condiciones, con base en información correcta y fundamentado en valores éticos y morales. Aunque, de cierta forma limitado porque cerca de la mitad de colaboradores considera que es medio el control de procesos efectuado por la organización. En este caso, se habla de resultados positivos con tendencia regular.

Las explicaciones, para el 48.7 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados presenta nivel medio, en cambio el 46.2 % afirma que el nivel es alto y el 5.1 % considera que el nivel es bajo. Por consiguiente, las explicaciones dentro de la organización presentan nivel medio con tendencia positiva; visto que el personal tiene oportunidad para expresar sus puntos de vista y exponer sus sentimientos durante la aplicación de procesos, y consecuentemente obtener logros; aunque presentan cierta reticencia a reclamar las recompensas obtenidas por la aplicación de procesos.

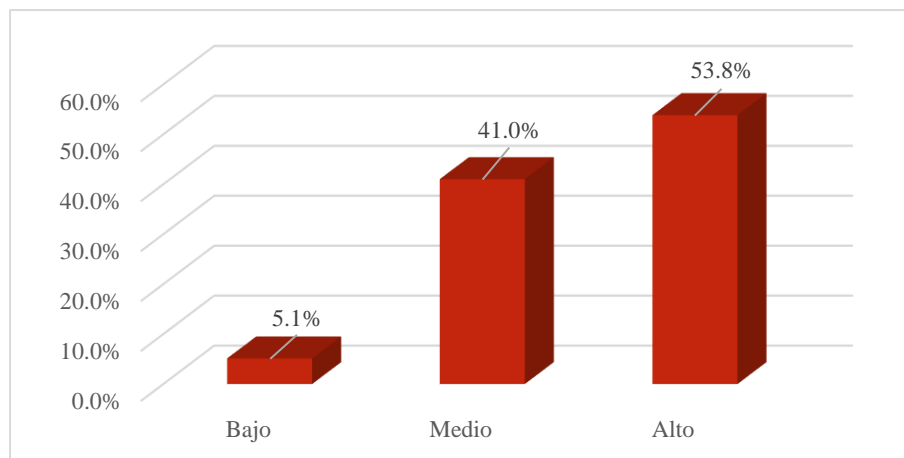
Tabla 15

Resultados de la dimensión Justicia procedimental

| | Escala | <i>f</i> | % |
|---------------------------|--------|----------|-------|
| Justicia procedimental | Bajo | 2 | 5.1% |
| | Medio | 16 | 41.0% |
| | Alto | 21 | 53.8% |
| Total | | 39 | 100% |

Figura 11

Distribución gráfica de los resultados de la dimensión Justicia procedimental



Interpretación y análisis:

La Justicia procedimental entre los colaboradores de la Unidad de Protección Especial, es reconocida como alta por el 53.8 %, para el 41.0 % es medio y tan solo el 5.1% es bajo. En general, los procedimientos empleados en la organización para tomar decisiones y obtener resultados tienen tendencia positiva porque casi siempre los colaboradores pueden expresar sus puntos de vista en la aplicación de procedimientos, por otra parte, consideran que los procedimientos son aplicados de forma coherente, justos, fundamentados en informaciones correctas con valores éticos y morales. Aunque, indican que no han podido reclamar las recompensas que se generaron por la aplicación de procedimientos en la organización.

b) Justicia distributiva

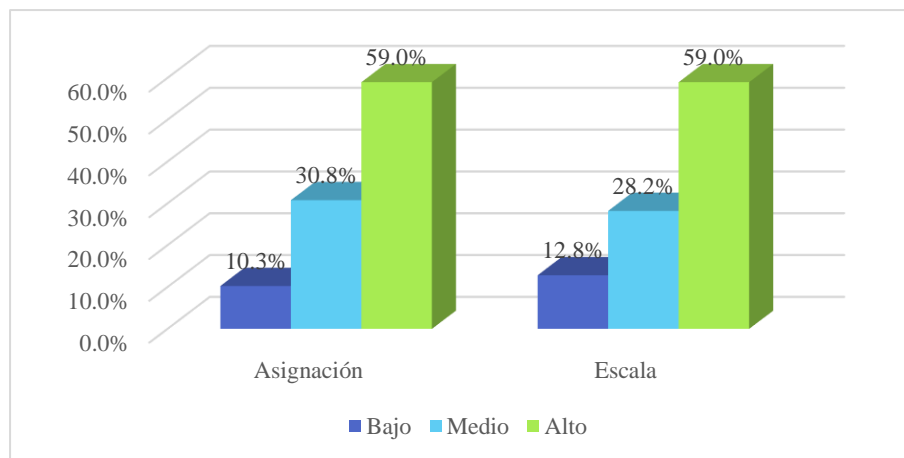
Tabla 16

Indicadores de Justicia distributiva

| Dimensión | Escala | Asignación | | Cantidad | |
|-----------------------|--------|------------|--------|----------|--------|
| | | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| Justicia distributiva | Bajo | 4 | 10.3% | 5 | 12.8% |
| | Medio | 12 | 30.8% | 11 | 28.2% |
| | Alto | 23 | 59.0% | 23 | 59.0% |
| Total | | 39 | 100.0% | 39 | 100.0% |

Figura 12

Representación gráfica de los indicadores de justicia distributiva



Interpretación y análisis:

Asignación, según el 59.0 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados está en nivel alto, para el 30.8 % está a nivel medio y el 10.3 % considera que el nivel es bajo. Significa entonces, que la distribución de tareas permite reflejar el esfuerzo que los colaboradores presentan al momento de efectuar su trabajo, así como la importancia que confieren al trabajo que realizan.

Cantidad, es considerado por el 59.0 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados como alto, según el 28.2 % se encuentra en nivel medio y para el 12.8 % está a nivel bajo. Por consiguiente, más de la mitad de colaboradores es consiente que la cantidad de resultados alcanzados en la organización, reflejan la contribución y el desempeño que pone cada colaborador a su labor.

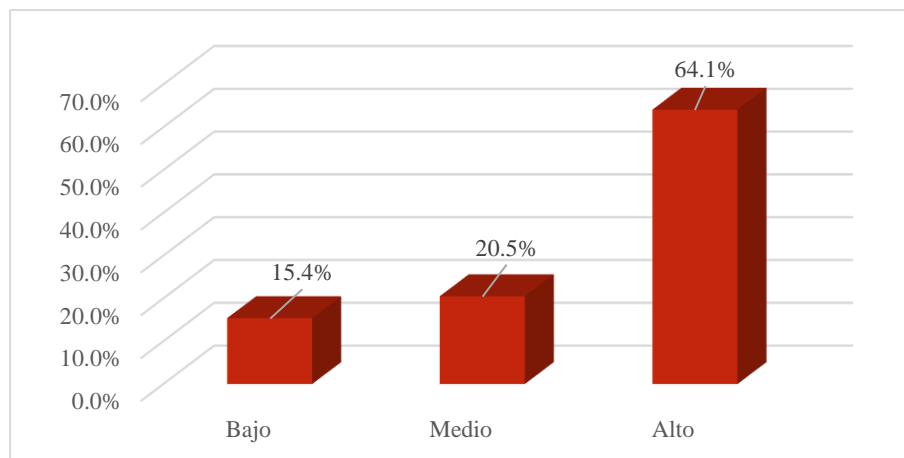
Tabla 17

Resultados de la dimensión Justicia distributiva

| | | Escala | <i>f</i> | % |
|-----------------------|-------|--------|----------|--------|
| Justicia distributiva | Bajo | | 6 | 15.4% |
| | Medio | | 8 | 20.5% |
| | Alto | | 25 | 64.1% |
| Total | | | 39 | 100.0% |

Figura 13

Distribución gráfica de los resultados de la dimensión Justicia distributiva



Interpretación y análisis:

Entre los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados, la Justicia distributiva es identificada por el 64.1 % como alto, según el 20.5 % es medio y de acuerdo con el 15.4 % es bajo. En general la Justicia distributiva relacionada con los valores obtenidos tiene tendencia positiva; al respecto, los encuestados revelan que con frecuencia los resultados de la organización son un reflejo del esfuerzo individual que se manifiesta durante el trabajo, también reflejan la importancia que ponen los colaboradores para efectuar su trabajo y la contribución que realizan a la organización, por tanto, los resultados justifican el desempeño que los colaboradores exhiben durante su labor.

c) Justicia interpersonal

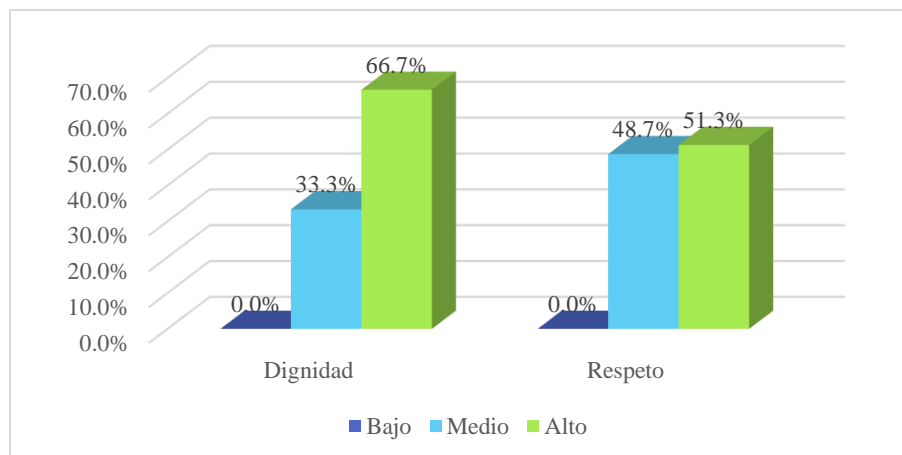
Tabla 18

Resultados de los indicadores de Justicia interpersonal

| Dimensión | Escala | Dignidad | | Respeto | |
|------------------------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| Justicia interpersonal | Bajo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| | Medio | 13 | 33.3% | 19 | 48.7% |
| | Alto | 26 | 66.7% | 20 | 51.3% |
| Total | | 39 | 100.0% | 39 | 100.0% |

Figura 14

Representación gráfica de los indicadores de Justicia interpersonal



Interpretación y análisis:

Dignidad, según el 66.7 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados está en nivel alto y de acuerdo con el 33.3 % está a nivel medio. Al respecto, la mayor parte de los colaboradores confirma que en la organización los superiores o jefes tratan con cortesía y dignidad a cada uno de los trabajadores.

Respeto, considerado por el 51.3 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados como alto y por el 48.7 % a un nivel medio. En este punto, queda claro que en la organización los jefes tratan con respeto a los colaboradores y evitan hacer comentarios inapropiados.

