



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE  
UNA CLÍNICA DE LIMA METROPOLITANA

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

GERDI SEBASTIAN VERA YCHPAS  
ORCID: 0000-0002-2579-5706

**ASESOR**

MAG. DIEGO ISMAEL VALENCIA PECHO  
ORCID: 0000-0002-7614-0814

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES

**LIMA, PERÚ, ABRIL DE 2023**



**CC BY**

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

*Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.*

## Referencia bibliográfica

Vera Ychpas, G. S. (2023). *Engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Gerdi Sebastian Vera Ychpas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71397271
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-2579-5706">https://orcid.org/0000-0002-2579-5706</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Diego Ismael Valencia Pecho
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	461936305
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7614-0814">https://orcid.org/0000-0002-7614-0814</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Silvana Graciela Varela Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	47283514
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Laura Fausta Villanueva Blas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09749871
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Max Hamilton Chauca Calvo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08035455
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana
Línea de investigación Institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado
Línea de investigación del Programa	Comportamiento organizacional
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por los psicólogos colegiados: Dra. Silvana Graciela Varela Guevara quien lo preside, la Dra. Laura Fausta Villanueva Blas como secretaria y el Mag. Max Hamilton Chauca Calvo como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**Engagement y desempeño laboral en el personal de salud de  
una clínica de Lima Metropolitana**

Presentada por el Bachiller:

**VERA YCHPAS, GERDI SEBASTIAN**

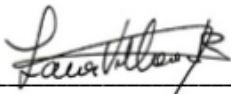
Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

**APROBADO POR MAYORÍA**

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los dieciocho días de abril del 2023.



\_\_\_\_\_  
Dra. Silvana Graciela Varela Guevara  
C.Ps.P. 24029  
Presidente



\_\_\_\_\_  
Dra. Laura Fausta Villanueva Blas  
C.Ps.7452  
Secretaria



\_\_\_\_\_  
Mag. Max Hamilton Chauca CALVO  
C. Ps. P. 40500  
Vocal

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo Diego Ismael Valencia Pecho docente de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

“Engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana”

Del bachiller Gerdi Sebastian Vera Ychpas, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 29 de Setiembre de 2022



---

Diego Ismael Valencia Pecho

DNI: 461936305

## **DEDICATORIA**

Inicialmente dedico a Dios por haberme permitido tener a toda mi familia con buen goce de salud para poder compartir este momento importante de mi formación profesional. A mi madre que, a la distancia física, siempre la sentí cerca, dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado la sensatez y humildad para culminar esta etapa de mi vida. Agradezco también la confianza y el apoyo incondicional brindado por parte de mi madre Maritza y sus enormes sacrificios que no hicieron más que mostrarme que si se puede, que se logra todo con perseverancia. A mi abuela Hilda considerada mi segunda madre por cada regaño de mi infancia que lograron ayudarme en la formación personal. A mi hermana Maritza Vera que la admiro por siempre atinar con sus consejos, por depositar toda su confianza en mí a lo largo de toda mi vida. A mi padre Alex por la severidad con la que me educo a mí y mis hermanos. A mi pequeño hermano Luis por cederme la computadora en los momentos que lo requería, como también por enviarme los documentos que en algún momento no llegaban a mi correo. A una persona en especial "Lis" por ser mi cable a tierra en todo momento, por acompañarme y empujarme a concluir cada logro mío por alegrarse y entristecerse conmigo, pero más por estar siempre a mi lado. Agradezco a mis profesores por inculcarme la curiosidad de seguir investigando e informándome sobre esta maravillosa carrera que elegí. Finalmente, a la clínica que me abrió las puertas para mi internado como también a la clínica que me brindo la oportunidad de escalar en mi formación profesional.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	6
<b>ABSTRACT</b> .....	7
<b>RESUMO</b> .....	8
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Justificación e importancia de la investigación .....	15
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos .....	16
1.4. Limitaciones de la investigación .....	16
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios .....	18
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	22
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada .....	32
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	35
3.2. Población y muestra.....	35
3.3. Hipótesis .....	35
3.4. Variables – Operacionalización .....	36
3.5. Métodos y técnicas de investigación .....	38
3.6. Procesamiento de los datos .....	41
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>	
4.1. Análisis de fiabilidad de las variables.....	43
4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable .....	43
4.3. Contrastación de hipótesis .....	45
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusiones.....	50
5.2. Conclusiones.....	53
5.3. Recomendaciones.....	54
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de engagement
Tabla 2	Operacionalización de desempeño laboral
Tabla 3	Validación del cuestionario de engagement
Tabla 4	Validación del cuestionario de desempeño laboral
Tabla 5	Confiabilidad del cuestionario de engagement
Tabla 6	Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral
Tabla 7	Nivel de engagement
Tabla 11	Nivel de desempeño laboral
Tabla 12	Matriz de consistencia

# ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE UNA CLÍNICA DE LIMA METROPOLITANA

GERDI SEBASTIAN VERA YCHPAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana. El tipo fue básico o puro, ya que solo busca ampliar nuevos conocimientos. El diseño fue no experimental, transaccional y correlacional, dado que no se manipular variables, se recoge información en un solo momento y el propósito fue encontrar la relación entre ambas variables. La población estuvo conformada por 185 colaboradores, a quienes se les aplicaron encuestas. Entre los principales resultados, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva considerable entre la dimensión vigor y desempeño laboral de .893 siendo significativa con un  $p < .05$ , una correlación muy fuerte entre la dimensión dedicación y desempeño laboral de .923 siendo significativa con un  $p < .05$  y una correlación muy fuerte entre la dimensión absorción y desempeño laboral de .920 siendo significativa con un  $p < .05$ . Se llegó a concluir una correlación muy fuerte entre engagement y desempeño laboral de .975 siendo significativa con un  $p < .05$ , así mismo, se pudo inferir que, en la medida que se incrementa el engagement, mayor será el desempeño laboral de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

**Palabras clave:** engagement, desempeño laboral, recursos humanos

# ENGAGEMENT AND JOB PERFORMANCE IN THE HEALTH PERSONNEL OF A CLINIC IN METROPOLITAN LIMA

GERDI SEBASTIAN VERA YCHPAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between engagement and work performance in the health personnel of a clinic in Metropolitan Lima. The type was basic or pure, and only seeks to expand new knowledge. The design was experimental, transactional and correlational, since by not manipulating variables, information is collected in a single moment and the purpose was to find the relationship between both variables. The population was made up of 185 collaborators, each time they applied surveys. Among the main results, using the Pearson correlation coefficient, a considerable positive correlation was obtained between the vigor dimension and work performance of .893, which is significant with  $p < .05$ , a very strong correlation between the dedication dimension and work performance. .923 is significant with  $p < .05$  and a very strong correlation between the absorption dimension and job performance of .920 is significant with  $p < .05$ . It was possible to conclude a very strong correlation between commitment and work performance of .975, which is significant with  $p < .05$ , likewise, it can be inferred that, as commitment increases, the work performance of the collaborators will be elderly. their workplaces.

**Keywords:** engagement, job performance, human resources

# ENGAJAMENTO E DESEMPENHO NO TRABALHO DO PESSOAL DE SAÚDE DE UMA CLÍNICA EM LIMA METROPOLITANA

GERDI SEBASTIAN VERA YCHPAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi determinar a relação entre engajamento e desempenho no trabalho no pessoal de saúde de uma clínica na região metropolitana de Lima. O tipo era básico ou puro, e busca apenas ampliar novos conhecimentos. O desenho foi experimental, transacional e correlacional, pois ao não manipular variáveis, as informações são coletadas em um único momento e o objetivo era encontrar a relação entre ambas as variáveis. A população foi composta por 185 colaboradores, cada vez que aplicaram pesquisas. Entre os principais resultados, utilizando o coeficiente de correlação de Pearson, obteve-se uma correlação positiva considerável entre a dimensão vigor e desempenho no trabalho de 0,893, sendo significativa com  $p < 0,05$ , correlação muito forte entre a dimensão dedicação e desempenho no trabalho. 923 é significativo com  $p < 0,05$  e uma correlação muito forte entre a dimensão de absorção e desempenho no trabalho de 0,920 é significativa com  $p < 0,05$ . Foi possível concluir uma correlação muito forte entre comprometimento e desempenho no trabalho de 0,975, o que é significativo com  $p < 0,05$ , da mesma forma, pode-se inferir que, à medida que o comprometimento aumenta, o desempenho no trabalho dos colaboradores será idoso. seus locais de trabalho.

**Palavras-chave:** engajamento, desempenho no trabalho, recursos humanos

## INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos las empresas han cambiado repentinamente y contar con trabajadores que cumplan sus horarios laborales ya no es suficiente. Esto se debe a que existe una diferencia entre trabajar por obligación y por compromiso, siendo el segundo el más importante ya que conlleva a que la organización tenga resultados escalables en el largo plazo. Ante dicho suceso nace el engagement, el cual conlleva que los trabajadores se muestren altamente comprometidos hacia los objetivos empresariales y su productividad sea más alta ante sus funciones. En este caso, los colaboradores de la clínica no se sienten muy comprometidos ni entusiasmados durante sus jornadas laborales y su desempeño no es el más eficiente en sus puestos de trabajo.

En esta tesis se planteó como formulación del problema general ¿Existe relación entre engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana? Teniendo como objetivo determinar la relación entre engagement y desempeño laboral.

En cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue básica o pura, con un diseño no experimental, transaccional y correlacional, tomando como población a 185 colaboradores, a quienes se les aplicaron encuestas en relación a engagement y desempeño laboral.

El presente estudio ha sido estructurado en cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación:

En el capítulo I, se fundamentó la realidad problemática, la justificación e importancia de la investigación, se plasmaron los objetivos tanto específicos como general y las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo del estudio. En el capítulo II, estuvo conformado por los antecedentes relacionados a las variables a nivel

internacional, nacional y local, las bases teóricas científicas respaldadas por autores y la definición de los términos básicos utilizados en esta investigación. En el capítulo III, se explicó el tipo y diseño de investigación, se calculó la población y muestra de estudio, se plantearon las hipótesis correspondientes, se argumentaron las variables y operacionalización para el diseño de los instrumentos, se plasmaron los métodos y técnicas de investigación, y finalmente el procedimiento de análisis de datos. En el capítulo IV, se desarrollaron los resultados descriptivos obtenidos de los instrumentos aplicados y los resultados inferenciales para contrastar las hipótesis que se plantearon en un inicio. En el capítulo V, se argumentó la discusión de los resultados, se plasman las conclusiones en relación a los objetivos planteados y finalmente se redactan las recomendaciones para contrastar la problemática.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**



### 1.1. Realidad problemática

La salud ocupacional en diversas instituciones ha pasado a un segundo plano, dado que su forma de competir en el mercado es mostrar el mejor producto o servicio, descuidando el bienestar de los colaboradores. Existe un fuerte vínculo entre la persona con su trabajo, pero cuando sus funciones tienden a ser desgastantes, prevalece una denotación negativa que afecta a su bienestar psicológico. Así mismo, generar compromiso en los trabajadores se ha convertido en un gran reto, puesto que suelen permanecer en sus puestos por la dependencia de un sueldo mas no porque se muestren incentivados a cumplir con sus funciones. Ante esa deficiencia, a lo largo del tiempo, han existido diversos calificativos como pasión por el trabajo, compromiso con la empresa y enganche laboral hasta que estos conceptos se consolidaron y nace el engagement laboral.

