

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Engagement y desempeño laboral en colaboradores
de una clínica en la ciudad de Huancayo - 2022**

Genesis Milagros Berrospi Cunyas
Monica Mabel Yupanqui Mateo

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Eliana Carmen Mory Arciniega
Decano de la Facultad de Humanidades

DE : Luis Centeno Ramírez
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 19 de Setiembre de 2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: **"ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA CLÍNICA EN LA CIUDAD DE HUANCAYO -2022"**, perteneciente al/la/los/las estudiante(s) **GENESIS MILAGROS BERROSPI CUNYAS – MONICA MABEL YUPANQUI MATEO**, de la E.A.P. de **Psicología**; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 12) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Luis Centeno Ramírez
Asesor de tesis

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Genesis Milagros Berrospi Cunyas, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 73106405, de la E.A.P. de Psicología de la Facultad de Humanidades la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA CLÍNICA EN LA CIUDAD DE HUANCAYO -2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

19 de Setiembre de 2023.



Genesis Berrospi Cunyas

DNI. No. 73106405

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Monica Mabel Yupanqui Mateo, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 72800196, de la E.A.P. de Psicología de la Facultad de Humanidades la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

5. La tesis titulada: "ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA CLÍNICA EN LA CIUDAD DE HUANCAYO -2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología.
6. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
7. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
8. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

19 de Setiembre de 2023.



Monica Yupanqui Mateo

DNI. No. 72800196

Tesis 04 - Berrospi - Cunyas

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	4%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www2.slideshare.net Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%

10	docshare.tips Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.redalyc.org Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unia.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083 Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	1library.co Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

22	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	riull.uil.es Fuente de Internet	<1 %
27	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	uvadoc.uva.es Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

34	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	imgbiblio.vaneduc.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.esge.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
42	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.udes.edu.co Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

46	www.elsevier.es Fuente de Internet	<1 %
47	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
48	iranarze.ir Fuente de Internet	<1 %
49	newton.ccupm.upm.es Fuente de Internet	<1 %
50	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	www.inee.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
54	www.revistainnovaeducacion.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 12 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A mi mamá, a mi abuelita, a mi padrino, a mi novio y a mi mejor amiga; por ser los pilares más preciados, quienes me brindaron el soporte y acompañamiento necesario para cumplir cada uno de mis objetivos, viéndose plasmado en la finalización de esta investigación.

Genesis

Dedico esta tesis primero a Dios, por darme salud y valentía para llevar a cabo mis metas. A mis padres, por todo su apoyo, comprensión, amor y siempre motivarme a seguir por mis sueños. También, a mis hermanos, por brindarme su comprensión y darme aliento a concluir mi carrera profesional. Finalmente, a mis familiares, mejor amiga y amistades que cada día me dieron fuerza para salir adelante.

Mónica

AGRADECIMIENTOS

A nuestras familias, por su constante apoyo y exigencia para continuar con el desarrollo de nuestras metas, velando siempre por nuestra integridad y desarrollo personal y profesional.

A la Universidad Continental, por ser nuestra casa de estudios y brindarnos los medios tecnológicos y científicos que garantizaron la finalización exitosa de nuestra profesión.

A los docentes de la carrera de psicología, quienes nos impartieron los conocimientos actualizados durante nuestra etapa de formación académica, los cuales con sus consejos y su soporte nos han permitido lograr nuestros objetivos.

A nuestro asesor Luis Centeno, por su paciencia, acompañamiento y por ser el responsable de orientarnos en el desarrollo de la tesis, por su disponibilidad de tiempo, dedicación y por su apertura con nosotras.

A la clínica, por permitirnos realizar la presente investigación en sus instalaciones.

Las autoras

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre *engagement* y desempeño laboral en colaboradores de una clínica de Huancayo. Como hipótesis general, el estudio planteó que existe relación entre los constructos mencionados. Asimismo, para el estudio se aplicó dos instrumentos de medición: la versión en español del Utrecht Work *engagement* Scale (UWES) y el Cuestionario de Evaluación desempeño laboral que fue elaborado por Natalia Boada Llerena, los que fueron aplicados a 40 colaboradores. La metodología general de la investigación es científica, de tipo básica, nivel correlacional, con diseño descriptivo. Después del procesamiento de datos se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa con un valor de $r = 0,694$ a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman. Adicionalmente, se recomienda continuar realizando más estudios sobre las variables analizadas, principalmente en poblaciones más grandes, para buscar la generalización de los datos.