Tabla 19

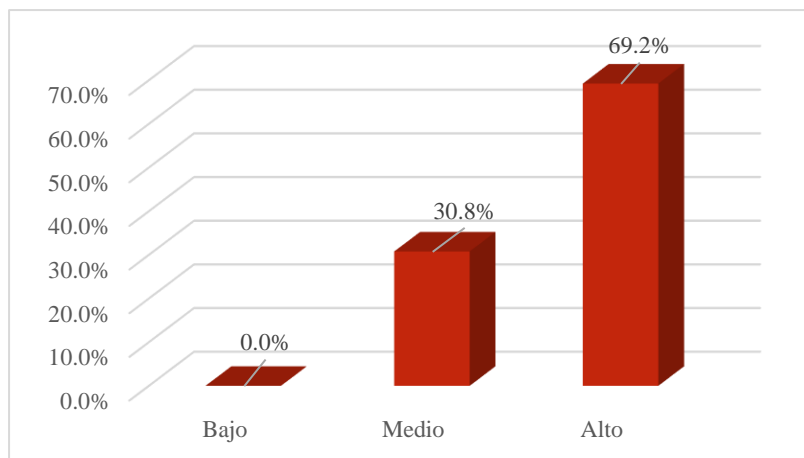
Resultados de la dimensión Justicia interpersonal

| | Escala | f | % |
|------------------------|--------|----|-------|
| Justicia interpersonal | Bajo | 0 | 0.0% |
| | Medio | 12 | 30.8% |
| | Alto | 27 | 69.2% |
| Total | | 39 | 100% |



Figura 15

Representación gráfica de los resultados de la dimensión Justicia interpersonal



Interpretación y análisis:

La justicia interpersonal entre los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados, es reconocida por el 69.2 % como alta, en tanto el 30.8 % considera que es medio. De acuerdo con la distribución gráfica, la justicia interpersonal que se avoca al estudio del trato que los superiores demuestran hacia los colaboradores tiene tendencia positiva. Al respecto, las encuestas revelan que con frecuencia los superiores tratan con cortesía, dignidad y respeto a los colaboradores, evitando en el proceso hacer comentarios inapropiados.

d) Justicia informativa

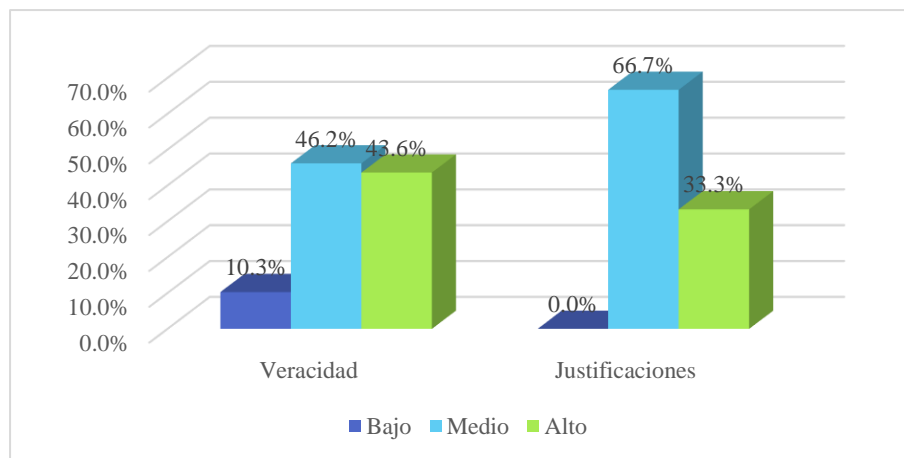
Tabla 20

Resultados de los indicadores de Justicia informativa

| Dimensión | Escala | Veracidad | | Justificaciones | |
|----------------------|--------|-----------|--------|-----------------|--------|
| | | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| Justicia informativa | Bajo | 4 | 10.3% | 0 | 0.0% |
| | Medio | 18 | 46.2% | 26 | 66.7% |
| | Alto | 17 | 43.6% | 13 | 33.3% |
| Total | | 39 | 100.0% | 39 | 100.0% |

Figura 16

Representación gráfica de los indicadores de Justicia informativa



Interpretación y análisis:

Veracidad, según el 46.2 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados está a nivel medio, para el 42.6 % está a nivel alto y está considerado por el 10.3 % como bajo. Entonces para gran parte de los colaboradores, en la organización algunas veces los jefes o superiores se comunican con sinceridad o explican a detalle los procedimientos que se adoptan para efectuar la labor.

Justificaciones, de acuerdo con el 66.7 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados está en nivel medio y según el 33.3 % está a nivel alto, esto significa que los colaboradores consideran que los jefes raras veces ofrecen explicaciones razonables sobre los procedimientos adoptados en la organización, ni logran adaptar la comunicación a las necesidades específicas de cada colaborador, aunque si se comunican en momentos oportunos

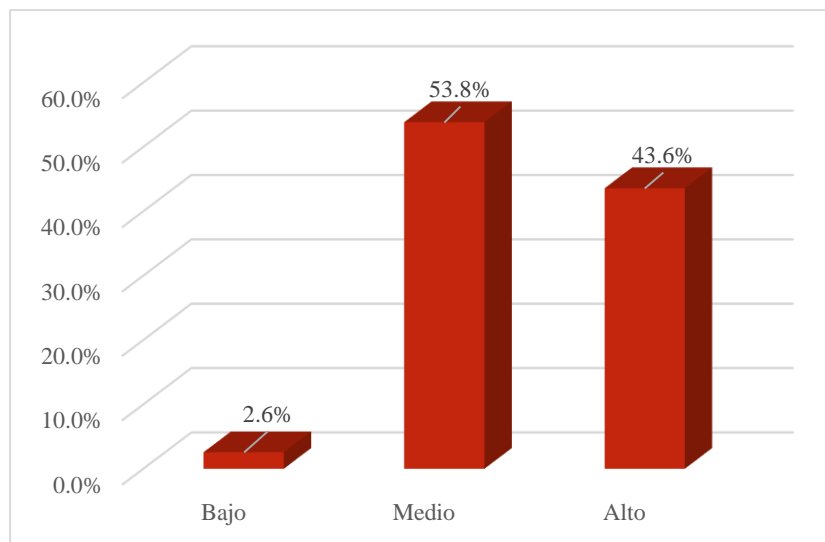
Tabla 21

Resultados de la dimensión Justicia informativa

| | Escala | f | % |
|-------------------------|--------|----|-------|
| Justicia informativa | Bajo | 1 | 2.6% |
| | Medio | 21 | 53.8% |
| | Alto | 17 | 43.6% |
| Total | | 39 | 100% |

Figura 17

Distribución gráfica de los resultados de la dimensión Justicia informacional



Interpretación y análisis:

Con respecto a Justicia informacional, entre los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados, el 53.8 % considera que es medio, para el 43.6 % es alto y según el 2.6 % es bajo. Entonces, los resultados de la dimensión relacionados con la veracidad y entrega de justificaciones por parte de las personas que toman decisiones en el trabajo, tiene tendencia regular. Al respecto, los encuestados indican que los jefes, supervisores, responsables del sector, etc. no son totalmente sinceros cuando se comunican con los colaboradores, ni ofrecen explicaciones razonables sobre los procedimientos adoptados en la organización, y regularmente explican los detalles de los procedimientos.

4.3.2. Resultados de la variable Justicia organizacional

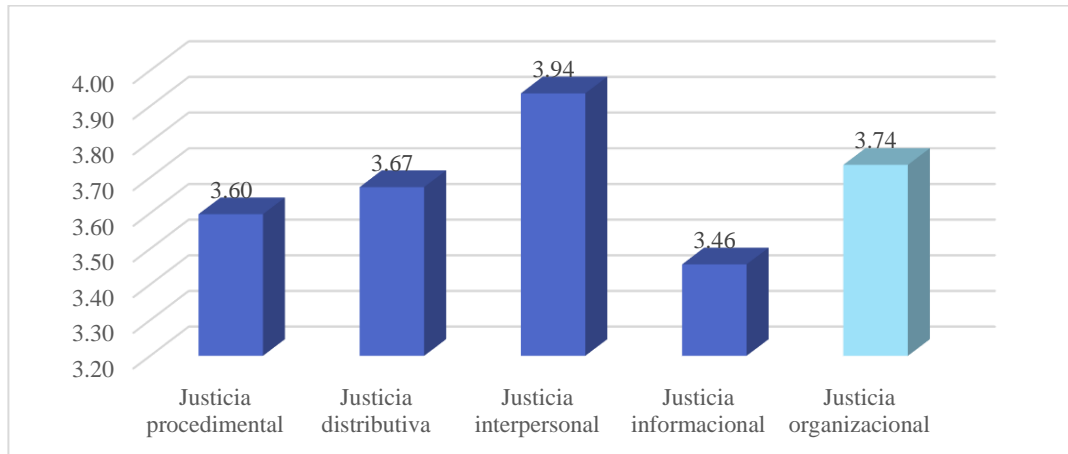
Tabla 22

Promedios de las dimensiones de Justicia organizacional

| Indicadores y dimensión | Promedio | Indicador |
|-------------------------|----------|-----------|
| Justicia procedimental | 3.60 | Medio |
| Justicia distributiva | 3.67 | Medio |
| Justicia interpersonal | 3.94 | Alto |
| Justicia informacional | 3.46 | Medio |
| Justicia organizacional | 3.74 | Medio |

Figura 18

Representación gráfica de promedios de las dimensiones de Justicia organizacional



Interpretación y análisis:

De la comparación de dimensiones de Justicia organizacional, las calificaciones son casi similares en vista que la justicia procedimental tiene una calificación de 3,60 indicando regular justicia percibida en los procesos. Por su lado, la justicia distributiva con 3,67 indica nivel regular de justicia en el resultado; respecto a justicia interpersonal, con un 3,46 es regular el respeto con el que cada jefe trata a cada empleado. En general, la justicia organizacional con calificativo 3,58 es percibida por los colaboradores como regular.

Tabla 23

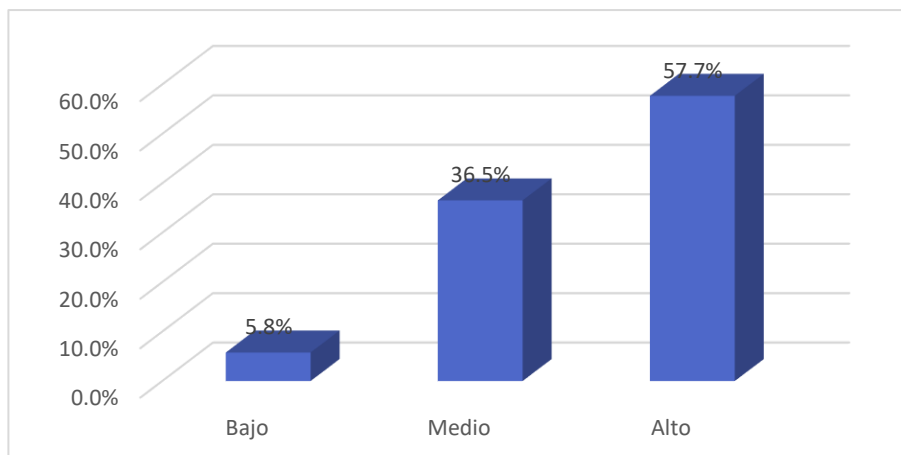
Resultados de la variable Justicia organizacional

| | Escala | f | % |
|-------------------------|--------|----|-------|
| Justicia organizacional | Bajo | 2 | 5.8% |
| | Medio | 14 | 36.5% |
| | Alto | 23 | 57.7% |
| Total | | 39 | 100% |



Figura 19

Representación gráfica de los resultados de la variable Justicia organizacional



Interpretación y análisis:

La Justicia organizacional entre los colaboradores encuestados de la Unidad de Protección Especial, es considerada como alto por el 57.7 %, medio según el 36.5 % y bajo de acuerdo con el 5.8 %. En líneas generales, la justicia organizacional mantiene una tendencia positiva, respaldada en mayor medida por la justicia procedimental, distributiva e interpersonal; en menor grado por la justicia informacional. Por tanto, la justicia organizacional, bajo la percepción de la mayoría de colaboradores es apreciada como justa e igualitaria, porque proporciona una remuneración equitativa a los resultados, se cumplen con los procedimientos y se fomenta el respeto y la dignidad entre superiores y colaboradores.