A nivel mundial, en Ecuador, Carrillo (2020) testificó que el 50% del personal tienden a ser más energéticos y persistentes cuando se sienten enganchados con las metas organizacionales, incluso, extienden el horario de sus jornadas laborales. Este resultado muestra que es muy valioso que las empresas dispongan de un personal comprometido, siempre y cuando las condiciones sean las más óptimas, ya que toman su trabajo como algo significativo y establecen un vínculo afectivo con sus clientes.

De forma similar, en Argentina, Lupano y Waisman (2018) afirmaron que el 23.08% del personal asumen retos y desafíos que estimulen su creatividad para estar preparados ante cualquier conflicto que se presente. Así mismo, los niveles de engagement contribuyen al desarrollo profesional y personal de los colaboradores, además, se beneficia el área de recursos humanos, puesto que los resultados se ven reflejados en el crecimiento del talento del personal.

En relación a lo anterior, en Cuba, Bohórquez et al. (2020) señalaron que el

57.32% de los colaboradores tienen un mejor desenvolvimiento en sus actividades cuando cuentan con las competencias y habilidades que requieren sus puestos de trabajo. Esto evidencia que las empresas deben evaluar constantemente a su personal, con el propósito de identificar sus puntos débiles y contrarrestarlos mediante un programa de capacitación que permita maximizar la productividad organizacional.

A nivel nacional, en Arequipa, Arias (2020) sustentó que el 55.7% de los trabajadores muestran un alto compromiso cuando no se sienten quemados en sus áreas laborales, dado que su estado mental es positivo y las funciones que ejecutan contribuyen a su bienestar. Del mismo modo, al contar con una actitud favorable, mejora notablemente las relaciones con sus demás compañeros favoreciendo a que el clima laboral sea saludable y posean una alta concentración ante sus actividades.

Sin embargo, en Lambayeque, Ruiz et al. (2020) manifestaron que la ausencia del engagement ha provocado que el 46% de los colaboradores muestren una productividad laboral baja, lo cual repercute negativamente a los resultados organizacionales y no se alcancen los objetivos periódicamente. Esto se debe a que no reciben las capacitaciones necesarias que puedan potenciar sus conocimientos y afecte al grado de comunicación interna que se da a nivel interno.

En este mismo sentido, en Tacna, Pinto et al. (2020) argumentaron que el 42% de los colaboradores tienen un bajo rendimiento cuando el área de recursos humanos no realiza un control sobre las capacitaciones que se desarrollan en la organización. Las evaluaciones cumplen un rol importante ante cualquier capacitación que se desarrolle, y si no se logra medir el antes y después, representará una mala inversión hacia la empresa y no incrementará la productividad organizacional.

La clínica de Lima Metropolitana se dedica a brindar servicios de salud de manera confiable y segura, realizando prevenciones, diagnósticos y tratamientos con

el propósito de contribuir al bienestar de sus pacientes. Sus servicios se basan en el sistema de control de calidad, el cual está conformado por un conjunto de profesionales y equipos de alta tecnología para prevenir cualquier tipo de riesgo que pueda alterar la salud de las personas.

De acuerdo a lo observado, los colaboradores no se muestran muy energéticos ni entusiasmados ante sus labores, ocasionando que no tengan muchas ganas por seguir dando su máximo esfuerzo. Así mismo, en algunas ocasiones, han tenido sobrecargo de tareas por parte de los superiores, originando que se sientan agotados afectando directamente a su estado físico y psicológico. Además, la mayoría de veces, anhelan que sus horas de trabajo terminen lo más pronto posible, causando que no se concentren el máximo antes las actividades que se les delegan ni se sientan orgullosos por ser parte de la institución. Por último, no se sienten muy comprometidos con la clínica, lo que provoca que no alcancen los objetivos plasmados en el tiempo establecido por la gerencia.

Por otro lado, el personal posee un rendimiento estable, es decir, no aumenta, pero tampoco disminuye, debido que el área de recursos humanos no programa constantemente capacitaciones que les permita mejorar sus competencias y habilidades para que les sea más fácil terminar sus tareas. Del mismo modo, no suelen tomar iniciativa en sus puestos de trabajo, lo cual ocasiona que no desarrollen su creatividad, no aporten ideas y sean dependientes de las órdenes de los superiores. Al momento de las actividades grupales, les resulta complicado formar equipos de trabajo, originando que no establezcan relaciones de confianza con los demás colaboradores ni con los superiores. Finalmente, no reciben reconocimientos ni incentivos en función a sus logros causando que no se encuentren motivados en seguir aportando valor a la clínica y no se sientan valorados.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, esta es la problemática que viene afectando a la clínica, por esa razón, mediante los resultados cuantitativos que se obtengan de los instrumentos, este estudio tiene como finalidad hallar la relación entre engagement y desempeño laboral, para luego, plantear sugerencias que permitan contrastar estas deficiencias.

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

Tal y como lo señaló Soliz (2019) la justificación consiste en argumentar los motivos o razones por la cual se está llevando a cabo un estudio y la relevancia que tiene su información hacia el conocimiento científico. Del mismo modo, se divide en teórica, práctica y metodológica.

### **1.2.1. Justificación teórica**

La presente tesis se sustentó en conceptos y teorías que explican la relevancia del engagement y el desempeño laboral, dado que ambos son puntos centrales para el crecimiento interno de la empresa y se desarrolle el talento humano mediante el compromiso del colaborador. Así mismo, los resultados que se obtengan de los instrumentos, podrán ser utilizados como referencia para próximas investigaciones semejantes.

### **1.2.2. Justificación práctica**

La clínica podrá disponer de un personal altamente comprometido con los objetivos empresariales y logren los resultados esperados. Así mismo, los colaboradores serán más competitivos en sus puestos de trabajo, reduciendo los índices de rotación y se incremente su permanencia en la empresa. Finalmente, el gerente tras visualizar los resultados obtenidos en este estudio, podrá determinar qué acciones se deben tomar para contrastar esta problemática y no afecte la productividad del personal.

### **1.2.3. Justificación metodológica**

Los instrumentos estructurados en función al engagement y desempeño laboral contribuyeron a que, mediante una serie de ítems, se puedan medir ambas variables, se cumplan con los objetivos del estudio y finalmente se pueda contrastar la hipótesis planteada en un inicio.

## **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar el nivel de engagement en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.
- Determinar la relación entre vigor y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.
- Determinar la relación entre dedicación y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.
- Determinar la relación entre absorción y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.

## **1.4. Limitaciones de la investigación**

Se tuvo algunas limitaciones en cuanto a la búsqueda de información de algunos antecedentes; sin embargo, se consideraron los más similares posibles al tema de investigación con cinco años de antigüedad. Por otro lado, en cuanto a las bases teóricas, se seleccionaron las más actuales y relevantes.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios**

### **2.1.1. Internacionales**

En México, Juárez (2021) planteó como objetivo analizar la relación entre engagement en el trabajo con el desempeño del personal. El tipo fue correlacional con una población de 194 trabajadores. Se utilizó el modelo UWES y sus resultados revelaron que el engagement en el trabajo se relacionó medianamente y significativamente con el desempeño con un coeficiente de .45 y con un  $p < .01$ . Se concluyó que los trabajadores de la institución se mostraron medianamente comprometidos con los resultados de la organización, sin embargo, permanecieron con energía, despertaron con ganas de laborar y tuvieron un buen rendimiento.

En Irán, Rahimi y Rostami (2018) efectuaron un estudio con el objetivo de medir el impacto que tiene las emociones y el engagement en el rendimiento del personal. Fue de tipo cuantitativo y la muestra de 80 personas. Se empleó el modelo UWES y los resultados evidenciaron que el engagement se asoció positivamente con el desempeño del trabajador con un coeficiente de .728 siendo una correlación positiva moderada y con un  $p < .05$ . Terminaron concluyendo que la inteligencia emocional tuvo una gran influencia significativa en el rendimiento de los colaboradores, además, generó que su grado de compromiso esté más alto ante las metas empresariales.

En España, Lisbona et al. (2018) en su investigación establecieron como objetivo hallar el efecto del engagement laboral en la iniciativa y desempeño del personal. El diseño fue transversal y 118 colaboradores fue la muestra. Se aplicó el modelo UWES y sus encuestas indicaron que el engagement laboral guardó una relación baja y significativa con el desempeño del trabajador con un coeficiente de .234 y con un  $p < .01$ . Llegaron a concluir que el engagement fortaleció el rendimiento de los colaboradores, además, contribuyó a que tengan iniciativa en sus puestos de trabajo,

ocasionando que tomen sus propias decisiones y actúen sin la necesidad de ser supervisados por sus superiores.

En Chile, Vásquez et al. (2020) en su estudio cuyo propósito fue medir los efectos que genera el engagement en el rendimiento de los colaboradores. El tipo fue correlacional con una muestra de 201 trabajadores. Se utilizó el modelo UWES y como resultados hallaron que el engagement laboral se relacionó medianamente y significativamente con el desempeño del trabajador ya que se obtuvo un coeficiente de .47 y un  $p < .01$ . Finalizaron concluyendo que la confianza y el compromiso que tienen los colaboradores contribuyeron a que su rendimiento sea más óptimo, causando que alcancen las metas plasmadas por la gerencia antes del tiempo previamente establecido.

### **2.1.2. Nacionales**

En Lambayeque, Chanduví (2021) corroboró si el engagement se asocia con el desempeño del personal. El diseño fue correlacional y la población de 100 colaboradores. Se empleó el modelo UWES y al encuestar encontró que la dimensión vigor guardó una relación muy alta con el desempeño del personal, debido a que se obtuvo un coeficiente de .941 y un  $p < .05$ . Se concluyó que el engagement de los trabajadores fue mediano, dado que no se sintieron orgullosos de ser parte de la institución y no fueron felices con las funciones que se les encargaron, lo que genera que los resultados empresariales no logren ser alcanzados satisfactoriamente.

En Moquegua, Quispe (2022) demostró si el rendimiento del personal mejora con el engagement. El tipo fue correlacional con una muestra de 94 trabajadores. Se aplicó el modelo UWES y sus cuestionarios indicaron que la dimensión vigor tuvo una relación débil y significativa con el desempeño laboral ya que se obtuvo un coeficiente de .214 y un  $p < .05$ . Terminó concluyendo que los colaboradores contaron con un alto



nivel de engagement, lo cual ocasionó que sus tareas las terminen de manera óptima, tengan un vínculo con la organización y participen activamente en la toma de decisiones en sus puestos de trabajo.