Palabras claves: engagement y desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to identify the relationship between *engagement* and work performance in collaborators of a clinic in Huancayo. As a general hypothesis, the study suggested that there is a relationship between the constructs. For the study, two measuring instruments were applied; the Spanish version of the Utrecht Work *engagement* Scale (UWES) and the Job Performance Evaluation questionnaire, which was prepared by Natalia Boada Llerena, were applied to 40 employees. The general research methodology is scientific, of a basic type, correlational level, with a descriptive design. After data processing, it was concluded that there is a significant relationship with a value of $= 0.694$ through Spearman's Rho correlation test. Additionally, it is recommended to continue conducting more studies on the variables analyzed, mainly in larger populations, to seek the generalization of the data.

Keywords: *engagement* and work performance.

ÍNDICE

DEDICATORIA	10
AGRADECIMIENTOS.....	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT	13
ÍNDICE	14
ÍNDICE DE TABLAS.....	16
ÍNDICE DE FIGURAS.....	17
INTRODUCCIÓN.....	18
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.1. Planteamiento y Fundamentación del Problema	20
1.2. Planteamiento del Problema de Investigación.....	22
1.3. Objetivos de la Investigación.....	22
1.4. Justificación e Importancia	23
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEÓRICO	25
2.2. Bases Teóricas	30
2.3. Perspectiva de la Investigación	39
2.4. Definición de términos básicos.....	40
CAPÍTULO III.....	43
HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
3.1. Hipótesis	43
3.2. Variables	43
CAPÍTULO IV	47
DISEÑO METODOLÓGICO	47
4.1. Método de Investigación.....	47

4.2. Tipo de Investigación	47
4.3. Nivel de Investigación	47
4.4. Diseño de Investigación	48
4.5. Población y muestra	48
4.6. Técnicas de Recolección de Datos	50
CAPÍTULO V	54
RESULTADOS ESTADÍSTICOS	54
5.1. Análisis Descriptivo	54
5.2. Niveles de las variables en estudio	62
5.3. Tablas Cruzadas-Niveles del Engagement y Datos de Filiación	65
5.4. Tablas Cruzadas-Niveles del desempeño Laboral y Datos de Filiación.....	73
5.5. Prueba de Normalidad	80
5.6. Análisis de Correlación.....	82
5.7. Discusión de los Resultados	88
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	94
Anexo N.º 01	97
Anexo N.º 02	99
Anexo N.º 03	100
Anexo N.º 04	101
Anexo N.º 05	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Frecuencia porcentual del área de trabajo	55
Tabla 02 Frecuencia porcentual del género de los participantes.....	56
Tabla 03 Frecuencia porcentual del tiempo de servicios.....	57
Tabla 04 Frecuencia porcentual del estado civil.....	58
Tabla 05 Frecuencia porcentual de la edad	59
Tabla 06 Frecuencia porcentual del ámbito académico	61
Tabla 07 Frecuencia porcentual de condición laboral	62
Tabla 08 Tabla de percentiles de los niveles de <i>engagement</i>	63
Tabla 09 Niveles de <i>engagement</i>	63
Tabla 10 Frecuencia porcentual de los niveles de desempeño laboral	64
Tabla 11 Tabla cruzada área*niveles del <i>engagement</i>	66
Tabla 12 Tabla cruzada género*Niveles del <i>engagement</i>	68
Tabla 13 Tabla cruzada estado civil*niveles del <i>engagement</i>	69
Tabla 14 Tabla cruzada estudios*niveles del <i>engagement</i>	71
Tabla 15 Tabla cruzada condición laboral*niveles del <i>engagement</i>	72
Tabla 16 Tabla cruzada área*niveles del desempeño Laboral.....	74
Tabla 17 Tabla cruzada género*niveles del desempeño Laboral	76
Tabla 18 Tabla cruzada estado civil*niveles del desempeño Laboral.....	77
Tabla 19 Tabla cruzada estudios*niveles del desempeño Laboral.....	78
Tabla 20 Tabla cruzada condición laboral*niveles del desempeño laboral.....	80
Tabla 21 Prueba de normalidad- <i>engagement</i>	81
Tabla 22 Prueba de normalidad-desempeño laboral.....	82
Tabla 23 Análisis de correlación entre el <i>engagement</i> y el desempeño laboral.....	83
Tabla 24 Análisis de correlación-dimensiones <i>engagement</i> y desempeño laboral	84
Tabla 25 Análisis de correlación-dimensiones desempeño laboral y el <i>engagement</i> ..	85
Tabla 26 Análisis de correlación entre las dimensiones del desempeño laboral y las dimensiones del <i>engagement</i>	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Frecuencia porcentual del área de trabajo	55
Figura 02. Frecuencia porcentual del género de los participantes.....	56
Figura 03. Frecuencia porcentual del tiempo de servicio de los participantes	57
Figura 04. Frecuencia porcentual del estado civil de los participantes	58
Figura 05. Frecuencias de la edad de los participantes	60
Figura 06. Frecuencia porcentual del ámbito académico de los participantes	61
Figura 07. Frecuencia porcentual del ámbito académico de los participantes	62
Figura 08. Frecuencia porcentual de los niveles de <i>engagement</i> de los participantes	64
Figura 09. Frecuencia porcentual de los niveles de desempeño de los participantes .	65
Figura 10. Tabla cruzada área de trabajo con los niveles de <i>engagement</i>	67
Figura 11. Tabla cruzada área de género con los niveles de <i>engagement</i>	68
Figura 12. Tabla cruzada estado civil con los niveles de <i>engagement</i>	70
Figura 13. Tabla cruzada estudios con los niveles de <i>engagement</i>	71
Figura 14. Tabla cruzada condición laboral con los niveles de <i>engagement</i>	73
Figura 15. Tabla cruzada estado civil con los niveles de <i>engagement</i>	75
Figura 16. Tabla cruzada género con los niveles de desempeño laboral	76
Figura 17. Tabla cruzada estado civil con los niveles de desempeño laboral.....	77
Figura 18. Tabla cruzada grado de estudios con los niveles de desempeño laboral ...	79
Figura 19. Tabla cruzada condición laboral con los niveles de desempeño laboral.....	80