4.4.Engagement

4.4.1. Resultados de las dimensiones de la variable Engagement (variable 2)

Con respecto a Engagement, los resultados de las encuestas respecto a las dimensiones vigor, dedicación y absorción revelan los siguientes resultados:

a) Vigor



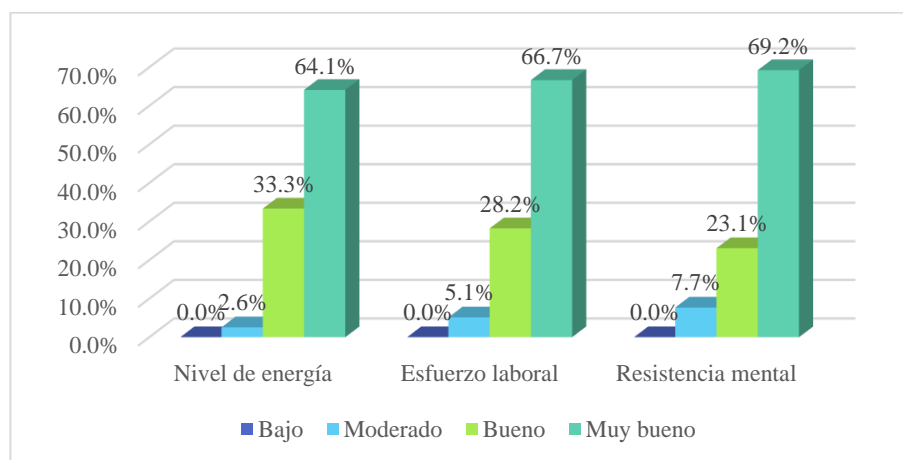
Tabla 24

Resultados de los indicadores de Vigor

| Dimensión | Escala | Nivel de energía | | Esfuerzo laboral | | Resistencia mental | |
|-----------|-----------|------------------|-------|------------------|-------|--------------------|-------|
| | | f | % | f | % | f | % |
| Vigor | Bajo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| | Moderado | 1 | 2.6% | 2 | 5.1% | 3 | 7.7% |
| | Bueno | 13 | 33.3% | 11 | 28.2% | 9 | 23.1% |
| | Muy bueno | 25 | 64.1% | 26 | 66.7% | 27 | 69.2% |
| Total | | 39 | 100% | 39 | 100% | 39 | 100% |

Figura 20

Representación gráfica de los indicadores de Vigor



Interpretación y análisis:

Nivel de energía, considerado por el 64.1 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados como muy bueno, según el 33.3 % es bueno, mientras que el 2.6 % considera que es moderado. En este punto, la mayoría de colaboradores se sienten fuertes, vigorosos y con energías para realizar su trabajo.

Esfuerzo laboral, según el 66.7 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados es muy bueno; para el 28.2 % es bueno y tan solo el 5.1 % considera que es moderado. Esto significa, que la mayoría de los colaboradores se levanta por las mañanas con ganas de trabajar y cuando se encuentra en labor puede continuar por largos periodos sin desconcentrarse.



Resistencia mental, considerado por el 69.2 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados como muy bueno, para el 23.1 % es bueno y el 7.7 % es moderado. Al respecto, los colaboradores indican que son persistentes en el trabajo aun cuando las situaciones son negativas; es decir, su trabajo es continuo.

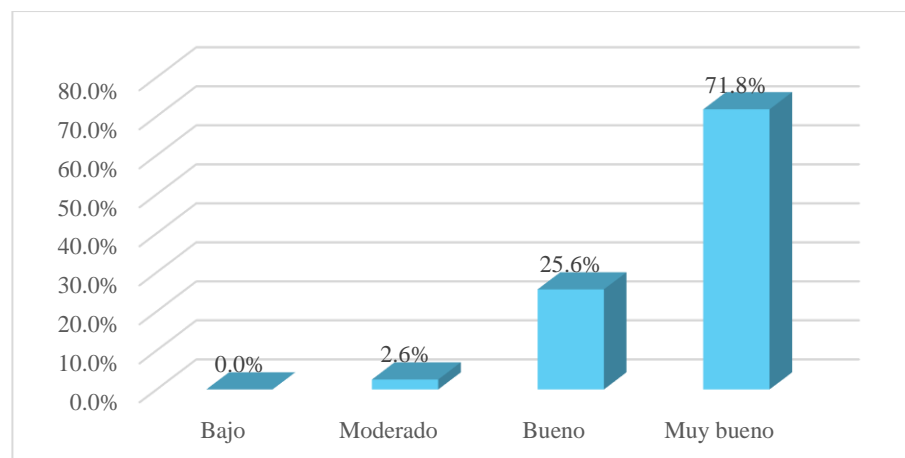
Tabla 25

Resultados de la dimensión Vigor

| | | <i>f</i> | <i>%</i> |
|-------|-----------|----------|----------|
| Vigor | Bajo | 0 | 0.0% |
| | Moderado | 1 | 2.6% |
| | Bueno | 10 | 25.6% |
| | Muy bueno | 28 | 71.8% |
| Total | | 39 | 100.0% |

Figura 21

Representación gráfica de los resultados de la dimensión Vigor



Interpretación y análisis:

Con respecto a la dimensión Vigor, el 69.2 % reconoce que es muy bueno, para el 23.1 % es bueno y según el 7.7 % es moderado. Entonces el vigor entre los colaboradores de la Unidad de Protección Especial presenta tendencia positiva, al respecto los colaboradores indican que casi siempre el trabajo que realizan en la organización los llena de energía, por tanto, se levantan con ganas de ir a trabajar, demuestran fuerza y vigorosidad para continuar laborando por largos periodos de tiempo y aun cuando las



cosas no van bien continúan trabajando. En resumen, los colaboradores presenten altos niveles de energía, resistencia mental y deseo por esforzarse durante su jornada laboral.

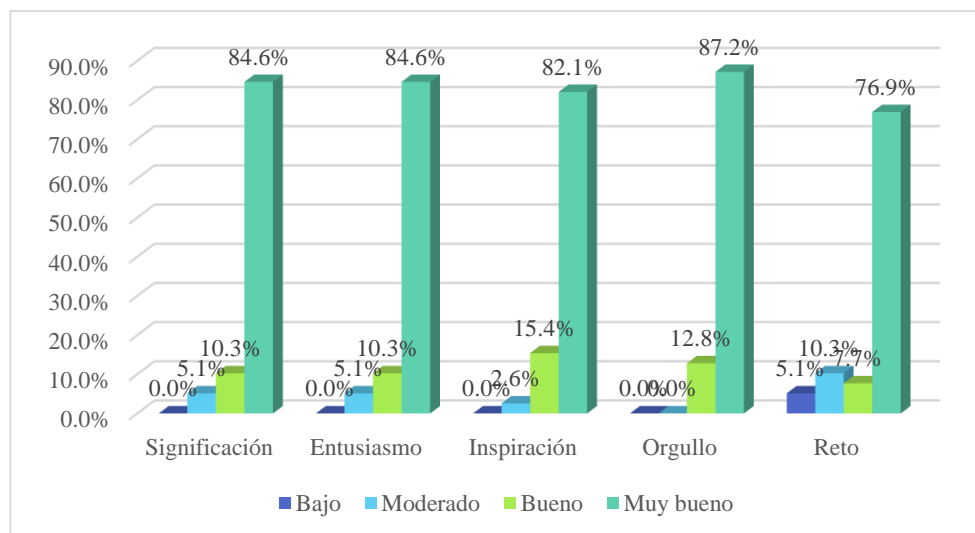
Tabla 26

Resultados de los indicadores de Dedicación

| Dimensión | Escala | Significación | | Entusiasmo | | Inspiración | | Orgullo | | Reto | |
|------------|-----------|---------------|-------|------------|-------|-------------|-------|---------|-------|------|-------|
| | | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Dedicación | Bajo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 2 | 5.1% |
| | Moderado | 2 | 5.1% | 2 | 5.1% | 1 | 2.6% | 0 | 0.0% | 4 | 10.3% |
| | Bueno | 4 | 10.3% | 4 | 10.3% | 6 | 15.4% | 5 | 12.8% | 3 | 7.7% |
| | Muy bueno | 33 | 84.6% | 33 | 84.6% | 32 | 82.1% | 34 | 87.2% | 30 | 76.9% |
| Total | | 39 | 100% | 39 | 100% | 39 | 100% | 39 | 100% | 39 | 100% |

Figura 22

Representación gráfica de los indicadores de Dedicación



Interpretación y análisis:

Significación, es considerado por el 84.6 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados como muy bueno, según el 10.3 % es bueno y para el 5.1 % es moderado. Esto significa que en su mayoría los colaboradores consideran su labor ejecutada en la organización tiene un sentido y un propósito, sobre todo porque buscan el bienestar de menores en situaciones difíciles.



Entusiasmo, reconocido por el 84.6 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados como muy bueno, para el 10.3 % es bueno y el 5.1 % considera que es moderado. Respecto de los resultados, queda claro que la mayoría de colaboradores se siente entusiasmado por realizar sus labores para así ayudar a los niños y adolescentes que requieren asistencia.

Inspiración, según los resultados del 82.1 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados es muy bueno, de acuerdo con el 15.4 % es bueno y para el 2.6 % es moderado. Los resultados, demuestran que casi el total de los colaboradores considera inspirador su trabajo.

Orgullo, es para el 87,2 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados muy bueno, en cambio para el 12.8 % es bueno. Por tanto, se afirma que la mayoría de colaboradores siente orgullo por el trabajo efectuado, sobre todo porque consideran sus logros como grupales, al permitir que los menores reciban mejores condiciones de vida.

Reto, de acuerdo con el 76.9 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados es muy bueno, según el 10.3 % es moderado, para el 7.7 % es bueno y tan solo el 5.1 % cree que es bajo. Esto significa que la mayoría de colaboradores encuentra retardador su trabajo, porque requiere de rápidas soluciones a eventos importantes.

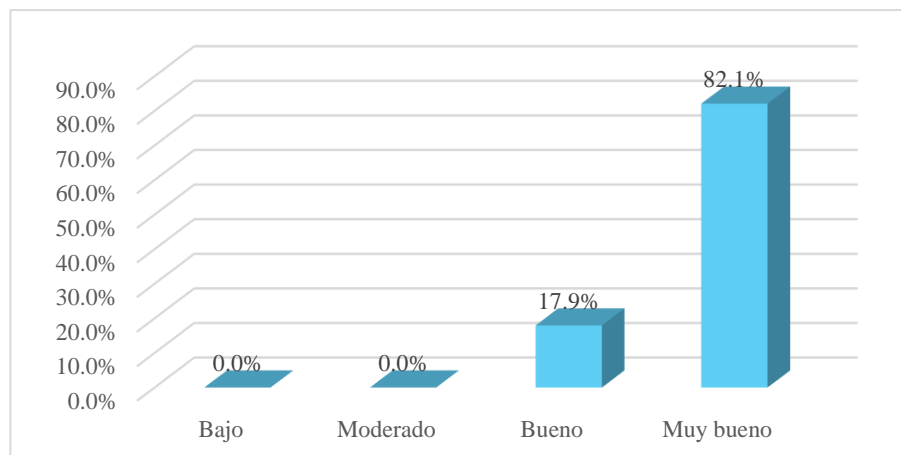
Tabla 27

Resultados de la dimensión Dedicación

| | <i>f</i> | <i>%</i> | |
|------------|-----------|----------|-------|
| Dedicación | Bajo | 0 | 0.0% |
| | Moderado | 0 | 0.0% |
| | Bueno | 7 | 17.9% |
| | Muy bueno | 32 | 82.1% |
| Total | 39 | 100.0% | |

Figura 23

Representación gráfica de los resultados de la dimensión Dedicación



Interpretación y análisis:

La dimensión Dedicación entre los colaboradores de la Unidad de Protección Especial es reconocida por el 82.1% como muy buena, según el 15.4 % es bueno y de acuerdo con el 2.6 % es moderado. En síntesis, la dimensión relacionada con la implicación laboral y el sentimiento de inspiración por el trabajo posee tendencia positiva. Al respecto, los colaboradores confirman que siempre encuentran significado y propósito en el trabajo, les entusiasma, inspira y enorgullece el trabajo que efectúan en la organización, y casi siempre el trabajo es retador. Por tanto, los colaboradores se involucran y comprometen con sus labores.