En Cusco, Villacorta y Agüero (2021) midieron el grado de asociación entre el engagement con el rendimiento del colaborador. El tipo fue correlacional y la muestra de 54 trabajadores. Utilizaron el modelo UWES y sus resultados revelaron que la dimensión absorción estableció una relación medianamente significativa con el desempeño del trabajador, dado que se obtuvo un coeficiente de .449 y un  $p < .05$ . Llegaron a concluir que los colaboradores tuvieron un comportamiento muy energético ante sus funciones laborales, sin embargo, suelen desconcentrarse fácilmente, lo cual originó que no cumplan con sus tareas en las fechas programadas por la empresa.

En Trujillo, Alvan (2019) en su tesis planteó como objetivo demostrar si el rendimiento del trabajador incrementa con el engagement. El tipo fue correlacional y 73 colaboradores fue la muestra. Se empleó el modelo UWES y los resultados evidenciaron que la dimensión absorción estableció una relación medianamente baja con el desempeño del colaborador, debido a que se obtuvo un coeficiente de .459 y un  $p < .05$ . Finalizó concluyendo que el engagement ha permitido que los trabajadores tengan un desempeño más eficiente con las tareas que le suelen delegar sus superiores, incluso, se mostraron más energéticos y se sintieron identificados con la razón de la empresa.

### **2.1.3. Locales**

Manrique (2021) en su estudio tuvo como objetivo calcular el grado de asociación que tiene el rendimiento de los trabajadores con el engagement. El tipo fue correlacional con una población de 53 trabajadores. Se aplicó el modelo UWES y sus encuestas arrojaron un coeficiente de .808 entre la dimensión dedicación y desempeño

laboral, lo cual indica una correlación positiva moderada y significativa ya que se obtuvo un  $p < .05$ . Se concluyó que el bajo nivel de engagement ha provocado que el personal no tenga un buen rendimiento e influya negativamente en su estado psicológico, causando que no se sientan a gusto durante sus jornadas laborales y se agoten con mucha facilidad.

Aguilar (2022) en su investigación estableció como objetivo demostrar si el engagement fortalece el rendimiento del personal. El tipo fue correlacional y la población de 90 colaboradores. Se utilizó el modelo UWES y como resultados halló un coeficiente de .807 y un  $p < .05$  lo cual indica una correlación positiva considerable y a la vez significativa entre dedicación y desempeño del colaborador. Terminó concluyendo que el engagement generó cambios positivos en el rendimiento del trabajador, ocasionando que se sientan motivados, inspirados y energéticos al momento que se les encargan determinadas actividades en sus puestos laborales.

Bello y Linares (2021) en su tesis cuyo propósito fue calcular la asociación entre el engagement y el rendimiento de los trabajadores. El tipo fue correlacional y 31 colaboradores fue la muestra. Se empleó el modelo UWES y al encuestar encontraron un coeficiente de .853 y un  $p < .05$  entre la dimensión vigor con el rendimiento de los colaboradores, lo cual señala una correlación positiva considerable y significativa. Llegaron a concluir que el compromiso de los trabajadores ha provocado que establezcan una conexión emocional positiva con su trabajo y su entorno, construyendo lazos de confianza y se logren los objetivos propuestos por la gerencia.

Huamanchumo (2021) en su estudio tuvo como finalidad corroborar si el engagement fortalece la productividad del personal. El tipo fue correlacional con una muestra de 70 colaboradores. Se aplicó el modelo UWES y sus cuestionarios indicaron que la dimensión dedicación guardó una relación positiva considerable y significativa

con la productividad de los colaboradores, ya que se obtuvo un coeficiente de ,771 y un  $p < .05$ . Finalizó concluyendo que el engagement ha tenido un impacto positivo en la productividad de los trabajadores, ocasionando que sean eficientes y se muestren altamente comprometidos con las metas programadas por los superiores.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Engagement**

#### **Definiciones de engagement.**

Rosado et al. (2020) afirmaron que el engagement es el vínculo emocional que tiene el trabajador respecto a sus funciones laborales, en el que se muestra comprometido, energético y entusiasmado para conseguir los resultados en la organización.

Reed (2019) indica que el engagement se refiere al estado mental positivo en el que se encuentra el trabajador durante el transcurso de sus jornadas laborales, ejecutando sus tareas con mucha energía, entusiasmo y compromiso con la finalidad de contribuir a los resultados de la organización.

Wilkinson et al. (2021) sustentaron que el engagement es el grado de compromiso que poseen los colaboradores hacia su trabajo, mostrando una alta concentración ante sus actividades laborales y las culmina con altos niveles de energía y entusiasmo.

#### **Teoría de demanda y recursos laborales.**

Según lo que plasma Sánchez (2020) esta teoría fundamenta el engagement, puesto que su función es prevenir posibles desgastes físicos y psicológicos de los trabajadores en la empresa. Para ello, se enfoca en dos componentes: los recursos laborales (motivacionales) y las demandas organizacionales (estresores).

En cuanto a los recursos laborales, son elementos motivacionales que logran

contrarrestar los desgastes físicos y psicológicos de los colaboradores. Además, el personal se encuentra satisfecho ante sus necesidades básicas, como la estabilidad laboral, el crecimiento personal, la autonomía y las relaciones interpersonales (Sánchez, 2020).

En lo que respecta a las demandas organizacionales, son aquellos factores estresores que atentan contra el bienestar personal, causando agotamiento, estrés y bajos niveles de energía. Así mismo, los colaboradores llegan a ese estado debido a las exigencias por parte de los superiores, puesto que solo se enfocan en los resultados de la empresa y descuidan sus necesidades (Sánchez, 2020).

El propósito de esta teoría es que los colaboradores encuentren un equilibrio entre su trabajo y sus motivaciones. Sin embargo, suelen estar quemados en el trabajo cuando se les otorga cargas excesivas de tareas por parte de los jefes y llevan un ritmo laboral bastante acelerado. En la mayoría de veces, a pesar de ello, continúan laborando, y no porque se sientan comprometidos, sino por temor a ser despedidos. Por esa razón, el área de recursos humanos tiene que priorizar la calidad de vida laboral para que la productividad organizacional no se vea afectada y los colaboradores se mantengan por más periodos en la compañía (Sánchez, 2020).

### **Beneficios de engagement.**

Ariza et al. (2021) señalaron que el engagement tiene una gran importancia en las organizaciones que suelen despedir y contratar a nuevo personal con bastante frecuencia. Por ello, contar con colaboradores altamente comprometidos genera que tengan altos niveles energía y entusiasmo para alcanzar cada una de las metas trazadas por la gerencia. Así mismo, el engagement genera los siguientes beneficios:

Los trabajadores se sienten incentivados a alcanzar en su totalidad los objetivos institucionales, dado que laboran con mucha energía y están al servicio de la

organización, así mismo, están preparados a afrontar algún desafío o reto que se les presente (Ariza et al., 2021).

El ambiente de trabajo es saludable y motivador, ya que el personal conoce cada una de sus funciones sin la necesidad que dependan de supervisiones, generando que se establezcan mejores relaciones con los superiores (Ariza, 2021).

Mayor proactividad en los puestos de trabajo, puesto que los colaboradores asumen con responsabilidad cada una de las funciones que se les delegan, además, poseen la habilidad de tomar decisiones propias y aportar ideas cuando sea necesario (Ariza et al., 2021).

Admiración por parte de los superiores, ya que los trabajadores son vistos como profesionales de alto rendimiento y culminan cada una de sus tareas de forma exitosa, así mismo, se incrementan las probabilidades que asciendan en la empresa (Ariza et al., 2021).

Mayor bienestar físico y psicológico, dado que el personal no toma su trabajo como algo forzado, sino como alentador y está dispuesto a dar su máximo esfuerzo con la finalidad de contribuir a la compañía. Además, ya no padecerán de estrés ni agotamiento, causando que su permanencia en la institución sea por extensos espacios de tiempo (Ariza et al., 2021).

### **Determinantes para el engagement**

Moriano et al. (2018) sostienen que promover el engagement en las organizaciones se enfoca en garantizar resultados escalables en el tiempo, sin embargo, el personal debe de laborar en un contexto apropiado y gestionar sus emociones ante distintas situaciones, de tal forma que se pueda reducir los índices de agotamiento y se muestren más energéticos. Para ello, es relevante que la empresa tome en cuenta los siguientes puntos, los cuales son:

- **Priorizar las recompensas:** Los trabajadores no solo deben adquirir conocimientos generales, sino especializados de tal manera que sus funciones cada vez sean más optimizadas. Así mismo, se debe de programar una serie de recompensas que vayan acordes a los logros que van alcanzando en sus puestos de trabajo. Además, se deben evitar los castigos en su totalidad, es decir, si por alguna razón cometen algún tipo de error, solo se les debe de brindar retroalimentación que contribuya a su empoderamiento y se mantengan firmes con el propósito organizacional (Moriano et al., 2018).
- **Actuar de forma igualitaria:** Los trabajadores deben de ser tratados de forma equitativa y evitar las preferencias individuales. Para ello, la gerencia debe de proponer que las premiaciones sean grupales y no individuales, con el propósito que se genere una sinergia colectiva y todos se sientan impulsados a contribuir al crecimiento institucional (Moriano et al., 2018).
- **Gestión de problemas:** Las posibles complicaciones son parte del proceso del crecimiento empresarial, pero lo que hace la diferencia es la estrategia que se sigue para poder darle solución o poder evitarlas lo más pronto posible. Así mismo, es imprescindible que se programen reuniones grupales, en la que los miembros de la empresa compartan sus criterios y lleguen a tomar una decisión final. En este punto se valora mucho la proactividad y creatividad, de tal forma que los trabajadores dispongan de sus ideas para hacer frente a la resolución de conflictos y asuman un rol de liderazgo en sus áreas de trabajo (Moriano et al., 2018).
- **Información actualizada:** El mercado suele cambiar constantemente y eso obliga a que las empresas cada vez logren generar cambios internos y externos para mantenerse vigentes. Por esa razón, la información no solo debe

actualizarse, sino ser compartida por las diferentes áreas de la empresa para que los colaboradores tengan la misma filosofía y no pierdan el enfoque ante sus actividades cotidianas (Moriano et al., 2018).

- Ayuda inmediata: Los trabajadores cada día afrontan nuevos retos que se presentan durante sus jornadas, por ello, es esencial que reciban apoyo por parte de los directivos de tal manera que tomen decisiones en conjunto y mejore la comunicación vertical. Además, este apoyo tiene que estar sujeto a capacitaciones, con la finalidad que los colaboradores no se muestren dependientes de sus jefes y puedan laborar con más eficiencia (Moriano et al., 2018).