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están en constante innovación, con la intención de crecer de manera interna y externa. Por esta razón, es importante comprender algunas de las métricas fundamentales que permiten tomar las mejores decisiones, dos de las cuales juegan un papel vital para lograr el éxito, el *engagement* y el desempeño laboral. Actualmente, concierne comprender el estado real de la organización en términos de ambas variables y las interrelaciones entre ellas. Gracias a esta información, las organizaciones pueden ver la comodidad de sus trabajadores en su espacio laboral, de esta manera, la empresa donde se trabaja debe ser vista como un espacio en el que se puede crecer tanto personal como profesionalmente. Sin embargo, esta percepción muchas veces está influenciada por las condiciones laborales, ya sean físicas o de compensación. Dicha percepción se puede ver reflejada en la forma en que se relacionan sus responsabilidades con los resultados obtenidos. En algunas organizaciones, los colaboradores no están motivados para trabajar y realizar sus funciones, esto puede crear dificultades personales y laborales que posiblemente los perjudiquen a ellos mismos y a su área de trabajo, provocando así que pierdan sus puestos laborales. La primera variable de estudio es el estado positivo de un trabajador, en el que se evidencia su entusiasmo y dedicación en sus funciones laborales, es decir, se compromete con la empresa donde labora, incluyendo la fidelización de este, para lograr así que se apasionen por sus actividades organizacionales. Por lo expuesto, es fundamental determinar en los empleados el nivel de compromiso laboral para lograr el funcionamiento óptimo posible de todos los involucrados en la organización. El desempeño laboral indica lo que un colaborador está haciendo realmente en su área laboral, es por esto que es importante tener en cuenta aspectos esenciales del mismo, como los siguientes: calidad, productividad, eficiencia y eficacia de un trabajador. Además, los métodos realizados en la presente investigación pueden ser utilizados en otras organizaciones, ya que las herramientas utilizadas tienen el soporte teórico para

obtener datos importantes y así comprender la dinámica organizacional de cada empresa en tiempo real. Cabe resaltar que los resultados obtenidos no deben generalizarse, puesto que en cada organización se tiene una realidad determinada y diferente.

Finalmente, en la presente investigación se expone en el capítulo I el planteamiento del estudio, que comprende el planteamiento y la formulación del problema, la determinación de objetivos, la justificación e importancia del estudio, las limitaciones de la investigación. Asimismo, en el capítulo II se presenta el marco teórico, los antecedentes de la investigación y las bases teóricas. Además, en el capítulo III se tuvo la hipótesis y variables, la operacionalización de las variables. En el capítulo IV, metodología del estudio, el método, el tipo y el alcance de investigación, el diseño de la investigación, la población y la muestra, con las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de análisis de datos. Finalmente, en el capítulo V, se muestran los resultados y el análisis, la discusión, las conclusiones y las recomendaciones que son desarrolladas en el presente estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento y Fundamentación del Problema

En las últimas décadas, se viven tiempos de cambios constantes en el ámbito laboral, estos cambios obligan a las organizaciones a adaptarse, de tal manera que la tecnología se ha vuelto un aliado en el desarrollo organizacional, enfatizando este impacto en los procesos del área de Gestión de Talento Humano (reclutamiento y selección, capacitación, clima laboral, relaciones laborales, entre otros).