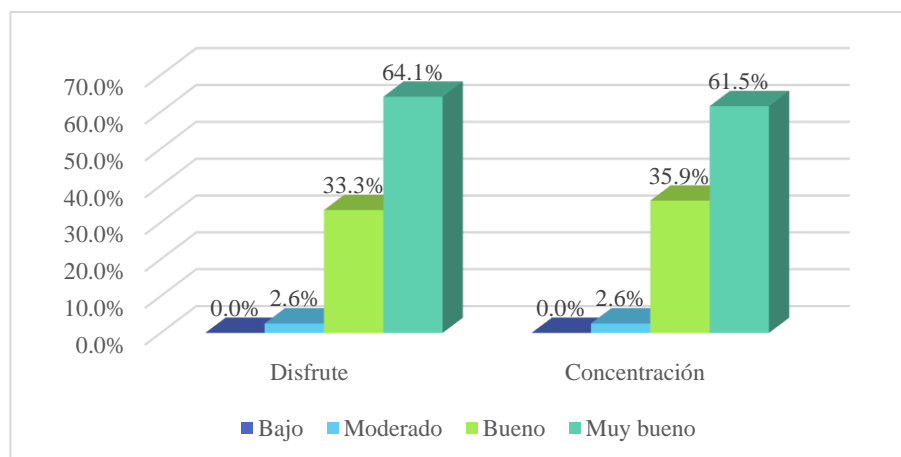
Tabla 28

Resultados de los indicadores de Absorción

| Dimensión | Escala | Disfrute | | Concentración | |
|-----------|-----------|----------|-------|---------------|-------|
| | | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| Absorción | Bajo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| | Moderado | 1 | 2.6% | 1 | 2.6% |
| | Bueno | 13 | 33.3% | 14 | 35.9% |
| | Muy bueno | 25 | 64.1% | 24 | 61.5% |
| Total | | 39 | 100% | 39 | 100% |

Figura 24

Representación gráfica de los indicadores de Absorción



Interpretación y análisis:

Disfrute, es para el 64.1 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados muy bueno, para el 33.3 % es bueno y es considerado por el 2.6 % como moderado. De acuerdo con los resultados, más de la mitad de colaboradores disfruta de su trabajo porque contribuye a la población más vulnerable, otorgándole sentido a su trabajo, al respecto los encuestados también indican que sus horas de trabajo pasan rápido, se dejan llevar y se sienten felices cuando se absorben por el trabajo.

Concentración, considerado por el 61.5 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados como muy bueno, para el 35.9 % es bueno, en tanto para el 2.6 % es moderado. Con base en las encuestas, se reconoce que gran parte de los colaboradores se concentra durante sus labores, de tal forma que consideran que el tiempo se pasa rápidamente y que olvidan lo que pasa alrededor.

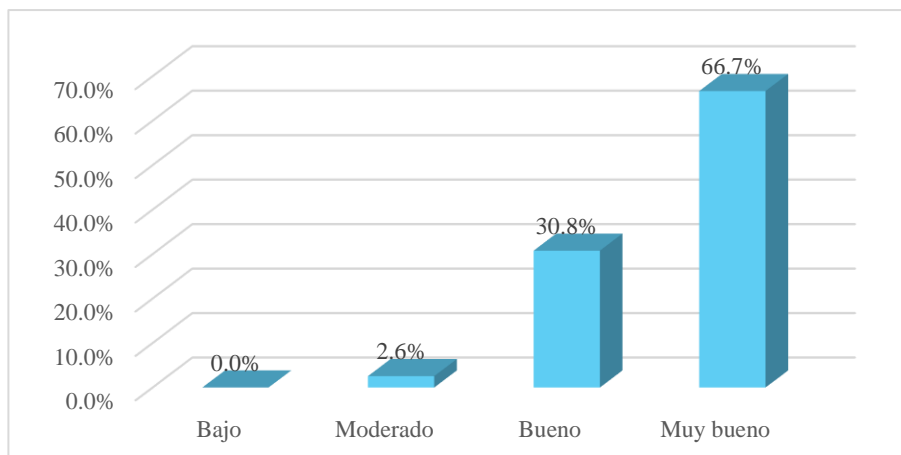
Tabla 29

Resultados de la dimensión Absorción

| | | <i>f</i> | <i>%</i> |
|-----------|-----------|----------|----------|
| Absorción | Bajo | 0 | 0.0% |
| | Moderado | 1 | 2.6% |
| | Bueno | 12 | 30.8% |
| | Muy bueno | 26 | 66.7% |
| Total | | 39 | 100.0% |

Figura 25

Representación gráfica de los resultados de la dimensión Absorción



Interpretación y análisis:

En relación con la dimensión Dedicación, el 59 % de los colaboradores de la Unidad de Protección Especial encuestados reconoce que es muy bueno, de acuerdo con el 33.3 % es bueno y solo el 7.7 % considera que la dimensión es moderada. En este sentido, la dimensión que está ligada a la concentración y disfrute que experimenta el colaborador, tiene tendencia positiva en la organización. Respecto a este tema, los colaboradores indican que sienten con frecuencia que el tiempo pasa muy rápido cuando se encuentran trabajando, más aún cuando se concentra en el trabajo que tiene por realizar olvidando incluso lo que pasa alrededor; por otra parte, casi siempre los colaboradores se dejan llevar por el trabajo y se les dificulta desconectarse del trabajo que efectúan durante la jornada laboral.

4.4.2. Resultados de la variable Engagement

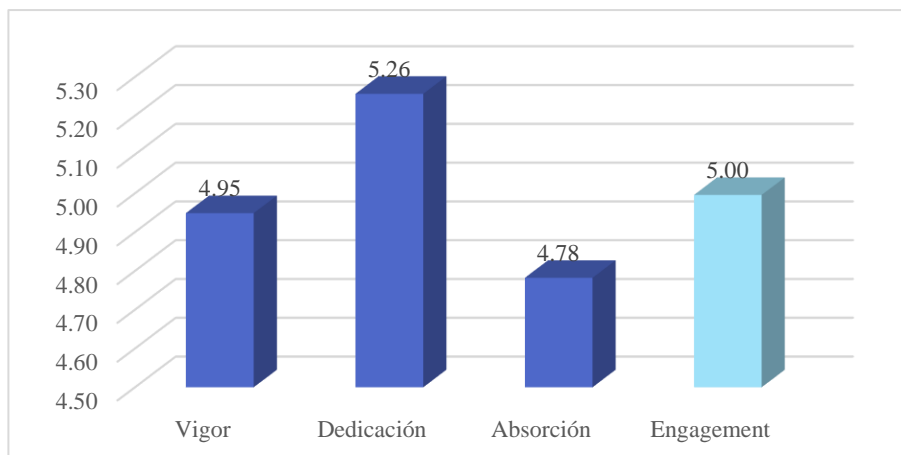
Tabla 30

Promedio de las dimensiones de la variable Engagement

| Dimensiones | Promedio | Indicador |
|-------------|----------|-----------|
| Vigor | 4.95 | Muy bueno |
| Dedicación | 5.26 | Muy bueno |
| Absorción | 4.78 | Muy bueno |
| Engagement | 5.00 | Muy bueno |

Figura 26

Representación gráfica de las dimensiones de la variable Engagement



Interpretación y análisis:

De la comparación de dimensiones de Engagement, las calificaciones presentan similitudes entre sí; la dimensión Vigor tiene una calificación 4.95 indicando muy buenos niveles de energía y resistencia mental durante el trabajo, por otro lado, la dimensión Dedicación con promedio de 5.26 también es calificado como muy bueno por la alta implicación laboral y la dimensión Absorción, también con nivel muy bueno por la presencia de colaboradores concentrados. En general, el engagement con calificativo 5,00 es percibido por los colaboradores como muy bueno.

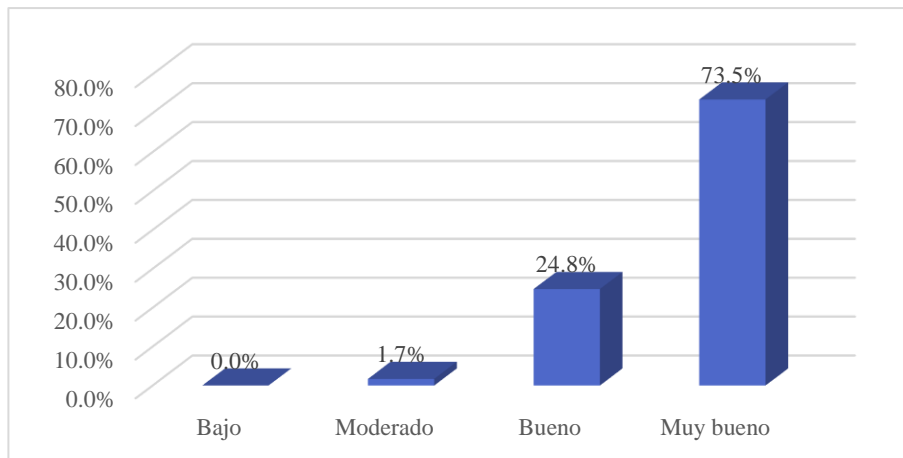
Tabla 31

Resultados de la variable Engagement

| | <i>f</i> | <i>%</i> |
|------------|-----------|----------|
| Engagement | Bajo | 0 0.0% |
| | Moderado | 1 1.7% |
| | Bueno | 10 24.8% |
| | Muy bueno | 29 73.5% |
| Total | 39 | 100.0% |

Figura 27

Representación gráfica de los resultados de la variable Engagement



Interpretación y análisis:

Entre los colaboradores de la Unidad de Protección Especial, la variable Engagement es considerada por el 70.1 % como muy buena, para el 23.9 % es bueno y el 6.0 % considera que es moderado. Con una tendencia claramente positiva, respaldada por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción. En este sentido, se confirma que los colaboradores tienen presente este factor durante el desarrollo de su trabajo, haciendo uso de sus capacidades fisiológicas, emocionales y mentales para cumplir con las obligaciones laborales.

4.4.3. Resultados respecto a los objetivos específicos

Para determinar la relación entre las variables Justicia organizacional y Engagement, es necesario determinar si los datos mantienen distribución normal. Como la muestra es menor de 50 individuos, se recurre a la Prueba de normalidad Shapiro Wilk para determinar la normalidad de los datos. Las hipótesis de la prueba son:

H₀: Las variables Justicia organizacional y Engagement presentan distribución normal.

H₁: Las variables Justicia organizacional y Engagement no presentan distribución normal.



Parámetros para la toma de decisión:

Sig. (p valor) > $\alpha = 0.05$: No rechazar H_0

Sig. (p valor) < $\alpha = 0.05$: Rechazar H_0

Tabla 32

Prueba de normalidad Shapiro Wilk

| Prueba de Normalidad Shapiro Wilk | | |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------|
| | Justicia Organizacional | Engagement |
| Estadístico de prueba | .962 | .893 |
| Sig. asintótica (bilateral) | .209 | .001 |

Interpretación:

Para la variable Justicia organizacional el p valor es $0.209 > 0.05$, no se rechaza H_0 y sigue distribución normal. La variable Engagement con p valor igual a $0.001 < 0.05$, rechaza H_0 y no sigue distribución normal. Como los resultados son diferentes, se considera que las variables no presentan normalidad.