### **Dimensiones de engagement.**

Según Rosado et al. (2020) sostienen que el engagement se divide en las siguientes dimensiones basadas en el modelo UWES de Salanova y Shaufeli, las cuales son:

- Vigor: Se refiere al nivel energético y resistencia mental que poseen los colaboradores ante sus funciones laborales. Así mismo, están dispuestos a dar su máximo esfuerzo para hacer frente ante cualquier problema o dificultad que pueda ocurrir en sus puestos de trabajo, incluso, en la mayoría de ocasiones, trabajan más horas de lo normal si lo creen pertinente (Rosado et al., 2020).
- Dedicación: Es el grado de entusiasmo e inspiración que perciben los trabajadores cuando se les encomiendan una lista de tareas. Del mismo modo, el personal no solo es partícipe en la organización, sino que se siente tan orgulloso de pertenecer a ella que pueden asumir cualquier tipo de reto que se les presente con total normalidad (Rosado et al., 2020).
- Absorción: Consiste en la felicidad que les surge a los colaboradores cuando

se encuentran altamente concentrados en sus jornadas laborales. Están tan inmersos en su trabajo, que les causa bastante placer y el tiempo pasa volando, obviando los sucesos que pasan a su alrededor. Además, les resulta difícil abandonar una tarea sin antes haberla culminado eficientemente (Rosado et al., 2020).

### **2.2.2. Desempeño laboral**

#### **Definiciones de desempeño laboral**

Bayón (2019) señala que el desempeño laboral son las habilidades y competencias que disponen los trabajadores para contribuir a los objetivos fijados por la organización, cumpliendo con sus tareas de forma eficiente.

Chen (2019) indica que el desempeño laboral está compuesto por los comportamientos y actitudes de los colaboradores que aportan a los resultados organizacionales y que son medidos cada cierto tiempo.

Murphy et al. (2018) afirmaron que el desempeño laboral se define como los conocimientos, experiencias y competencias que el colaborador pone en práctica para culminar determinadas tareas establecidas por la organización.

#### **Teoría de X y Y de McGregor.**

Pérez (2018) afirma que esta teoría explica el desempeño de los colaboradores distinguiendo a dos tipos de personas X y Y.

En lo que corresponde a X son las personas que sienten desagrado por su trabajo y hacen todo lo posible por evitarlo, mostrando un comportamiento egoísta ante las necesidades de la empresa. Tiene pocas ambiciones y no asumen las responsabilidades que se les asigna en cada uno de sus puestos de trabajo. La única forma que tomen acción en las organizaciones es controlándolos y dándoles órdenes muy específicas y estrictas, de lo contrario, solo emprenderán pocas actividades y no



aportarán resultados en la empresa (Pérez, 2018).

En cuanto a Y son las personas que no son perezosas, asumen responsabilidades y toman su trabajo como algo natural, dado que promueven un ambiente propicio con las condiciones apropiadas en sus puestos de trabajo. No necesitan que sean supervisados ni que les den órdenes, ya que ellos mismos se autodirigen hacia los objetivos plasmados por la empresa y tienen un control sobre su comportamiento. Además, reciben compensaciones como estímulos por parte de la organización para que sigan dando su máximo rendimiento ante las funciones que se les delega (Pérez, 2018).

Del mismo modo, si los directivos identifican que sus colaboradores actúan como X, serán autocráticos y podrán aplicarles correctivos para que puedan tomar acción. En cambio, si el personal actúa como Y, los directivos serán democráticos con los trabajadores y les darán incentivos cada cierto tiempo para que sigan asumiendo con responsabilidad sus actividades y tengan gusto por su trabajo. Así mismo, para que la empresa tenga un crecimiento interno y sea más competitiva en el mercado, el personal debe modelar los comportamientos de Y, de tal forma que tengan un rendimiento óptimo en cada uno de sus puestos de trabajo (Pérez, 2018).

### **Beneficios de desempeño laboral.**

Checa (2018) indica que los principales beneficios del desempeño laboral son los siguientes:

- Calidad en los resultados: Los colaboradores muestran un mejor rendimiento que contribuyan a los resultados de la empresa, haciendo bien su trabajo y culminándolo en el menor tiempo posible. Además, conocen a profundidad sus funciones que no necesitan que los superiores les den órdenes a cada momento (Checa, 2018).

- Autonomía: El personal de trabajo tiene la habilidad para tomar sus propias decisiones en sus puestos laborales y tengan el control ante cualquier situación que pueda ocurrir. Así mismo, los colaboradores se sienten empoderados y son independientes, de tal manera que asuman con responsabilidad las tareas que se les deleguen (Checa, 2018).
- Disciplina laboral: Los trabajadores respetan y acatan cada una de las normas establecidas por la gerencia. Estos parámetros les permite alcanzar niveles de productividad y les causa satisfacción conforme vayan avanzando. Del mismo modo, se les suele otorgar recompensas para que se sientan estimulados a seguir contribuyendo al crecimiento de la empresa (Checa, 2018).
- Creatividad: Los colaboradores ponen a prueba su ingenio e imaginación para generar ideas y nuevos conceptos que aporten al desarrollo de la organización. Así mismo, suelen enfrentar retos y desafíos constantemente, con la finalidad que sus ideas vayan contribuyendo al cambio y cada vez sean más grandes (Checa, 2018).
- Rapidez en resolución de conflictos: Los trabajadores poseen habilidades para resolver cualquier tipo de conflicto o problema que pueda ocurrir. Estos conflictos pueden ser internos (colaboradores) o externos (clientes), en el que analizan las causas, plantean una serie de alternativas, eligen las más apropiadas y posteriormente se evalúan los resultados (Checa, 2018).
- Flexibilidad: El personal trabaja en un horario flexible acorde a sus obligaciones otorgadas en sus puestos de trabajo. Esto ocurre ya que no laboran en función a las horas establecidas, sino en base a proyectos u objetivos propuestos por la gerencia, con el propósito que sea alto el impacto en los resultados organizacionales (Checa, 2018).

## **Evaluación de desempeño**

Alles (2019) afirma que el rendimiento del personal debe de ser medido para que las mejoras sean notorias y se reduzcan gastos innecesarios. Así mismo, se deben plantear evaluaciones que sean específicas en cada una de sus competencias para luego poder contrarrestarlas mediante programas de capacitación. Para un mayor resultado, la evaluación debe de ser global, es decir, todos los miembros de la organización deben de recibirla para que se forme un mejor ambiente de trabajo. Las fases a seguir en la evaluación de desempeño son las siguientes:

- **Definir el puesto:** Las personas se encuentran ubicadas en puestos específicos que van acordes a sus habilidades, de tal manera de evitar la rotación de personal y se maximice la productividad. Así mismo, se plantean una serie de tareas y responsabilidades que se deben de seguir para contribuir a los resultados de la organización (Alles, 2019).
- **Evaluar el rendimiento:** Las herramientas de evaluación deben estar enfocadas en relación a puntuaciones numéricas para que la medición del colaborador ante sus puestos sea más concreta. Estos instrumentos son elaborados por especialistas para que los resultados sean más exactos y posteriormente se planteen estrategias en relación a los puntos débiles (Alles, 2019).
- **Retroalimentación:** Es la última fase del proceso de evaluación y los superiores tras evidenciar los resultados de los instrumentos, brindan retroalimentación para contrastar las deficiencias que estén alterando la productividad del personal. Además, se organizan reuniones grupales para poder plantear posibles alternativas que sean favorables para la empresa. Sin embargo, si los resultados son negativos, se contratan estrategias externos que den soluciones desde otra óptica y la organización tenga un gran cambio (Alles, 2019).

### **Dimensiones de desempeño laboral.**

Según Bayón (2019) afirma que el desempeño laboral está compuesto por las siguientes dimensiones:

- **Desarrollo:** Consiste en aquellas capacitaciones que reciben los colaboradores con la finalidad de mejorar sus actitudes, conocimientos y habilidades que requieren sus puestos de trabajo. Para que el personal tenga un mejor desarrollo, debe mejorar sus habilidades como: solución de problemas, iniciativa, aporte de ideas y adaptabilidad al entorno (Bayón, 2019).
- **Relaciones:** Se refiere a la forma de cómo los colaboradores se comunican con sus colegas y con sus superiores. Cuando se promueve buenas relaciones, tienen la facilidad de formar equipos de trabajo, promover lazos de confianza y comprender mejor las necesidades de los demás (Bayón, 2019).
- **Reconocimiento:** Es la compensación que otorga la empresa cuando los trabajadores alcanzan determinados logros en un plazo establecido. Los reconocimientos son importantes porque permiten que el personal se sienta valorado, se motive a seguir laborando y tenga deseos de ascender profesionalmente. Los principales reconocimientos son los incentivos económicos y las premiaciones en público (Bayón, 2019).
- **Ambiente:** Es la percepción que tienen los colaboradores acerca de su lugar de trabajo y cumplen funciones específicas. Un buen ambiente de trabajo se caracteriza cuando se les otorga los recursos necesarios, se sienten seguros y reciben el apoyo de los directivos. Además, para que den su máximo rendimiento, su puesto debe estar acorde con sus capacidades y estar conformes con las políticas establecidas (Bayón, 2019).

### 2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

- **Capacitación:** Es un proceso integrador y fundamental para las empresas que consiste en instruir a los colaboradores proporcionándoles información teórica y práctica que le permita mejorar sus conocimientos y actitudes en sus áreas de trabajo (Angüis, 2018).
- **Desempeño laboral:** Es el proceso que tienen los trabajadores para gestionar sus actividades eficientemente, poniendo en práctica sus conocimientos y habilidades, para alcanzar las metas institucionales en un plazo determinado (García, 2022).
- **Engagement:** Es el estado positivo en el que se encuentra el trabajador y se encuentra caracterizado por su energía, involucramiento y eficacia ante los objetivos organizacionales, además, funciona como el antídoto ante el estrés o agotamiento laboral (Caldas, 2018).
- **Estrés laboral:** Es una experiencia emocional negativa asociada con cambios físicos y psicológicos que surge con las exigencias de tareas otorgadas a los colaboradores y afecta notablemente a su productividad individual (Huber, 2019).
- **Evaluación de desempeño:** Es una herramienta que mide el rendimiento del colaborador frente a sus puestos de trabajo y que permite que los objetivos de la empresa se cumplan de manera correcta y en el tiempo establecido (Martha, 2019).
- **Incentivos económicos:** Son los mecanismos o recompensas que se les otorgan a los colaboradores cuando alcanzan determinados logros que benefician a la organización (McPake et al., 2020).
- **Motivación laboral:** Son los factores que inducen a que el colaborador

emprenda una determinada acción para alcanzar un objetivo específico, y a la vez, cubra las necesidades que tiene en su entorno laboral (Napolitano, 2018).

- Relaciones interpersonales: Es la capacidad que tiene el personal para establecer vínculos de comunicación con los demás colaboradores y comprender sus estados de ánimo, y posteriormente, se creen lazos de confianza (Amo, 2019).

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

El tipo fue básica o pura, dado que su propósito principal fue sólo descubrir nuevos conocimientos a partir de la recolección de información y no resolver problemas específicos, es decir, sin la necesidad de alguna implementación o ejecución (Linares, 2019).

#### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño fue no experimental, transaccional y correlacional. Gavilánez (2021) afirma que fue no experimental, ya que las variables son analizadas en su estado natural sin realizar alguna manipulación; y transaccional, puesto que la información se recolectó mediante los instrumentos en un momento específico. Por último, fue correlacional, dado que el objetivo principal de esta investigación fue encontrar la relación entre ambas variables, en este caso, de engagement y desempeño laboral.