Como la prueba no determina normalidad entre los datos, se aplica la estadística no paramétrica de correlación, rho de Spearman para determinar la relación entre las dimensiones de la variable Justicia organizacional y la variable Engagement. Para indicar el grado de relación, se toma en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 33

Rangos de correlación Rho de Spearman

| Valor Rho | Correlación negativa | Valor Rho | Correlación positiva |
|---------------|----------------------|-------------|----------------------|
| -1 | Grande perfecta | 0 | Correlación nula |
| -0.9 a -0.99 | Muy alta | 0.01 a 0.19 | Muy baja |
| -0.7 a -0.89 | Alta | 0.2 a 0.39 | Baja |
| -0.4 a -0.69 | Moderada | 0.4 a 0.69 | Moderada |
| - 0.2 a -0.39 | Baja | 0.7 a 0.89 | Alta |
| -0.01 a -0.19 | Muy baja | 0.9 a 0.99 | Muy alta |
| 0 | Correlación nula | 1 | Grande y perfecta |

Nota. Elaborado en función a Hernández, Fernández y Baptista (2014)



Para dar respuesta al objetivo específico 1, se recurre a la estadística inferencial por medio de la prueba rho de Spearman, que requiere del planteamiento de hipótesis:

H₀: La justicia procedimental no se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial.

H₁: La justicia procedimental se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial.

Parámetro de decisión:

Sig. (p valor) < 0.05: Se acepta H₀

Sig. (p valor) > 0.05: Rechaza H₀

Tabla 34

Prueba Rho de Spearman para establecer relación entre Justicia procedimental y Engagement

| | | | Justicia Procedimental | Engagement |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------|
| Rho Spearman | Justicia procedimental | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,846 |
| | | Sig. | . | ,000 |
| | | N | 39 | 39 |
| | Engagement | Coefficiente de correlación | ,846 | 1,000 |
| | | Sig. | ,000 | . |
| | | N | 39 | 39 |

Interpretación:

De acuerdo con la prueba de correlación, p valor (0.000) < 0.05 indica relación entre la dimensión justicia procedimental y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial. Considerando rho de Spearman (0.846), existe relación positiva alta entre dimensión y variable. Entonces, es posible predecir el resultado de la justicia procedimental mediante estimaciones del engagement, porque el grado de relación directa es de 84.6 %, alto grado de éxito al realizar las estimaciones.



Hallazgos del objetivo específico 2

Planteamiento de hipótesis:

H₀: La justicia distributiva no se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial.

H₁: La justicia distributiva se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial.

Parámetro de decisión:

Sig. (p valor) < 0.05: Se rechaza H₀

Sig. (p valor) > 0.05: No se rechaza H₀

Tabla 35

Prueba Rho de Spearman para establecer relación entre Justicia distributiva y Engagement

| | | | Justicia distributiva | Engagement |
|--------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|------------|
| Rho Spearman | Justicia distributiva | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,622 |
| | | Sig. | . | ,000 |
| | | N | 39 | 39 |
| | Engagement | Coefficiente de correlación | ,622 | 1,000 |
| | | Sig. | ,000 | . |
| | | N | 39 | 39 |

Interpretación:

De acuerdo con la prueba de correlación, p valor (0.000) < 0.05 indica relación entre la dimensión Justicia distributiva y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial. Considerando rho de Spearman (0.622), existe relación positiva moderada entre dimensión y variable. Entonces, es posible predecir el resultado de la justicia distributiva mediante estimaciones del engagement, porque el grado de relación es de 62.2 % indicando mediano grado de éxito al realizar las estimaciones.



Hallazgos del objetivo específico 3

Planteamiento de hipótesis:

H₀: La justicia informacional no se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial.

H₁: La justicia informacional se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial.

Parámetro de decisión:

Sig. (p valor) < 0.05: Se rechaza H₀

Sig. (p valor) > 0.05: No se rechaza H₀

Tabla 36

Prueba Rho de Spearman para establecer relación entre Justicia informacional y Engagement

| | | | Justicia informacional | Engagement |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------|
| Rho Spearman | Justicia informacional | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,733 |
| | | Sig. | . | ,000 |
| | | N | 39 | 39 |
| | Engagement | Coefficiente de correlación | ,733 | 1,000 |
| | | Sig. | ,000 | . |
| | | N | 39 | 39 |

Interpretación:

De acuerdo con la prueba de correlación, p valor (0.000) < 0.01 indica relación entre la dimensión Justicia informacional y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial. Considerando rho de Spearman (0.733), existe relación positiva alta entre dimensión y variable. Entonces, es posible predecir el resultado de la justicia informacional mediante estimaciones del engagement, porque el grado de relación es de 73.3 % indicando alto grado de éxito al realizar las estimaciones.



Hallazgos del objetivo específico 4

Planteamiento de hipótesis:

H₀: La justicia interpersonal no se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial.

H₁: La justicia interpersonal se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial.

Parámetro de decisión:

Sig. (p valor) < 0.05: Se rechaza H₀

Sig. (p valor) > 0.05: No se rechaza H₀

Tabla 37

Prueba R de Pearson para establecer relación entre Justicia interpersonal y Engagement

| | | | Justicia interpersonal | Engagement |
|----------|------------------------|-----------------------------|------------------------|------------|
| Rho | Justicia interpersonal | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,750 |
| Spearman | | Sig. | . | ,000 |
| | | N | 39 | 39 |
| | Engagement | Coefficiente de correlación | ,750 | 1,000 |
| | | Sig. | ,000 | . |
| | | N | 39 | 39 |

Interpretación:

De acuerdo con la prueba de correlación, p valor (0.000) < 0.01 indica relación entre la dimensión Justicia interpersonal y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial. Considerando rho de Spearman (0.750), existe relación positiva alta entre dimensión y variable. Entonces, es posible predecir el resultado de la justicia interpersonal mediante estimaciones del engagement, porque el grado de relación es de 75.0 % indicando alto grado de éxito al realizar las estimaciones.



4.4.4. Resultados respecto al objetivo general

Hallazgos del objetivo general

Planteamiento de hipótesis:

H₀: La justicia organizacional no se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial.

H₁: La justicia organizacional se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial.

Parámetro de decisión:

Sig. (p valor) < 0.05: Se rechaza H₀

Sig. (p valor) > 0.05: No se rechaza H₀

Tabla 38

Prueba Rho de Spearman para establecer relación entre Justicia organizacional y Engagement

| | | | Justicia organizacional | Engagement |
|----------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|------------|
| Rho | Justicia organizacional | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,848 |
| Spearman | | Sig. | . | ,000 |
| | | N | 39 | 39 |
| | Engagement | Coefficiente de correlación | ,848 | 1,000 |
| | | Sig. | ,000 | . |
| | | N | 39 | 39 |

Interpretación:

De acuerdo con la prueba de correlación, p valor (0.000) < 0.05 indica relación entre la dimensión Justicia organizacional y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial. Considerando rho de Spearman (0.848), existe relación positiva alta entre variable 1 y variable 2. Entonces, es posible predecir el resultado de la justicia organizacional mediante estimaciones del engagement, porque el grado de relación es de 84.8 % indicando alto grado de éxito al realizar las estimaciones.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

La prueba rho de Spearman demostró que la Justicia organizacional y el Engagement en la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, tiene relación positiva alta, con un grado de relación del 84.8 %. De manera que, la justicia organizacional que perciben los colaboradores a través de las prácticas organizacionales equitativas y justas, impulsan el constructo motivacional relacionado con el desarrollo del trabajo, mejor conocido como engagement. En pocas palabras, ante una mejor percepción de justicia organizacional, mayor el nivel de engagement de los colaboradores de la Unidad.

Entre otros hallazgos, destaca la relación positiva moderada entre justicia distributiva y engagement en la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes con un grado de relación de 62.2 %. Aun presentando menores niveles de relación que las otras dimensiones, la justicia distributiva está ligada a la percepción que tienen los colaboradores sobre las remuneraciones justas y equitativas frente a los logros o las actividades que se realizan como parte de la labor. De hecho, con la investigación queda claro que la justicia organizacional guarda menor relación con el engagement de los colaboradores; es decir, los incentivos económicos no representan el principal constructo motivacional del trabajo.

También es relevante destacar la relación positiva alta entre justicia procedimental y engagement en la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes con un grado de relación de 84.6 %, siendo de las relaciones más altas entre los estudios de relación, analiza la percepción de los colaboradores respecto de las decisiones que toman los superiores, el cumplimiento de normas y la ética de trabajo promueve el involucramiento laboral y proporciona un entorno de inspiración, motivación, reto y orgullo. Mientras los colaboradores perciban alta la justicia procedimental, mejores serán los niveles de engagement.

La justicia organizacional en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial, presenta una tendencia positiva: el nivel alto posee un 57.7%, el nivel medio 36.5% y el nivel



bajo tan solo del 5.8%, siendo la justicia procedimental la que cuenta con un mayor nivel, con respecto a las otras dimensiones. Condición actual de los colaboradores de la organización estudiada que permite que los colaboradores puedan llegar a las metas trazadas, realizando procedimientos claros y coherentes.

Por último, el engagement que presentan los colaboradores de la Unidad de Protección Especial, es positivo, tomando en cuenta que el 73.5% de los colaboradores cuenta con un nivel de engagement muy bueno, y ningún colaborador presenta un nivel bajo; factor positivo que puede ser determinante para el éxito de la organización, pues este permite el bienestar, el compromiso y el entusiasmo laboral de los colaboradores.

5.2. Comparación crítica con la literatura existente

A nivel teórico, Ríos y Loli (2019) mencionan que Colquitt (2001) considera la justicia organizacional como la percepción de justicia basada en cogniciones que se producen a partir de valorar eventos, situaciones y/o conductas que se dan dentro del entorno organizacional. De acuerdo con Robbins y Judge (2013), es la “percepción general de lo que es justo en el lugar de trabajo” (p. 223), percepción que afecta su motivación para realizar sus actividades laborales.

Por su parte, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002), afirman que el engagement en el trabajo es un “constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (p.74). En tanto, Kanh (1990), quien es uno de los primeros autores en usar la terminología, define al engagement como el provecho que los colaboradores de una organización obtienen a partir de las actividades que realizan según su puesto de trabajo; las personas engaged hacen uso de su capacidad fisiológica, emocional y mental al momento de cumplir con sus obligaciones del trabajo.

El actual estudio centrado en la justicia organizacional y engagement tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables en la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes. Del análisis respectivo en el presente estudio, se reconoce la existencia de relación positiva alta entre justicia organizacional y engagement ($\rho = 0.848$), confirmando que la valoración de eventos y situaciones como justos proporcionan motivación para realizar las actividades. De hecho, un estudio similar



efectuado por Baleta (2018) en Bogotá, concluye que entre la justicia organizacional y el engagement existe relación positiva moderada. Con anterioridad, Oviedo (2021) también reconoció la correlación positiva entre las mismas variables, pero en una población mexicana. A nivel Perú, Ordinola y Lopez (2018), y Haro (2020) también buscaron determinar la relación entre justicia organizacional y engagement, reconociendo la existencia de esta. Aunque se encuentra presente en diferentes realidades. Los diferentes autores concuerdan que a medida que incrementa la justicia organizacional, se elevaran los niveles de engagement.

A nivel de dimensiones, existe relación entre la dimensión justicia procedimental y engagement ($\rho = 0.846$), Baleta (2018) también reconoce el mismo resultado, aunque su población de estudio presenta menores valores (entre 0.7 y 0.72), por su parte Oviedo (2021) muestra una equidad en los procedimientos en los cuales se distribuyen las recompensas dadas por parte de la organización; es decir, la justicia procedimental se encuentra en relación al engagement, por su parte, Haro (2020) describe que el Engagement y las dimensiones de justicia procedimental tienen relación en grupos de colaboradores administrativos y asistenciales. Se reconoce, entonces que la justicia procedimental es necesario para fomentar que los empleados se encuentren comprometidos y satisfechos.

Sobre la justicia distributiva, el estudio actual demuestra relación positiva alta con el engagement ($\rho = 0.622$), información que se ve confirmada por Baleta (2018), quien reconoce que la correlación entre la justicia distributiva y las variables del engagement son las más bajas del estudio; 0.64 con absorción, 0.59 con vigor y 0.63 con dedicación. La correlación entre justicia distributiva y vigor es la más baja, revelando que, en la medida en que existe una percepción asociada a la falta de justicia con relación a la distribución equitativa de recursos, está vinculada con unos niveles relativamente bajos, asociados a los niveles de energía y motivación correspondiente a la muestra analizada. Para Oviedo (2021), las dimensiones de la variable justicia distributiva muestran que una media más baja para la justicia organizacional (4.17); es decir, los trabajadores perciben justicia y equidad acerca de los resultados otorgados, los cuales son equitativos para cada uno de los servidores públicos.

Con respecto a la justicia interpersonal y engagement, el estudio da a conocer que estos se relacionan ($\rho = 0.750$), Baleta (2018) por su parte ubica la relación entre las variables de, .68 y 0.73; de acuerdo con los resultados, Oviedo (2021), referente a la dimensión de justicia



interaccional considera que la relación es baja y sucede cuando los trabajadores perciben un trato equitativo y adecuado por parte de la organización, produce actitudes favorecedoras en ellos mismos.

Por último, la justicia informacional, según los estudios tiene relación con el engagement ($\rho = 0.733$); un resultado que también Haro (2020) reconoce, en vista que la justicia informacional en administrativos y asistenciales tiene relación con el engagement y las dimensiones de vigor y dedicación, sin embargo, existe relación negativa entre la absorción y la justicia informacional en personal administrativo.

En síntesis, los estudios anteriores respaldan las relaciones existentes entre la variable justicia organizacional y cada una de las dimensiones con la variable engagement. De manera que, a medida que los colaboradores perciban mejor justicia por parte de la organización donde trabajan mejores serán sus niveles de trabajo, se sentirán motivados y con ganas de efectuar sus labores.

5.3. Implicancias del estudio

El estudio servirá como punto de inicio para que se realicen evaluaciones de justicia organizacional y engagement entre colaboradores, más aún cuando los hallazgos demuestran que la correlación de las variables tiene buenos resultados. Por otro lado, es esencial que los investigadores o personal administrativo tomen en cuenta los instrumentos, para efectuar estudios periódicos en realidades diferentes.



CONCLUSIONES

Los resultados hallados del estudio realizado a los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección de niños, niñas y adolescentes Cusco, permitió llegar a las siguientes conclusiones:

Primera. La prueba de correlación entre la dimensión Justicia organizacional y engagement, donde p valor $(0.000) < 0.05$, indica relación entre las variables en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial; considerando rho de Spearman (0.848) , se afirma que existe una relación positiva alta entre variable 1 y variable 2. De esta forma, se reconoce una realidad diferente a la evidenciada; puesto que los resultados de justicia organizacional y engagement, con valores alto y muy bueno respectivamente, demuestran que la Unidad de Protección Especial tiene un manejo eficiente de los servicios que presta; que los colaboradores perciben como justos los procedimientos y en efecto, los colaboradores presentan motivación y compromiso para efectuar sus labores.

Segunda. En cuanto a la prueba de correlación, p valor $(0.000) < 0.05$, esta indica relación entre la dimensión justicia procedimental y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial. Considerando rho de Spearman (0.762) , se evidencia que existe relación positiva alta entre dimensión y variable. Teniendo en cuenta lo anterior, se reconoce que la Unidad de Protección Especial ha efectuado los procesos considerando las condiciones actuales, respetando las necesidades de los colaboradores para que desempeñen sus funciones de manera segura. Asimismo, los colaboradores reconocen que los procedimientos son justos y no consideran que la carga laboral sea demandante, al contrario se sienten satisfechos por sus logros y el apoyo brindado a los niños y adolescentes.

Tercera. La prueba de correlación, p valor $(0.000) < 0.05$ indica relación entre la dimensión Justicia distributiva y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial. Considerando rho de Spearman (0.622) , por lo que se concluye que existe relación positiva moderada entre dimensión y variable. Por tanto, queda descartado que los colaboradores presenten dificultades para efectuar actividades fuera del horario, sobre todo porque los resultados revelan que los colaboradores se esfuerzan para efectuar su trabajo y lograr los mejores resultados.



Cuarta. En este caso, la prueba de correlación, p valor $(0.000) < 0.05$, indica relación entre la dimensión Justicia interpersonal y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial. Considerando rho de Spearman (0.750) , sustentando que existe una relación positiva alta entre dimensión y variable; lo que permite afirmar que los superiores tratan con cortesía, dignidad y respeto. Ante casos de emergencias es común que el colaborador invierta mayor tiempo, que, según los resultados, está relacionado con la absorción en el trabajo, sobre todo porque el personal se concentra en su labor en beneficio de los vulnerables.

Quinta. La prueba de correlación, p valor $(0.000) < 0.05$ indica relación entre la dimensión Justicia informacional y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial. Considerando rho de Spearman (0.733) , existe relación positiva alta entre dimensión y variable. De hecho, lejos de la comunicación no asertiva evidenciada, los resultados revelan que los jefes se comunican con sinceridad y explican a detalle los procedimientos, por lo que no generan agotamiento mental entre los colaboradores y no se perjudica el proceso regular de la actividad laboral. Por otro lado, las relaciones informales no repercuten en el desarrollo de labores cotidianas porque el personal se dedica a su trabajo y a la búsqueda del bien de los usuarios.



RECOMENDACIONES

Si bien los resultados de las dimensiones, variables y las relaciones tienen tendencia positiva, aún existen problemas que no permiten el perfecto desarrollo de la justicia procedimental y el engagement en la Unidad de Protección Especial. Ante esto se realizan las siguientes recomendaciones a la organización:

Primera. Para establecer una relación perfecta entre justicia organizacional y engagement, se recomienda a la Unidad de Protección Especial aplicar el instrumento “Cuestionario de justicia organizacional y engagement” semestralmente para medir los niveles de justicia y engagement y así reconocer las fortalezas y deficiencias que existan en cada periodo de evaluación. Así mismo, para analizar la efectividad de las estrategias que emplea el director, y poder fortalecerlas o replantearlas. Las herramientas empleadas deben aumentar las percepciones de justicia en cada uno de sus niveles, de esta manera los colaboradores de la Unidad estarán motivados si consideran que son evaluados justamente.

Segunda. Con el fin de mejorar el nivel de relación entre justicia procedimental y engagement, se recomienda a la institución organizar una reunión participativa trimestral. En la cual se brinde información completa de los procedimientos, exponiendo el por qué, para qué, los procesos a seguir y los resultados que se deben obtener; donde se fomente las participaciones de los colaboradores y considerar las ideas de mejora; para así generar un mayor compromiso que apoye significativamente el cumplimiento de logros. Además de aperturar un “buzón de sugerencias”, herramienta de gestión de personal que permite el acercamiento con el colaborador, el cual preferentemente debe ser electrónico para asegurar la veracidad de las opiniones; considerando que el director será quien filtre las sugerencias más importantes para que sean la base de mejoras significantes.

Tercera. Es relevante considerar la relación entre justicia distributiva y engagement, por lo que se recomienda a la institución efectuar remuneraciones justas con base en el trabajo efectuado y el tiempo de labor, tomando en cuenta que es una entidad pública, el coordinar con la jerarquía superior para encontrar una mejora significativa, será de gran importancia. De la misma manera, será necesario que se realicen estímulos o reconocimientos no económicos por las labores



efectuadas, de manera que el incremento de beneficios mejore el compromiso de los trabajadores, por lo que se sugiere establecer un “Programa de reconocimientos”, basados en las siguientes claves para un programa de reconocimientos efectivo, el cual debe ser: oportuno, frecuente, específico, visible, inclusivo, basado en valores y con un objetivo; solo así esta herramienta será útil para lograr mejoras en la percepción de justicia distributiva.

Cuarta. Para mejorar la relación entre justicia interpersonal y engagement, la organización debe de adoptar una gestión basada en el liderazgo, democrático de preferencia, de tal manera que los jefes o superiores sean los encargados de informar sobre los procedimientos y las políticas de la empresa permitiendo la participación de todos los colaboradores. Por otro lado, se debe de incluir un staff auxiliar que otorgue apoyo en casos que la carga laboral sea alta, esto mejorará el desempeño y sobre todo dará al colaborador la sensación que la empresa se preocupa por su bienestar, por tanto, mejorará su compromiso con sus labores.

Quinta. La relación entre justicia informacional y engagement se puede optimizar si la Unidad de Protección Especial propone un Plan de Procedimientos en Caso de Emergencias a la Dirección General de niños, niñas y adolescentes del Ministerio de la Mujer, donde se tome en cuenta la información suficiente referente a situaciones de emergencia que se suscitan al atender los casos de desprotección familia de niños, niñas y adolescentes; para que tanto los superiores y colaboradores sepan cuándo y cómo actuar frente a este tipo de casos y cuenten con planes de contingencia. Para que así, cada integrante ya tenga conocimiento de como se va a desarrollar una determinada situación y se eviten conflictos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2012). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
<https://books.google.com.pe/books?id=SXZfAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=diccionario+de+administracion+de+talento+humano&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjTvKC Bju3sAhV2HLkGHc38AZgQ6AEwAHoECAYQA#v=onepage&q=diccionario%20de%20administracion%20de%20talento%20humano&f>
- Álvarez, C. (1998). *Glosario de términos para la administración y gestión de los servicios sanitarios*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Bakker, A., y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 107-115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Baleta, R. (2018). Justicia organizacional y engagement en el área de producción Zona Centro en complejo de Cerrejón. *Tesis de Maestría*. Universidad del Rosario, Bogotá D.C.
- Borobia, C. (2007). *Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral*. Madrid: Wolters Kluwer España S.A.
- Buenaga, Ó. (2017). *El concepto de justicia*. Madrid: Midac, SL.
- Calvo, A. (1994). Semiótica y modernidad. *Actas del V Congreso internacional de la Asociación Española de Semiótica*, 137-142.
- Centeno, A. (2019). Engagment del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019. *Tesis de Titulación*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Clough, P., Earle, K., y Sewell, D. (2002). Mental toughness: The concept and its measurement. *Solutions in sport psychology*, 32-43.
- Colquitt, J. (2001). On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>
- Cosacov, E. (2007). *Diccionario de términos técnicos de la Psicología*. Córdoba: Editorial Brujas.
<https://books.google.com.pe/books?id=v5umU5ItpBsC&pg=PA69&dq=diccionario+de+>



psicologia+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjFmZ2voO3sAhU2GrkGHR21
DpcQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=actitud&f=false

Cropanzano, R., Bowen, D., y Gilliland, S. (2007). The Management of Organizational Justice. *Academy of Management Perspectives*, 34-48. <https://doi.org/10.5465/amp.2007.27895338>

Diéguez, A. (1994). Explicando la explicación. *Revista de Filosofía*, 83-107.

Duque, J., Ortega, P., y Grueso, M. (2018). Propiedades psicométricas de la escala de justicia organizacional de Colquitt para el contexto latinoamericano. Una aplicación en el Ecuador. *Espacios*, 39(52), 35-48.

El Peruano. (30 de Diciembre de 2016). *Decreto legislativo N° 1297*. Decreto legislativo N° 1297: http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Decretos/Legislativos/2016/01297.pdf

Galimberti, U. (2002). *Diccionario de psicología*. México D.F.: siglo xxi editores S.A. de C.V.

González, A. (2006). El concepto "energía" en la enseñanza de las ciencias. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-6. <https://doi.org/10.35362/rie3822660>

González, J. (2017). *La dignidad de la persona*. Camino de Galar: Editorial Civitas S.A.