### **3.2. Población y muestra**

La población se refiere al número de sujetos o individuos que presentan rasgos y características en común para llevar a cabo un estudio (Polgar y Tomas, 2021). Así mismo, la población estuvo compuesta por 185 colaboradores de la clínica.

La muestra consiste en una porción o subconjunto de elementos que conforman la población y que debe ser representativa (Quintalla et al., 2020). Debido a que la población es una cantidad accesible para la recolección de información, no se realizó ningún tipo de muestreo, por tanto, solo se consideró a la población establecida.

### **3.3. Hipótesis**

La hipótesis consiste en plantear una posible respuesta inicial a partir de una serie de datos para dar respuesta a la formulación del problema (Escobar y Bilbao, 2020). Así mismo, se plantearon las siguientes hipótesis:



### **3.3.1. Hipótesis general**

- H<sub>0</sub>: Existe relación significativa entre engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.

### **3.3.2. Hipótesis específicas**

- H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre vigor y desempeño en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.
- H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre dedicación y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.
- H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre absorción y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.

## **3.4. Variables – Operacionalización**

### **3.4.1. Definición conceptual de engagement**

El engagement es el vínculo emocional que tiene el trabajador respecto a sus funciones laborales, en el que se muestra comprometido, energético y entusiasmado para conseguir los resultados en la organización (Rosado et al., 2020).

### **3.4.2. Definición operacional de engagement**

El engagement según el modelo UWES de Salanova y Shaufeli se descompone en tres dimensiones: Vigor, dedicación y absorción. Así mismo, se subdividen en 15 ítems que son necesarios para medir el engagement de los colaboradores.

**Tabla 1***Operacionalización de engagement*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Vigor	Energía	1 al 5	Escala Likert:	Muy alto: [61 - 75)
	Periodo		• Total acuerdo	Alto: [46 - 60)
	Ganas		• Acuerdo	Medio: [31 - 45)
	Persistente		• Indiferente	Bajo: [16 - 30)
	Vigoroso		• Desacuerdo	Muy bajo: [1 - 15)
Dedicación	Retador	6 al 10	• Total desacuerdo	
	Inspiración			
	Entusiasmo			
	Orgullo			
Absorción	Significado	11 al 15		
	Olvido			
	Tiempo			
	Llevar			
	Inmerso			
	Feliz			

**3.4.3. Definición conceptual de desempeño laboral**

El desempeño laboral son las habilidades y competencias que disponen los trabajadores para contribuir a los objetivos fijados por la organización, cumpliendo con sus tareas de forma eficiente (Bayón, 2019).

**3.4.4. Definición operacional de desempeño laboral**

El desempeño laboral está conformado por cuatro dimensiones: desarrollo, relaciones, reconocimiento y ambiente. Del mismo modo, se derivan 20 ítems para medir el desempeño de los colaboradores en la empresa.

**Tabla 2***Operacionalización de desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Desarrollo	Capacitación	1 al 5	Escala Likert:	Muy alto: [81 - 100)
	Solución		• Total acuerdo	Alto: [61 - 80)
	Iniciativa		• Acuerdo	Medio: [41 - 60)
	Ideas		• Indiferente	Bajo: [21 - 40)
	Adaptabilidad		• Desacuerdo	Muy bajo: [1 - 20)
Relaciones	Colegas	6 al 10	• Total	
	Superiores		desacuerdo	
	Equipos			
	Confianza			
	Comprensión			
Reconocimiento	Valorado	11 al 15		
	Motivación			
	Ascenso			
	Incentivos			
	Premiaciones			
Ambiente	Recursos	16 al 20		
	Seguridad			
	Apoyo			
	Puesto			
	Políticas			

**3.5. Métodos y técnicas de investigación*****Método de investigación***

El método que se empleó fue el método científico, Ñaupas et al. (2018) afirman que este método consiste en un procedimiento ordenado que permite generar el conocimiento científico, partiendo desde la identificación de un problema hasta contrastar las hipótesis mediante la recolección de información.

***Técnica de investigación***

En cuanto a la técnica se empleó la encuesta, según Wilson (2021) es una

herramienta que está constituida por una lista de premisas o ítems para luego analizar las respuestas u opiniones de las personas seleccionadas en un estudio. Del mismo modo, se emplearon las escalas de Likert, Macazana et al. (2021) afirma que esta escala es utilizada para recolectar las respuestas de los sujetos en niveles ordinales con sus respectivas valoraciones y finalmente se puedan medir las variables. En este caso, se emplearon cinco escalas de respuesta: total acuerdo (5), acuerdo (4), indiferente (3), desacuerdo (2) y total desacuerdo (1).

### **3.5.1. Cuestionario de engagement (Modelo UWES)**

#### **Descripción del instrumento.**

El cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Scale) fue elaborado por los psicólogos Marisa Salanova y Wilmar Schaufeli en el año 2004. El objetivo fue construir una serie de premisas que permitan explicar el estado psicológico de los colaboradores ante sus funciones laborales y puedan evitar grados de agotamiento, cansancio u otros síntomas que les genere desgaste. El instrumento fue diseñado en escalas Likert y se basó en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, en el cual se derivaron 15 ítems para medir la reacción de los sujetos.

#### **Aspectos psicométricos de la prueba original.**

El análisis factorial del modelo UWES indica que los modelos de los tres factores se ajustan adecuadamente a los valores y se obtuvo un coeficiente de .81 superando el criterio recomendado de .70. Así mismo, los resultados de la confiabilidad de las dimensiones fueron: Vigor obtuvo .83, dedicación .85 y absorción .87. Dichos resultados son significativos ya que se obtuvo un  $p < .01$ .

#### **Aspectos psicométricos de la prueba adaptada.**

Laureano et al. (2020) implementaron el modelo UWES a 115 colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana, en el que encontraron que los ítems

guardan concordancia con lo que pretende medir el engagement, ya que se obtuvo una confiabilidad total de .85. Además, para sus dimensiones, se obtuvo una confiabilidad de .87 para vigor, .84 para dedicación y .81 para absorción siendo significativas con un  $p < .05$ .

### 3.5.2. Cuestionario de desempeño laboral

El instrumento respecto a desempeño laboral fue construido a criterio del investigador tomando como referencia al autor Bayón (2019) en el que descompone la variable en cuatro dimensiones: desarrollo, relaciones, reconocimiento y ambiente. Así mismo, se derivan 20 ítems contruidos con escalas Likert para medir el desempeño de los colaboradores en la clínica. No obstante, antes de ser aplicado, este cuestionario fue validado por tres expertos en la materia y fue procesado estadísticamente para calcular su fiabilidad.

### 3.5.3. Validación de los instrumentos

En cuanto a la validación de expertos, Giraldo et al. (2018) afirma que la validación consiste en que los ítems planteados en el cuestionario tengan relación con los constructos teóricos estudiados. Así mismo, los instrumentos fueron evaluados por el criterio de tres especialistas en el tema de estudio, considerando la congruencia entre indicadores, dimensiones y variables que fueron derivados de las bases teóricas. Los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 3**

*Validación del cuestionario de engagement*

Validador	Resultado de aplicabilidad
MAG. Claudia Karina Guevara Cordero	Aplicable
MAG. Ethel Ricardina Camarena Jorge	Aplicable
MAG. Carmen Ines Díaz Chávez	Aplicable

En la tabla 3 se puede visualizar que la validación respecto al cuestionario de

engagement es aplicable, dado que los tres especialistas, mediante una revisión profunda y sistemática, manifestaron su conformidad ante cada uno de los ítems que fueron derivados de la operacionalización.

**Tabla 4**

*Validación del cuestionario de desempeño laboral*

Validador	Resultado de aplicabilidad
MAG. Claudia Karina Guevara Cordero	Aplicable
MAG. Ethel Ricardina Camarena Jorge	Aplicable
MAG. Carmen Ines Díaz Chávez	Aplicable

En la tabla 4 se puede observar que la validación referente al cuestionario de desempeño laboral es aplicable, dado que los tres especialistas, tras una revisión profunda y sistemática, plasmaron su conformidad ante cada uno de los ítems que fueron originados de la operacionalización.

### **3.6. Procesamiento de los datos**

Respecto al procesamiento de datos, se realizó de la siguiente forma:

- Se tomó el modelo UWES para el instrumento referente a engagement y se construyó el instrumento respecto a desempeño laboral.
- Se validaron los cuestionarios por tres expertos en la materia.
- Los cuestionarios fueron aplicados a los colaboradores de la clínica para conocer sus opiniones y respuestas ante los ítems planteados.
- Se emplearon tablas y figuras en Excel para el análisis e interpretación de cada uno de los resultados.
- Se validó la hipótesis planteada mediante el procesamiento de datos en el programa SPSS.
- Se elaboraron las conclusiones en función a los objetivos planteados.
- Se trazaron recomendaciones como opción estratégica ante la problemática.

## **CAPÍTULO IV**

# **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### 4.1. Análisis de fiabilidad de las variables

Respecto al alfa de Cronbach, León et al. (2021) lo definen como un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad del cuestionario, considerando que su valor debe de ser superior a .75 para que posea una excelente confiabilidad. Del mismo modo, tras su aplicación a los colaboradores de la clínica, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 5**

*Confiabilidad del cuestionario de engagement*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.963	15

En la tabla 5 se puede apreciar que el cuestionario de engagement posee un alfa de Cronbach de .963 siendo N el número de ítems que conforman el instrumento, por tanto, posee una excelente confiabilidad al ser superior a .75.

**Tabla 6**

*Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.969	20

En la tabla 6 se puede observar que el cuestionario de desempeño laboral posee un alfa Cronbach de .969 siendo N la cantidad de ítems que constituyen el instrumento, por ende, tiene una excelente confiabilidad al ser mayor a .75.

#### 4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

##### 4.2.1. Resultados de engagement



**Tabla 7***Nivel de engagement*

Nivel	Vigor		Dedicación		Absorción		Engagement	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy Alto	48	26%	18	10%	18	10%	24	13%
Alto	66	36%	24	13%	38	21%	36	19%
Medio	43	23%	55	30%	49	26%	86	46%
Bajo	19	10%	78	42%	72	39%	31	17%
Muy Bajo	9	5%	10	5%	8	4%	8	4%
Total	185	100%	185	100%	185	100%	185	100%

En la tabla 7, del 100% de los colaboradores, en cuanto, a vigor, el 36% se encuentra en un nivel alto, puesto que se muestran energéticos, persistentes y vigorosos en sus puestos de trabajo, además tienen tantas ganas por seguir laborando que pueden continuar haciéndolo por largos periodos de tiempo. Respecto a dedicación, el 42% se encuentra en un nivel bajo, dado que su trabajo no les parece inspirador ni retador y no le encuentran significado a las funciones que se les encargan, así mismo, no se sienten entusiasmados ni orgullosos de ser parte de la organización. Referente a absorción, el 39% se encuentra en un nivel bajo, ya que no son tan felices con las funciones que desempeñan y suelen desconcentrarse con mucha facilidad, del mismo modo, el tiempo pasa tan lento que están más atentos a la hora de salida que a su horario laboral. Finalmente, en lo que corresponde a engagement, el 46% se encuentra en un nivel medio, debido a que las dimensiones dedicación y absorción son las que más inciden en la variable, lo que origina que no se muestren muy energéticos ni comprometidos al momento de conseguir los resultados plasmados en la organización.

**4.2.2. Resultados de desempeño laboral**

**Tabla 8***Nivel de desempeño laboral*

Nivel	Desarrollo		Relaciones		Reconocimiento		Ambiente		Desempeño laboral	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy Alto	21	11%	55	30%	18	10%	48	26%	30	16%
Alto	24	13%	60	32%	36	19%	73	39%	43	23%
Medio	61	33%	44	24%	45	24%	45	24%	69	37%
Bajo	67	36%	18	10%	62	34%	13	7%	37	20%
Muy Bajo	12	6%	8	4%	24	13%	6	3%	6	3%
Total	185	100%	185	100%	185	100%	185	100%	185	100%

En la tabla 8, del 100% de los colaboradores, en lo que se refiere a desarrollo, el 36% se encuentra en un nivel bajo, debido a que no reciben las capacitaciones necesarias que les permita mejorar sus habilidades, tales como solucionar problemas, iniciativa laboral, aporte de ideas y adaptabilidad a los cambios que puedan acontecer. En cuanto a relaciones, el 32% se encuentra en un nivel alto, puesto que entablan una buena comunicación con sus colegas, mantienen una relación transparente con sus superiores, forman equipos de trabajo, promueven vínculos de confianza y comprenden las necesidades de los demás. En lo que corresponde a reconocimiento, el 34% se encuentra en un nivel bajo, dado que no valoran su esfuerzo, no se sienten motivados ante sus funciones, no tienen deseos de ascender profesionalmente, no reciben incentivos ni premiaciones acorde a sus logros alcanzados. En relación al ambiente, el 39% se encuentra en un nivel alto, ya que disponen de los recursos necesarios para culminar sus labores, su puesto es seguro y acorde a sus capacidades, reciben apoyo por parte de los directivos y están conformes con las políticas establecidas por la dirección. Por último, en lo que respecta a desempeño laboral, el 37% se encuentra en un nivel medio, puesto que las dimensiones desarrollo y reconocimiento son las que más afectan a la variable, lo que causa que su

rendimiento no sea el más óptimo ante sus funciones laborales y no aporten valor a la clínica.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### 4.3.1. Contrastación de hipótesis general

**Tabla 9**

*Correlación entre engagement y desempeño laboral*

		Engagement	Desempeño laboral
Engagement	Correlación de Pearson	1	.975**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	185	185
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.975**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	185	185

En la tabla 9, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación muy fuerte entre engagement y desempeño laboral de .975 siendo significativa con un  $p < .05$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Así mismo, se puede inferir que, en la medida que se incremente el engagement, mayor será el desempeño laboral de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

#### 4.3.2. Contrastación de hipótesis específica 1

**Tabla 10**

*Correlación entre vigor y desempeño laboral*

		Vigor	Desempeño laboral
Vigor	Correlación de Pearson	1	.893**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	185	185
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.893**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	185	185

En la tabla 10, por medio del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva considerable entre la dimensión vigor y desempeño laboral de .893 siendo significativa con un  $p < .05$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. En este sentido, se puede inferir que, si los colaboradores son vigorosos, podrán tener un mejor rendimiento ante sus actividades.

#### **4.3.3. Contrastación de hipótesis específica 2**

**Tabla 11**

*Correlación entre dedicación y desempeño laboral*

		Dedicación	Desempeño laboral
Dedicación	Correlación de Pearson	1	.923**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	185	185
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.923**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	185	185

En la tabla 11, a través del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación muy fuerte entre la dimensión dedicación y desempeño laboral de .923 siendo significativa con un  $p < .05$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Del mismo modo, este resultado indica que, si los colaboradores incrementan su dedicación, su rendimiento será más óptimo.

#### **4.3.4. Contrastación de hipótesis específica 3**

**Tabla 12***Correlación entre absorción y desempeño laboral*

		Absorción	Desempeño laboral
Absorción	Correlación de Pearson	1	.920**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	185	185
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.920**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	185	185

En la tabla 12, tras aplicar el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación muy fuerte entre la dimensión absorción y desempeño laboral de .920 siendo significativa con un  $p < .05$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Esto significa que si el personal se encuentra absorto en su trabajo, su desempeño será más alto ante sus funciones laborales.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación muy fuerte entre engagement y desempeño laboral de .975 siendo significativa con un  $p < .05$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Del mismo modo, Rahimi y Rostami (2018) obtuvieron como resultado que el engagement se asoció positivamente con el desempeño del trabajador con un coeficiente de .728 siendo una correlación positiva moderada y con un  $p < .05$ . Este resultado coincide con este estudio, ya que ambas variables guardan una fuerte relación, y se puede inferir que, en la medida que se incremente el engagement, mayor será el desempeño laboral de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

En cambio, Vásquez et al. (2020) hallaron que el engagement laboral se relacionó medianamente y significativamente con el desempeño del trabajador ya que se obtuvo un coeficiente de .47 y un  $p < .01$ . Además, Juárez (2021) encontró que el engagement en el trabajo se relacionó medianamente y significativamente con el desempeño con un coeficiente de .45 y con un  $p < .01$ . Por último, Lisbona et al. (2018) obtuvieron que el engagement laboral guardó una relación baja y significativa con el desempeño del trabajador con un coeficiente de .234 y con un  $p < .01$ . Siendo estos resultados similares y significativos, pero en menor grado de relación, ya que se encuentran por debajo del .50.

Determinar la relación entre vigor y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana, por medio del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva considerable entre la dimensión vigor y desempeño laboral de .893 siendo significativa con un  $p < .05$ , por tanto, se acepta la

hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Así mismo, Chanduví (2021) encontró que la dimensión vigor guardó una relación muy alta con el desempeño del personal, debido a que se obtuvo un coeficiente de .941 y un  $p < .05$ . Del mismo modo, Bello y Linares (2021) hallaron un coeficiente de .853 y un  $p < .05$  entre la dimensión vigor con el rendimiento de los colaboradores, lo cual señala una correlación positiva considerable y significativa. Estos resultados concuerdan con lo que se obtuvo en esta tesis, ya que hay una correlación positiva considerable entre vigor y desempeño laboral, y se puede inferir que, si los colaboradores son vigorosos, podrán tener un mejor rendimiento ante sus actividades. Sin embargo, Quispe (2022) encontró que la dimensión vigor tuvo una relación débil y significativa con el desempeño laboral ya que se obtuvo un coeficiente de .214 y un  $p < .05$  siendo este resultado similar pero una correlación positiva baja.

Tal como lo argumentan Rosado et al. (2020) el vigor se refiere al nivel energético y resistencia mental que poseen los colaboradores ante sus funciones laborales. Así mismo, están dispuestos a dar su máximo esfuerzo para hacer frente ante cualquier problema o dificultad que pueda ocurrir en sus puestos de trabajo, incluso, en la mayoría de ocasiones, trabajan más horas de lo normal si lo creen pertinente.

Determinar la relación entre dedicación y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana, a través del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación muy fuerte entre la dimensión dedicación y desempeño laboral de .923 siendo significativa con un  $p < .05$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

De igual forma, Manrique (2021) obtuvo un coeficiente de .808 entre la dimensión dedicación y desempeño laboral, lo cual indica una correlación positiva



moderada y significativa ya que se obtuvo un  $p < .05$ . De la misma manera, Aguilar (2022) encontró un coeficiente de .807 y un  $p < .05$  lo cual indica una correlación positiva considerable y a la vez significativa entre dedicación y desempeño del colaborador. Finalmente, Huamanchumo (2021) halló que la dimensión dedicación guardó una relación positiva considerable y significativa con la productividad de los colaboradores, ya que se obtuvo un coeficiente de ,771 y un  $p < .05$ . Estos resultados se asemejan a esta investigación, ya que se obtuvo una correlación significativa y muy fuerte entre dedicación y desempeño laboral, lo cual indica que, si los colaboradores incrementan su dedicación, su rendimiento será más óptimo.

Según lo que plasman Rosado et al. (2020) la dedicación es el grado de entusiasmo e inspiración que perciben los trabajadores cuando se les encomiendan una lista de tareas. Del mismo modo, el personal no solo es partícipe en la organización, sino que se siente tan orgulloso de pertenecer a ella que pueden asumir cualquier tipo de reto que se les presente con total normalidad

Determinar la relación entre absorción y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana, se obtuvo una correlación muy fuerte entre la dimensión absorción y desempeño laboral de .920 siendo significativa con un  $p < .05$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Del mismo modo, Villacorta y Agüero (2021) hallaron que la dimensión absorción estableció una relación medianamente significativa con el desempeño del trabajador, dado que se obtuvo un coeficiente de .449 y un  $p < .05$  y Alvan (2019) encontró que la dimensión absorción estableció una relación medianamente baja con el desempeño del colaborador, debido a que se obtuvo un coeficiente de .459 y un  $p < .05$ . Este resultado tiene poca similitud con este estudio, ya que las correlaciones son positivas y significativas, pero son medianas dado que son inferior a .50.

En relación a este resultado, Rosado et al. (2020) la absorción consiste en la felicidad que les surge a los colaboradores cuando se encuentran altamente concentrados en sus jornadas laborales. Están tan inmersos en su trabajo, que les causa bastante placer y el tiempo pasa volando, obviando los sucesos que pasan a su alrededor. Además, les resulta difícil abandonar una tarea sin antes haberla culminado eficientemente.

Por último, el entorno laboral se ha convertido en un gran desafío para los directivos de las organizaciones, puesto que, son conscientes que la contribución del personal es primordial para los triunfos empresariales, sin embargo, esto ocurre cuando los colaboradores asocian sus tareas con grados de felicidad, responsabilidad y entusiasmo. Cabe destacar que la pasión se manifiesta cuando el personal es productivo y tiene la voluntad de enfrentarse ante cualquier reto para alcanzar los objetivos institucionales. Esto indica que el engagement cumple un rol importante para el desarrollo de las organizaciones, por esa razón, los resultados que se han obtenido tras el procesamiento estadístico de este estudio, pueden ser distintos si es que se aplican los mismos instrumentos en diferentes escenarios, con la finalidad que se pueda comprobar si únicamente el engagement tiene un impacto positivo en el rendimiento del personal, tal y como lo muestra la literatura plasmada en el marco teórico.

## **5.2. Conclusiones**

- En lo que respecta a la relación entre engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó una correlación muy fuerte entre engagement y desempeño laboral de .975 siendo significativa con un  $p < .05$ , así mismo, se puede inferir que, en la medida que se incremente el engagement,

mayor será el desempeño laboral de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

- En lo que se refiere a la relación entre vigor y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana, por medio del coeficiente de correlación de Pearson, se determinó una correlación positiva considerable entre la dimensión vigor y desempeño laboral de .893 siendo significativa con un  $p < .05$ , en este sentido, se puede inferir que, si los colaboradores son vigorosos, podrán tener un mejor rendimiento ante sus actividades.
- En lo que corresponde a la relación entre dedicación y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana, a través del coeficiente de correlación de Pearson, se determinó una correlación muy fuerte entre la dimensión dedicación y desempeño laboral de .923 siendo significativa con un  $p < .05$ , del mismo modo, este resultado indica que, si los colaboradores incrementan su dedicación, su rendimiento será más óptimo.
- En cuanto a la relación entre absorción y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana, tras aplicar el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó una correlación muy fuerte entre la dimensión absorción y desempeño laboral de .920 siendo significativa con un  $p < .05$ , esto significa que, si el personal se encuentra absorto en su trabajo, su desempeño será más alto ante sus funciones laborales.