Haro, A. (2020). Engagement y Justicia Organizacional en colaboradores de una empresa prestadora de Servicios de Salud. *Tesis de Titulación*. Universidad César Vallejo, Trujillo.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hildebrand, D. (2004). La importancia del respeto en la educación. (J. Traductor: Berrio, Ed.) *Educación y Educadores, volumen 7*, 221-228.

Landa, C. (2002). Dignidad de la persona humana. *Cuestiones Constitucionales*, 109-138. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2002.7.5649>

López, F., y Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y hombre*, 53-63.



- Marcantonio, C. (2017). Concepto y alcance del término Engagement. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 81-89.
- Maz, A., y Rico, L. (2003). Concepto de cantidad, número y número negativo durante la época de influencia Jesuita en España (1700-1776). *Actas del VII Simposio de la SEIEM*, 249-258.
- Méndez, C. (1995). *Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Miranda, J. (2017). *Fundamentos De Medición Y Control De Procesos*. Indiana: Palibrio.
- Muñoz, J. (2019). *Sabiduría emocional y social*. España: Librería Bosch S.L.
- Navarro, J. (1 de Diciembre de 2017). *Definición ABC*. Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/esfuerzo.php>
- Ordinola, P., y Lopez, G. (Mayo de 2018). Justicia organizacional y el engagement en el personal docente de la Asociación Peruana Central Este, 2017. *Tesis de Titulación*. Universidad Peruana Unión, Lima. Justicia organizacional y el engagement en el personal docente de la Asociación Peruana Central Este, 2017: file:///D:/Ana/tesis/JUSTICIA%20LABORAL%20Y%20ENGAGEMENT/Percy_Tesis_Titulo_2018%20per%C3%BA.pdf
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de estudios sociales*, 89-96. <https://doi.org/10.7440/res18.2004.08>
- Oviedo, M. (2021). La justicia organizacional y el engagement en el trabajo como antecedentes del desempeño laboral en una muestra de empleados del sector público. *Tesis de Maestría*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí.
- Patlán, J., Flores, R., Martínez, E., y Hernández, R. (2014). Validez y confiabilidad de la escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman en población mexicana. *Contaduría y Administración* 59, 97-120. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(14\)71256-2](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(14)71256-2)
- Quezada, C. (2016). Percepción de la justicia organizacional de los empleados de la Universidad Técnica de Machala. *Revista Ciencia UNEMI*, 70-79. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol10iss23.2017pp70-79p>



- Real Academia Española. (14 de Agosto de 2021). *Diccionario de la Real Academia Española*.
Diccionario de la Real Academia Española: <https://dpej.rae.es/lema/implicancia>
- Real Academia Española. (14 de Agosto de 2021). *Diccionario de la Real Academia Española*.
Diccionario de la Real Academia Española: <https://dle.rae.es/disfrute>
- Redacciòn + Contenido. (26 de febrero de 2019). El talento humano, lo mejor que tienen las
compañías. *El Tiempo*, pág. 1. <https://www.eltiempo.com/contenido-comercial/el-talento-humano-lo-mejor-que-tienen-las-companias-331534>
- Reyes, S., y Carpio, A. (2018). El aprendizaje basado en retos, un modelo de formación
corporativa. El caso Banorte. *El aprendizaje basado en retos, un modelo de formación
corporativa. El caso Banorte*. Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona, España.
- Ríos, J., y Loli, A. (2019). Justicia Organizacional y Compromiso Organizacional en trabajadores
del sector minero en Perú. *Revista de Investigación en Psicología*, 22(1), 127-138.
<https://doi.org/10.15381>
- Robbins, S., y Judge, J. T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON.
- Rodríguez, A., y Bakker, A. (2009). El engagement en el trabajo. *Academia.edu*, 437-452.
- Rodríguez, R., Sánchez, I., y Martínez, M. (2014). Análisis de las propiedades psicométricas de la
Utrecht Work Engagement Scale en unamuestra de trabajadores en Puerto Rico.
Universitas Psychologica, 15-26. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.appu>
- Romero, M. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica,
psicológica y social. *psicología desde el caribe*, 120-138.
<https://doi.org/10.14482/psdc.33.2.7278>
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la
dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 109-138.
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte
en pasión*. Madrid: Alianza Editorial. http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf



- Sánchez, M. (1996). Inspiración y creatividad en la producción y educación artísticas. *Arte, Individuo Y Sociedad*, 13-19. <https://doi.org/10.5209/ARIS.6834>
- Sarmiento, N. (2018). Clima Social Laboral y Engagement en los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Cusco.
- Schaufeli, W. (21 de Setiembre de 2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. (A. Juárez, Entrevistador)
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (1 de Noviembre de 2003). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale*. UWES – Utrecht Work Engagement Scale: https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Sellés, J. (2020). La veracidad-sinceridad según Leonardo Polo. *Cuestiones Teológicas*, 167-184. <https://doi.org/10.18566/cueteo.v47n108.a10>.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness*, 71-92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Solano, D. (2011). Una revisión del concepto de Justicia Organizacional: Desarrollo teórico e implicancias en la coyuntura política y para el sector público. *Gestión Pública y Desarrollo*, 14-16.
- Vidales, L. (2003). *Glosario de términos financieros*. México D.F.: Plaza y Valdès S.A. de C.V.
- Zafra, R. (2017). El entusiasmo. *Revista de Comunicación y Cultura*, 149-151.



ANEXOS



ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Justicia organizacional y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES DE ESTUDIO/ DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|---|---|---|---|
| PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida se relaciona la justicia organizacional y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021? | OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la justicia organizacional y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021. | HIPÓTESIS GENERAL ¿La justicia organizacional se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021? | Justicia organizacional <ul style="list-style-type: none"> ➤ Justicia distributiva ➤ Justicia procedimental ➤ Justicia informacional ➤ Justicia interpersonal | ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativa |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS P.E.1. ¿En qué medida se relaciona la justicia distributiva y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021? P.E.2. ¿En qué medida se relaciona la justicia procedimental y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021? | OBJETIVOS ESPECÍFICOS O.E.1. Determinar la relación entre la justicia distributiva y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021. O.E.2. Determinar la relación entre la justicia procedimental y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021. | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H.E.1. ¿La justicia distributiva se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021? H.E.2. ¿La justicia procedimental se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021? | Engagement <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vigor ➤ Dedicación ➤ Absorción | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental ALCANCE DE INVESTIGACIÓN Correlacional POBLACIÓN Y MUESTRA - Población: 39 Colaboradores de la Unidad de Protección Especial Cusco . - El instrumento se aplicará a toda la población. |



| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>P.E.3. ¿En qué medida se relaciona la justicia informacional y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021?</p> <p>P.E.4. ¿En qué medida se relaciona la justicia interpersonal y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021?</p> | <p>O.E.3. Determinar la relación entre la justicia informacional y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.</p> <p>O.E.4. Determinar la relación entre la justicia interpersonal y el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.</p> | <p>H.E.3. ¿La justicia informacional se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021?</p> <p>H.E.4. ¿La justicia interpersonal se relaciona con el engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021?</p> | <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO</p> <ul style="list-style-type: none">- Técnica: encuesta- Instrumento: cuestionario |
|---|---|---|---|



ANEXO 2
MATRIZ DE INSTRUMENTO

TÍTULO: Justicia organizacional y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | PESO | # de Preguntas | PREGUNTAS | INTERVALOS | |
|---|---|---|---------------|--|--|--|---|
| Justicia organizacional Ríos y Loli (2019), mencionan que Colquitt (2001) considera la justicia organizacional como la percepción de justicia basada en cogniciones que se producen a partir de valorar de eventos, situaciones y/o conductas que se dan dentro del entorno organizacional. | Justicia distributiva: justicia percibida en el resultado. (Robbins y Judge, 2013) | Asignación | 10,8% | 4 | ¿Esos resultados reflejan el esfuerzo que usted pone en su trabajo? | Nunca Casi Nunca Regularmente Casi siempre Siempre | |
| | | Cantidad | | | ¿Esos resultados reflejan la verdadera importancia del trabajo que usted hace? | | |
| | | ¿Esos resultados reflejan la contribución que usted hace a su organización? | | | | | |
| | | ¿Esos resultados justifican el desempeño que usted pone en su trabajo? | | | | | |
| | Justicia procedimental: justicia percibida en el proceso utilizado para determinar el resultado. (Robbins y Judge, 2013) | Control de Procesos | Explicaciones | 18,8% | 7 | | ¿Usted ha podido expresar sus puntos de vista y sentimientos durante la aplicación de los procedimientos? |
| | | | | | | | ¿Usted ha tenido influencia sobre los logros obtenidos a partir de la aplicación de los procedimientos? |
| | | Los procedimientos en su organización han sido aplicados de manera coherente | | | | | |
| | | ¿Los procedimientos aplicados en su organización son justos? | | | | | |
| | | ¿Los procedimientos aplicados se basan en informaciones correctas? | | | | | |
| | | ¿Usted ha podido reclamar las recompensas obtenidas a partir de la aplicación de los procedimientos en su organización? | | | | | |
| | Justicia informacional: la veracidad y la entrega de justificaciones adecuadas por parte del jefe cuando surgen problemas o las cosas van mal (Colquitt, 2001) | Veracidad | 13,5% | 5 | ¿Esa persona es sincera cuando se comunica con usted? | | |
| | | Justificaciones | | | ¿Esa persona le explica en detalle los procedimientos adoptados? | | |
| | | | | | ¿Esa persona le ofrece explicaciones razonables sobre los procedimientos adoptados en la organización? | | |
| ¿Esa persona se comunica con usted en los momentos oportunos? | | | | | | | |
| Justicia interpersonal: El respeto y la dignidad con la | Dignidad | 10,8% | 4 | ¿Esa persona parece adaptar la comunicación a las necesidades específicas de cada uno? | | | |
| | | | | ¿Esa persona lo trata con cortesía? | | | |
| | | | | ¿Esa persona lo trata con dignidad? | | | |



| | | | | | | | | |
|--|--|--------------------|-------|------|--|---|--|--|
| | que el jefe trata a cada empleado. (Colquitt, 2001) | Respeto | | | ¿Esa persona lo trata con respeto? ¿Esa persona evita hacer comentarios inapropiados? | | | |
| <p>Engagement Shaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker (2002), como citaron López y Chiclana (2017), afirman que el engagement en el trabajo es un “constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (p. 74).</p> | <p>Vigor: Altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades. (Shaufeli et al., 2002)</p> | Nivel de Energía | 16,3% | 6 | En mi trabajo me siento lleno de energía | <p>Nunca Casi nunca Algunas veces Regularmente Bastantes veces Casi siempre Siempre</p> | | |
| | | Esfuerzo Laboral | | | Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo | | | |
| | | Resistencia Mental | | | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo Soy muy persistente en mi trabajo Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando | | | |
| | <p>Dedicación: Consiste en una alta implicación laboral junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. (Shaufeli et al., 2002)</p> | Significación | 13,5% | 5 | Mi trabajo está lleno de significado y propósito | | | |
| | | Entusiasmo | | | Estoy entusiasmado con mi trabajo | | | |
| | | Inspiración | | | Mi trabajo me inspira | | | |
| | | Orgullo | | | Estoy orgulloso del trabajo que hago | | | |
| | <p>Absorción: Se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo le pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que se está realizando, debido al alto nivel de disfrute y concentración que experimenta. (Shaufeli et al., 2002)</p> | Reto | 16,3% | 6 | Mi trabajo es retador | | | |
| | | Disfrute | | | El tiempo vuela cuando estoy trabajando Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo Me “dejo llevar” por mi trabajo Estoy inmerso en mi trabajo Me es difícil “desconcentrarme” de mi trabajo Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. | | | |
| | | | | 100% | 37 | | | |



ANEXO 3
INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS
(variable: justicia organizacional)

Versión argentina de justicia organizacional de Colquitt.