### **5.3. Recomendaciones**

1. Los colaboradores deben de recibir talleres motivacionales, con la finalidad que incrementen sus niveles de energía y den su máximo esfuerzo para hacer frente ante cualquier problema o dificultad que se presente en sus puestos laborales.
2. El área de recursos humanos debe de promover incentivos económicos

grupales, de tal forma que los trabajadores estén dispuestos a asumir nuevos retos y desafíos que contribuyan al crecimiento interno de la clínica y a la vez sean beneficiados salarialmente.

3. El personal debe recibir un proceso de coaching, con el propósito que no pierdan concentración y enfoque ante las metas establecidas por la clínica, además, se sentirán empoderados y terminarán sus tareas de forma eficiente.
4. El gerente de la clínica debe de implementar un programa de engagement para mejorar el desempeño de los colaboradores, con la finalidad que, mediante su compromiso y entusiasmo, alcancen los objetivos empresariales en el tiempo establecido y su rendimiento sea el más óptimo.

## **REFERENCIAS**

- Aguilar, A. (2022). *Engagement y su relación con el desempeño laboral de los servidores de la Fiscalía Supraprovincial contra el Crimen Organizado, Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83770>
- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias*. (3° edición). Ediciones Granica.
- Alvan, R. (2019). *Engagement y desempeño de los colaboradores de la empresa Maestro, sucursal Trujillo, año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47260>
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y selección de personal*. Editorial Elearning.
- Angüis, V. (2018). *Certificación Profesional Seguridad Integral en Prevención de Riesgos*. Gandhi Publica.
- Arenal, L. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados*. Editorial Tutor Formación.
- Arias, J. (2020). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*. *Desafíos*, 12(1), 9-15. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.256>
- Ariza, A., Giorgi, G., Molina, H. & Fiz, J. (2021). *The Future of Work in Non-Profit and Religious Organizations: Current and Future Perspectives and Concerns*. Frontiers. [https://books.google.com.pe/books?id=XCEWEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XCEWEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Bayón, J. (2019). *Cultura empresarial*. Editorial Elearning.

- Bello, P. y Linares, I. (2021). *Employee engagement y rendimiento de los trabajadores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia Gamarra, Lima 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84463>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. & Benavides, A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Caldas, B. (2018). *Prevención de riesgos laborales en el sector docente*. Ministerio de Educación.
- Carrillo, P. (2020). Analysis of work engagement in primary health care professionals in the Province of Santa Elena – Ecuador. *Revista San Gregorio*, 40, 77-89.
- Chanduvi, J. (2021). *Engagement y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78488>
- Checa, E. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. IC Editorial.
- Chen, J. (2019). *Advances in hospitality and leisure*. Emerald Publishing Limited.
- Cortés, J. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad y salud en el trabajo*. Editorial Tebar.
- Escobar, P. y Bilbao, J. (2020). *Investigación y educación superior*. LULU.COM.
- García, K. (2022). *El derecho al trabajo de los docentes de educación primaria en instituciones públicas*. Editorial UABC.
- Gavilánez, F. (2021). *Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas*. Diaz de Santos.

- Giraldo, F., Molina, J. y Córdoba, F. (2018). *Experiencias de investigación en escenarios escolares. Elementos para una transformación educativa y social*. Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Huamanchumo, E. (2021). *Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte – 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62083>
- Huber, D. (2019). *Gestión de los cuidados enfermeros y liderazgo*. Elsevier.
- Juárez, M. (2021). *Relación de la interacción trabajo-familia, engagement en el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de una entidad paraestatal en la Ciudad de San Luis Potosí* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Repositorio de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. <http://ninive.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7383>
- Laureano, S., Ortiz, D., y Valle, L. (2020). *Validación de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en personal docente de pregrado de universidades privadas en Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0c48cf4e-9c4d-44a1-bae7-256e34956b95/content>
- León, M., Román, M. y Robles, G. (2021). *Escuela de Pensamiento Computacional e Inteligencia Artificial 20/21: Enfoques y propuestas para su aplicación en el aula. Resultados de la investigación*. Ministerio de Educación y Formación Profesional.
- Linares, M. (2019). *Infórmate, investiga y comunica*. ACCI.



- Lisbona, A., Palaci, F., Salanova, M. & Frese, M. (2018). The effects of work engagement and self-efficacy on personal initiative and performance. *Psicothema*, 30(1), 89-104.
- Lupano, M. & Waisman, S. (2018). Work engagement and its relation to performance and job satisfaction. *Psicodebate*, 18(2), 77-89.
- Macazana, D., Sito, L. y Dulvina, A. (2021). *Psicología educativa*. Infinite Study.
- Manrique, M. (2021). *Engagement y desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de Multiservicios 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68672>
- Martha, A. (2019). *Desempeño por competencias: Estrategia. Desarrollo de personas. Evaluación 360°*. Ediciones Granica.
- McPake, B., Normand, C., Smith, S. & Nolan, A. (2020). *Health Economics: An International Perspective*. Routledge.
- Moriano, J., Topa, G. & García, C. (2018). *Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Editorial Sanz y Torres.
- Murphy, K., Cleveland, J. & Hanscom, M. (2018). *Performance Appraisal and Management*. SAGE.
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. Babelcube Inc.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Pérez, E. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas*. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.

- Pinto, Y., Villar, I. & Gálvez, M. (2020). The training and its relationship in the work performance of the administrative workers of the Hipólito Unanue Hospital in Tacna. *Revista Médica Hospital Hipólito Unanue de Tacna*, 13(2), 18-22.
- Polgar, S. y Tomas, S. (2021). *Introducción a la investigación en ciencias de la salud*. Elsevier.
- Quintalla, L., García, C., Rodríguez, R., Fontes, S. y Sarriá, E. (2020). *Fundamentos de investigación en Psicología*. UNED.
- Quispe, F. (2022). *Engagement y desempeño laboral en trabajadores de dos centros de salud Moquegua 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87657>
- Rahimi, M. y Rostami, A. (2018). The effect of emotional intelligence on job engagement and organizational performance. *ECORFAN*, 9(20), 1-14.
- Reed, S. (2019). *PHR and SPHR complete deluxe study guide: Professional in Human Resources certification 2018 exams*. Sybex.
- Rosado, N., Benítez, T. y Arias, M. (2020). *Leer, hablar y escribir en la universidad*. Editorial Universidad del Norte.
- Ruiz, L., Santisteban, L. & Villanueva, J. (2020). The engagement process and its impact on the labor productivity of officials-Lagunas district Municipality. *Horizonte Empresarial*, 7(2), 70-85.
- Sánchez, F. (2020). *Síndrome de Burnout*. Grupo Rodrigo Porrúa.
- Soliz, D. (2019). *Cómo hacer un perfil de proyecto de investigación científica*. Palibrio.
- Vásquez, M., Inostroza, R. & Acosta, H. (2020). Transformational Leadership: Its impact on the Organizational Trust, Work Engagement and Job Performance in Millennial Workers in Chile. *Revista de Psicología*, 30(1), 1-17.

- Villacorta, D. y Agüero, E. (2021). *Engagement y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Sucursal Cusco, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76882>
- Wilkinson, A., Dundon, T. & Redman, T. (2021). *Contemporary Human Resource Management: Text and Cases*. SAGE.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**Tabla 13**

*Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Existe relación entre engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.</p>	<p>Antecedentes Internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En México, Juárez (2021) planteó como objetivo analizar la relación entre engagement en el trabajo con el desempeño del personal.</li> </ul>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.</p>	<p>Variable 1 Engagement Dimensiones Vigor Dedicación Absorción</p>	<p>Tipo de investigación: Básica o pura  Diseño de investigación: No experimental, transaccional y correlacional.</p>
<p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de engagement en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana?</li> <li>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana?</li> <li>¿Existe relación entre vigor y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana?</li> <li>¿Existe relación entre dedicación y desempeño laboral</li> </ul>	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnosticar el nivel de engagement en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.</li> <li>Identificar el nivel de desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.</li> <li>Determinar la relación entre vigor y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.</li> <li>Determinar la relación entre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En Irán, Rahimi y Rostami (2018) efectuó un estudio con el objetivo de medir el impacto que tiene las emociones y el engagement en el rendimiento del personal.</li> </ul> <p>Nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En Lambayeque, Chanduví (2021) corroboró si el engagement se asocia con el desempeño del personal.</li> </ul>	<p>Hipótesis específicas: H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre vigor y desempeño en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana. H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre dedicación y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana. H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre absorción y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.</p>	<p>Variable 2 Desempeño laboral  Dimensiones Desarrollo Relaciones Reconocimiento Ambiente</p>	<p>Método: Científico  Técnica: Encuesta</p>

---

<p>en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana?</p>	<p>dedicación y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Moquegua, Quispe (2022) demostró si el rendimiento del personal mejora con el engagement.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación entre absorción y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre absorción y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana.</li> </ul>	<p>Local:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manrique (2021) en su estudio tuvo como objetivo calcular el grado de asociación que tiene el rendimiento de los trabajadores con el engagement.</li> <li>• Aguilar (2022) en su investigación estableció como objetivo demostrar si el engagement fortalece el rendimiento del personal.</li> </ul>

---

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT

**OBJETIVO:** El presente instrumento tiene como finalidad medir el nivel de engagement en la Clínica La Luz S.A.C. **INSTRUCCIONES:** Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

<b>Puntuaciones de escala Likert</b>				
<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

	<b>ÍTEMS</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>VIGOR</b>					
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.					
2	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.					
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.					
4	Soy muy persistente en mi trabajo.					
5	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.					
	<b>DEDICACIÓN</b>					
6	Mi trabajo es retador.					
7	Mi trabajo me inspira.					
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.					
9	Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
10	Mi trabajo está lleno de significado.					
	<b>ABSORCIÓN</b>					
11	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.					
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.					
13	Me dejo llevar por mi trabajo.					
14	Estoy inmerso en mi trabajo.					
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.					

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

**OBJETIVO:** El presente instrumento tiene como finalidad medir el nivel de desempeño laboral en la Clínica La Luz S.A.C.

**INSTRUCCIONES:** Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

Puntuaciones de escala Likert				
TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
	<b>DESARROLLO</b>					
1	Recibo capacitaciones que me permiten mejorar mis habilidades.					
2	Cuento con la capacidad para solucionar cualquier problema que se presente.					
3	Tomo la iniciativa para conseguir las metas empresariales sin esperar a recibir órdenes.					
4	Aporto ideas que contribuyen al crecimiento organizacional.					
5	Me adapto con facilidad ante cualquier cambio que pueda ocurrir.					
	<b>RELACIONES</b>					
6	Entablo una buena comunicación con mis colegas.					
7	Mantengo una comunicación transparente con mis superiores.					
8	Formo equipos de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos.					
9	Se fomenta relaciones de confianza en mi puesto de trabajo.					