Justicia Procedimental

Las siguientes preguntas se refieren a los procedimientos empleados en su organización para tomar las decisiones y obtener resultados. ¿Con qué frecuencia...

1. Usted ha podido expresar sus puntos de vista y sentimientos durante la aplicación de los procedimientos?
2. Usted ha tenido influencia sobre los logros obtenidos a partir de la aplicación de los procedimientos?
3. Los procedimientos en su organización han sido aplicados de manera coherente?
4. Los procedimientos aplicados en su organización son justos?
5. Los procedimientos aplicados se basan en informaciones correctas?
6. Usted ha podido reclamar las recompensas obtenidas a partir de la aplicación de los procedimientos en su organización?
7. Los procedimientos que se aplican se fundamentan en valores éticos y morales?

Justicia Distributiva

Las siguientes preguntas se refieren a los resultados obtenidos por usted en su trabajo (su salario, ascensos, promociones, premios, etc.). ¿Con qué frecuencia...

8. Esos resultados reflejan el esfuerzo que usted pone en su trabajo?
9. Esos resultados reflejan la verdadera importancia del trabajo que usted hace?
10. Esos resultados reflejan la contribución que usted hace a su organización?
11. Esos resultados justifican el desempeño que usted pone en su trabajo?

Justicia Interpersonal

Las siguientes preguntas se refieren a la persona que toma las decisiones en su trabajo (su jefe, supervisor, responsable del sector, etc.). ¿Con qué frecuencia...

12. Esa persona lo trata con cortesía?
13. Esa persona lo trata con dignidad?
14. Esa persona lo trata con respeto?
15. Esa persona evita hacer comentarios inapropiados?

Justicia Informativa

Las siguientes preguntas se refieren a la persona que toma las decisiones en su trabajo (su jefe, supervisor, responsable del sector, etc.). ¿Con qué frecuencia...

16. Esa persona es sincera cuando se comunica con usted?
17. Esa persona le explica en detalle los procedimientos adoptados?
18. Esa persona le ofrece explicaciones razonables sobre los procedimientos adoptados en la organización?
19. Esa persona se comunica con usted en los momentos oportunos?
20. Esa persona parece adaptar la comunicación a las necesidades específicas de cada uno?

Todos los ítems son presentados con el tipo de escala de Likert de 1 (nunca) a 5 (siempre).

Nota. Adaptado de Colquitt (2001)b1



ANEXO 4
INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS (variable: engagement)

Versión en español

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

| Nunca | Casi nunca | Pocas veces | Regularmente | Bastante veces | Casi siempre | Siempre |
|-------------|--------------------|------------------------|--------------------|--------------------|------------------------|----------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Ninguna vez | Pocas veces al año | Una vez al mes o menos | Pocas veces al mes | Una vez por semana | Pocas veces por semana | Todos los días |

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía (VII)*
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi (AB2)
7. _____ Mi trabajo me inspira (DE3)*
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)*
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)*
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4)
13. _____ Mi trabajo es retador (DE5)
14. _____ Me “dejo llevar” por mi trabajo (AB5)*
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
16. _____ Me es difícil “desconcentrarme” de mi trabajo (AB6)
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)

*Versión abreviar (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

Nota. Recuperado de Schaufeli y Bakker (2003).



ANEXO 4

INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS (a aplicar)
TÍTULO: Justicia organizacional y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario de justicia organizacional y engagement

El presente cuestionario tiene por objetivo recoger información de los colaboradores para poder identificar la percepción de justicia organizacional y el nivel de engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial Cusco, el cual está comprendido de dos bloques de preguntas. Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos y la percepción de los colaboradores en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esa forma marcando con una “X” según corresponda.

Edad: _____

Sexo: M F

Primer bloque de preguntas

| N° | ÍTEMS | RESPUESTA | | | | |
|---|--|------------|-----------------|-------------------|-------------------|--------------|
| | | Nunca 1 | Casi nunca 2 | Regularmente 3 | Casi siempre 4 | Siempre 5 |
| Las siguientes preguntas se refieren a los procedimientos empleados en su organización para tomar las decisiones y obtener resultados. ¿Con qué frecuencia... | | | | | | |
| 1 | Usted ha podido expresar sus puntos de vista y sentimientos durante la aplicación de los procedimientos? | | | | | |
| 2 | Usted ha tenido influencia sobre los logros obtenidos a partir | | | | | |



| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| | de la aplicación de los procedimientos? | | | | | |
| 3 | Los procedimientos en su organización han sido aplicados de manera coherente? | | | | | |
| 4 | Los procedimientos aplicados en su organización son justos? | | | | | |
| 5 | Los procedimientos aplicados se basan en informaciones correctas? | | | | | |
| 6 | Usted ha podido reclamar las recompensas obtenidas a partir de la aplicación de los procedimientos en su organización? | | | | | |
| 7 | Los procedimientos que se aplican se fundamentan en valores éticos y morales? | | | | | |
| Las siguientes preguntas se refieren a los resultados obtenidos por usted en su trabajo (su salario, ascensos, promociones, premios, etc.). ¿Con qué frecuencia... | | | | | | |
| 8 | Esos resultados reflejan el esfuerzo que usted pone en su trabajo? | | | | | |
| 9 | Esos resultados reflejan la verdadera importancia del trabajo que usted hace? | | | | | |
| 10 | Esos resultados reflejan la contribución que usted hace a su organización? | | | | | |
| 11 | Esos resultados justifican el desempeño que usted pone en su trabajo? | | | | | |
| Las siguientes preguntas se refieren a la persona que toma las decisiones en su trabajo (su jefe, supervisor, responsable del sector, etc.). ¿Con qué frecuencia... | | | | | | |
| 12 | Esa persona lo trata con cortesía? | | | | | |
| 13 | Esa persona lo trata con dignidad? | | | | | |



| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 14 | Esa persona lo trata con respeto? | | | | | |
| 15 | Esa persona evita hacer comentarios inapropiados? | | | | | |
| Las siguientes preguntas se refieren a la persona que toma las decisiones en su trabajo (su jefe, supervisor, responsable del sector, etc.). ¿Con qué frecuencia... | | | | | | |
| 16 | Esa persona es sincera cuando se comunica con usted? | | | | | |
| 17 | Esa persona le explica en detalle los procedimientos adoptados? | | | | | |
| 18 | Esa persona le ofrece explicaciones razonables sobre los procedimientos adoptados en la organización? | | | | | |
| 19 | Esa persona se comunica con usted en los momentos oportunos? | | | | | |
| 20 | Esa persona parece adaptar la comunicación a las necesidades específicas de cada uno? | | | | | |



Segundo bloque de preguntas

| N° | ÍTEMS | RESPUESTA | | | | | | |
|----|---|-----------------------------|---|--|---|---|---|----------------------------------|
| | | Nunca 0 (ninguna vez) | Casi nunca 1 (Pocas veces al año) | Algunas veces 2 (Una vez al mes o menos) | Regularmente 3 (Pocas veces al mes) | Bastante veces 4 (una vez por semana) | Casi siempre 5 (pocas veces por semana) | Siempre 6 (todos los días) |
| 1 | En mi trabajo me siento lleno de energía | | | | | | | |
| 2 | Mi trabajo está lleno de significado y propósito | | | | | | | |
| 3 | El tiempo vuela cuando estoy trabajando | | | | | | | |
| 4 | Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo | | | | | | | |
| 5 | Estoy entusiasmado con mi trabajo | | | | | | | |
| 6 | Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí | | | | | | | |
| 7 | Mi trabajo me inspira | | | | | | | |
| 8 | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar | | | | | | | |
| 9 | Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo | | | | | | | |
| 10 | Estoy orgulloso del trabajo que hago | | | | | | | |
| 11 | Estoy inmerso en mi trabajo | | | | | | | |
| 12 | Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo | | | | | | | |
| 13 | Mi trabajo es retador | | | | | | | |
| 14 | Me “dejo llevar” por mi trabajo | | | | | | | |



| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 15 | Soy muy persistente en mi trabajo | | | | | | | |
| 16 | Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo | | | | | | | |
| 17 | Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando | | | | | | | |



ANEXO 5

FICHAS TECNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO: Justicia organizacional y engagement en los colaboradores de la Unidad de Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

Ficha técnica - Justicia organizacional

| | | |
|---------------------|--|---------|
| Autor | Colquitt | |
| Autor de adaptación | Otayza, Jazmín | |
| Año | 2001 | |
| Año de adaptación | 2021 | |
| Lugar | Lima, Perú | |
| Nivel de evaluación | Trabajadores millenials de una empresa de Lima Metropolitana | |
| Número de escalas | 5 | |
| Número de ítems | 20 | |
| Normas | Toda la población | n = 200 |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach | 0,928 |


Ficha técnica - Engagement


| | | |
|---------------------|--|---------|
| Autor | Schaufeli y Bakker | |
| Autor de adaptación | Covarrubias, Diego | |
| Año | 2003 | |
| Año de adaptación | 2021 | |
| Lugar | Lima, Perú | |
| Nivel de evaluación | Trabajadores millennialls de una empresa Privada de Lima | |
| Número de escalas | 7 | |
| Número de ítems | 15 | |
| Normas | Toda la población | n = 300 |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach | 0,896 |



ANEXO 6

SOLICITUD APROBADA PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN
TÍTULO: Justicia organizacional y engagement en los colaboradores de la Unidad de
Protección Especial de la Dirección General de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021.

 **PERÚ** Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables UNIDAD DE PROTECCIÓN ESPECIAL DE CUSCO

 **MIMP** Firmado digitalmente por NILTON BAYOMA Nilton Javier Puma Director / A Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 14.02.2022 17:56:45 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 14 de Febrero del 2022
NOTA N° D000041-2022-MIMP-UPECUSCO

Señor/a
JHON EDILBERTO GAMARRA ARELLANO
DIRECTOR / A II
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL
Presente

ASUNTO : REMITE OPINIÓN PREVIA DE DIRECCIÓN UPE CUSCO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA..

REFERENCIA : PROVEIDO N° D000001-2022-MIMP-DPE (08FEB2022)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y conforme al documento de la referencia, remitir la posición respecto a la solicitud de AUTORIZACION PARA APLICACION DE ENCUESTAS, precisando que esta Unidad si autoriza la aplicación de dicha encuesta, puesto que favorecerá a esta institución conforme a los puntos expuestos:

Exponemos los beneficios de la aplicación de encuestas para el trabajo de investigación.

- Obtener información relevante de los colaboradores que trabajan en la Unidad de Protección Especial Cusco, la cual contribuirá a la Dirección en la toma de decisiones.
- Dar a conocer el entusiasmo laboral que cada uno de los colaboradores posee, lo que permitirá exponer las fortalezas del talento humano de la Unidad de Protección Especial Cusco.
- Elaborar un diagnóstico y la proyección de productividad.
- Identificar los factores principales que motivan a los colaboradores, los cuales se pueden utilizar como base para elevar los niveles de entusiasmo y compromiso organizacional, obteniendo mejores resultados de productividad.
- Crear una base de datos con información relevante para crear grupos de trabajo efectivos.

Cabe señalar que estaremos a la espera de la decisión final que emita su despacho, para comunicar a las peticionantes. Sin otro particular, hago propicia la ocasión, para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente


NILTON JAVIER PUMA BAYOMA
DIRECTOR / A
MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

N° Exp : UPECUS2022000037

www.mimp.gob.pe Camaná 616 Cercado - Lima
Lima 03, Perú
T: (511) 626-1600

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 075-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: http://appweb.mimp.gob.pe/616/validador/documental_e ingresando la siguiente clave: YK07C55

www.mimp.gob.pe Camaná 616 Cercado - Lima
Lima 03, Perú
T: (511) 626-1600

 Siempre con el pueblo Lima
T: (511) 626-1600

Escaneado con CamScanner