10	Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores.					
	<b>RECONOCIMIENTO</b>					
11	Valoran mi esfuerzo cuando culmino determinadas tareas.					
12	Me siento motivado a seguir cumpliendo con mis funciones.					
13	Tengo deseos de ascender profesionalmente.					
14	Recibo incentivos económicos cuando mi desempeño es eficiente.					
15	Me brindan premiaciones en función a mis logros alcanzados.					
	<b>AMBIENTE</b>					
16	Me otorgan los recursos necesarios para culminar con mis funciones.					
17	Me siento seguro en mi puesto de trabajo.					
18	Recibo el apoyo de los directivos cuando lo requiero.					
19	El puesto donde laboro está acorde con mis capacidades.					
20	Estoy conforme con las políticas establecidas por la dirección.					

### Anexo 3. Informe de software anti plagio

#### GERDI VERA YCHPAS 3

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.globethics.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unsch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unfv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>Ana María Canales-Farah, Jorge Antonio López-Gómez, Ana Cecilia Napán-Yactayo.</b>	<b>&lt;1%</b>

## Anexo 4. Carta de permiso



Lima, 15 de junio ,2022

**Sr. Gerdi Sebastian Vera Ychpas**  
**Estudiante de Psicología**  
**Universidad Autónoma del Perú**  
**Presente.-**

**Referencia :** Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación

Estimado Sr. Vera:

Tengo el agrado de dirigirme para comunicarle que habiendo sido revisada su solicitud referente al trabajo de investigación sobre "Engagement y desempeño laboral en la Clínica La Luz S.A.C.Lima – 2022, doy mi **APROBACION**, para el desarrollo de dicha investigación.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Eco. Miguel Durand Guerrero  
Gerente General  
Clínica La Luz

**Eco. Miguel Durand Guerrero**  
**Gerente General**  
**Clínica La Luz**

 **Central (01) 613 9292**

- 📍 Av. Arequipa 1148 - Urb. Santa Beatriz / Lima
- 📍 Av. Tingo María 623 - Breña / Lima - Telf. (01) 340 7739
- 📍 Av. Perú 3811- San Martín de Porres / Lima ☎ 994 603 860
- 📍 Av. Tupac Amaru 809 - Comas
- 📍 Av. Gran Chimú 085 - San Juan de Lurigancho
- 📍 Av. Manuel A. Odría 702 - TACNA
- 📍 Calle La Florida 225, 4º Piso - Urb. Sta. Victoria / Chiclayo

[www.clinicalaluz.com.pe](http://www.clinicalaluz.com.pe)

## Anexo 5. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Hola mi nombre es **GERDI SEBASTIAN VERA YCHPAS**, y estoy en proceso de obtención de mi título profesional como **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA** por la Universidad Autónoma del Perú. Actualmente estoy realizando un estudio para conocer acerca de la relación entre engagement y desempeño laboral, para ello quiero pedirte tu apoyo.

Tu participación en el estudio consistiría en responder a dos instrumentos, uno de 15 preguntas y otro de 20 preguntas, el tiempo que te llevaría resolverlo será de 15 minutos aproximadamente.


Tu participación en el estudio es voluntaria, es tu decisión si participas o no en el estudio. Esta información será confidencial. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas.

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una ( ✓ ) en el cuadrado de abajo que dice "Sí quiero participar". Si no quieres participar, no pongas ninguna ( ✓ ). Sí quiero participar

Sí quiero participar

Fecha: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

Anexo 6. Cantidad de colaboradores de la Clínica La Luz S.A.C.

	
<b>COLABORADORES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Médicos	23
Personal técnico	48
Jefes administrativos	6
Administradores	5
Personal asistencial	23
Coordinadores	9
Personal licenciado	16
Servicios generales	19
Atención al cliente	36
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>

## Anexo 7. Validación de instrumentos

Validación del instrumento: ENGAGEMENT

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombre del juez validador. Mg.: CLAUDIA KARINA GUEVARA CORDERO

DNI: 43617299

Especialidad del validador:    Temático [ ]    Metodológico [ ]    Estadístico [ X ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombre del juez validador. Mg.: CLAUDIA KARINA GUEVARA CORDERO

DNI: 43617299

Especialidad del validador:    Temático [ ]    Metodológico [ ]    Estadístico [ X ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: ENGAGEMENT**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable** [ x ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombre del juez validador.** Mg/Lic./Ing.: ETHEL RICARDINA CAMARENA JORGE

**DNI:** 06769369

**Especialidad del validador:**    **Temático** [ x ]    **Metodológico** [ ]    **Estadístico** [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

HOSPITAL NACIONAL "ARZOBISPO LOAYZA"  
SERVICIO DE SALUD MENTAL  
-----  
MG. ETHEL R. CAMARENA JORGE  
COORDINADORA DE LA UNIDAD DE PSICOLOGÍA  
C. P. S. P. N° 19858

Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable** [ x ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombre del juez validador.** Mg/Lic./Ing.: ETHEL RICARDINA CAMARENA JORGE

**DNI:** 06769369

**Especialidad del validador:**    **Temático** [ x ]    **Metodológico** [ ]    **Estadístico** [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

HOSPITAL NACIONAL "ARZOBISPO LOAYZA"  
SERVICIO DE SALUD MENTAL  
-----  
MG. ETHEL R. CAMARENA JORGE  
COORDINADORA DE LA UNIDAD DE PSICOLOGÍA  
C. P. S. P. N° 19858

Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: ENGAGEMENT**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombre del juez validador.** Mg.: CARMEN INES DÍAZ CHAVEZ

**DNI:** 10341983

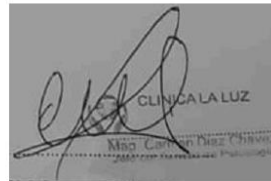
**Especialidad del validador:**    Temático [ ]    Metodológico [ X ]    Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



**Firma del Experto Informante.**

**Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombre del juez validador.** Mg.: CARMEN INES DÍAZ CHAVEZ

**DNI:** 10341983

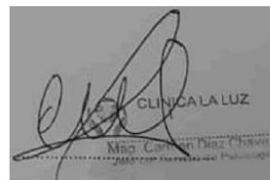
**Especialidad del validador:**    Temático [ ]    Metodológico [ X ]    Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

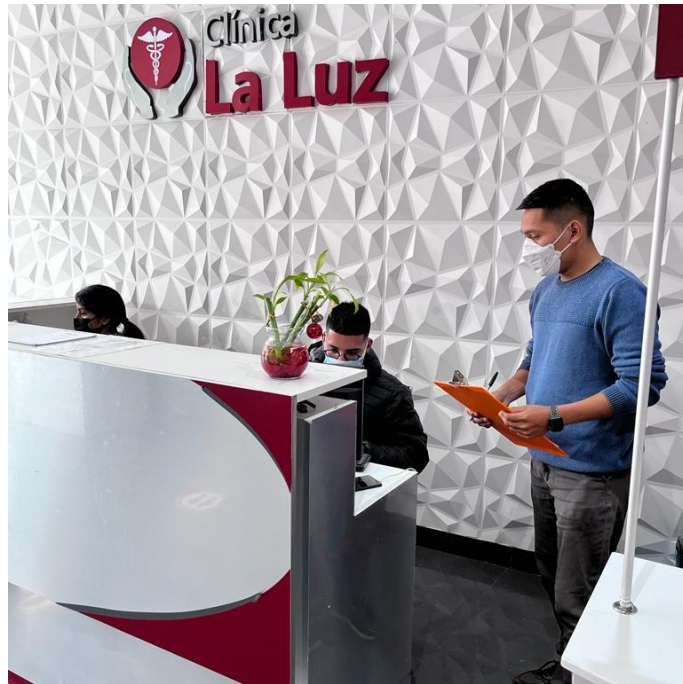


**Firma del Experto Informante.**



## Anexo 8. Evidencias fotográficas

En las siguientes imágenes se puede apreciar al autor aplicando los instrumentos a los colaboradores de la clínica.



## Anexo 9. Resultados de los instrumentos

### Resultados del instrumento de engagement

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT							
N°	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD	Total
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	18	85	25	36	21	185
2	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	48	72	24	25	16	185
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	24	84	30	26	21	185
4	Soy muy persistente en mi trabajo.	36	73	18	37	21	185
5	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	48	72	25	25	15	185
6	Mi trabajo es retador.	24	18	24	103	16	185
7	Mi trabajo me inspira.	6	54	12	73	40	185
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	6	31	18	102	28	185
9	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	7	36	18	66	58	185
10	Mi trabajo está lleno de significado.	12	18	18	103	34	185
11	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	25	18	25	103	14	185
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	6	54	21	66	38	185
13	Me dejo llevar por mi trabajo.	6	30	19	104	26	185
14	Estoy inmerso en mi trabajo.	7	36	18	62	62	185
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	6	56	18	67	38	185

### Resultados del instrumento de desempeño laboral

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL							
N°	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD	Total
1	Recibo capacitaciones que me permiten mejorar mis habilidades.	7	56	12	73	37	185
2	Cuento con la capacidad para solucionar cualquier problema que se presente.	7	30	19	105	24	185
3	Tomo la iniciativa para conseguir las metas empresariales sin esperar a recibir órdenes.	7	38	25	54	61	185
4	Aporto ideas que contribuyen al crecimiento organizacional.	20	13	18	97	37	185
5	Me adapto con facilidad ante cualquier cambio que pueda ocurrir.	14	43	25	60	43	185
6	Entablo una buena comunicación con mis colegas.	37	73	19	36	20	185
7	Mantengo una comunicación transparente con mis superiores.	49	72	24	25	15	185
8	Formo equipos de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos.	19	84	24	37	21	185
9	Se fomenta relaciones de confianza en mi puesto de trabajo.	18	85	24	31	27	185
10	Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores.	24	86	31	24	20	185
11	Valoran mi esfuerzo cuando culmino determinadas tareas.	31	25	24	80	25	185
12	Me siento motivado a seguir cumpliendo con mis funciones.	12	25	19	104	25	185
13	Tengo deseos de ascender profesionalmente.	12	31	12	68	62	185
14	Recibo incentivos económicos cuando mi desempeño es eficiente.	30	25	25	80	25	185
15	Me brindan premiaciones en función a mis logros alcanzados.	12	24	19	105	25	185
16	Me otorgan los recursos necesarios para culminar con mis funciones.	19	84	24	40	18	185
17	Me siento seguro en mi puesto de trabajo.	49	74	25	24	13	185
18	Recibo el apoyo de los directivos cuando lo requiero.	25	85	30	26	19	185
19	El puesto donde laboro está acorde con mis capacidades.	36	72	19	45	13	185
20	Estoy conforme con las políticas establecidas por la dirección.	25	90	13	38	19	185