Debido a la coyuntura actual se ha vuelto más complicado lograr que las personas se comprometan con su trabajo y desarrollen un vínculo profundo con las empresas. Es importante tener en cuenta que el cliente interno es la pieza fundamental dentro del área de Gestión de Talento Humano, porque es el encargado de desarrollar todos los servicios, diferenciándose en la atención y calidad de trato hacia el cliente externo, lo que genera de esta forma algunos procesos que hacen que una organización sea diferente de otra y destaquen, para ello se elaboran estrategias con el objetivo de lograr su compromiso con la organización.

Cuando los trabajadores se encuentran comprometidos, están motivados, generan entusiasmo, son más productivos y resilientes, es decir, añaden un plus adicional que impacta favorablemente en los resultados de las compañías. Todo esto produce un impacto directo en su desempeño, pues tiene relación estrecha con la

delimitación de objetivos y el cumplimiento de metas organizacionales. El *engagement* no es algo que pueda imponerse, es una consideración personal que debe construirse en cada colaborador, requiere atención y trabajo permanente, no basta en haberlo consolidado en el colaborador si no que hay que trabajar día a día para mantenerlo. Por lo general, este factor ocasiona que los colaboradores se encuentren inmersos en su trabajo de una manera satisfactoria, tanto así que su atención e interés puede repercutir en el tiempo que pase laborando al cual no percibe como sobrecarga y cansancio laboral.

El *engagement* consiste en la experiencia que viven los colaboradores en su área de trabajo; de manera estimulante y enérgica, que los motiva a comprometerse destinando tiempo y dedicación al trabajo, con el objetivo de mejorar la ventaja competitiva con relación a otras empresas. Detrás del éxito de cada organización se encuentra el trabajo de calidad de los colaboradores, el cual se ve más valorado actualmente (Salcedo, 2013).

Todo lo anteriormente mencionado hace referencia de forma directa a los conceptos de *engagement* y desempeño laboral, lograr desarrollarlos en los colaboradores se ha convertido en una tarea imperativa para las compañías, por eso, hacer que se comprometan es ante todo un trabajo que exige escucharlos, atenderlos y comprender sus necesidades no solo de desarrollo personal, sino también profesional, y sobre todo actuando en consecuencia del desafío organizacional.

Ante esta situación en el marco de las ciencias de la psicología, las autoras de la presente investigación abordaron las variables: *engagement* y desempeño laboral, en una clínica de Huancayo, ya que en dicha empresa se identificaron algunas problemáticas de las cuales las más resaltantes fueron la ausencia del personal en reuniones de trabajo, el incumplimiento de funciones de su área y la rotación del personal.

1.2. Planteamiento del Problema de Investigación

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el *engagement* y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el vigor y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022?
- ¿Qué relación existe entre la dedicación y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022?
- ¿Qué relación existe entre la absorción y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del *engagement* y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el *engagement* y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el vigor y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.
- Determinar la relación entre la dedicación y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.

- Determinar la relación entre absorción y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.
- Determinar el nivel de relación entre las dimensiones del *engagement* y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.

1.4. Justificación e Importancia

1.4.1. Justificación teórica

La razón por la que se inició la investigación se debe a que la ciudad de Huancayo se encuentra en constante desarrollo y son limitados los estudios referentes a *engagement* y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones. Por tanto, la meta del presente estudio es aportar con información verídica y científica tanto a las personas directivas involucradas en el desarrollo de organizaciones, para que sobre la base de la información brindada puedan determinar los cambios correspondientes, orientados a la mejora de la organización, lo que beneficia así al colaborador y a su desempeño como a los subordinados de una organización para que el compromiso de estos sea el mejor.

La realidad del Perú, según las últimas investigaciones hechas por la consultora Deloitte en el 2015, es que se identificó dentro del ámbito organizacional que el 87 % presenta falta de compromiso laboral y, ante ello, no toman acción los gerentes o líderes con esta alarmante cifra, lo que causando una preocupación para los encargados de Recursos Humanos (D'Agostino, 2015).

De acuerdo con lo expuesto, es importante tener en cuenta el *engagement* como uno de los factores más indispensables dentro del desempeño laboral, ya que el principal objetivo de una empresa es gestionar el potencial del capital humano y para conseguirlo se propone en el presente estudio, desarrollar el *engagement* en las

organizaciones, para lograr así que las personas sientan su puesto como una extensión real de su vida personal.

1.4.2. Justificación práctica

Uno de los principales objetivos de toda organización es tener resultados que favorezcan el desarrollo de esta, como alto desempeño, alta productividad, baja rotación de personal, bajo ausentismo, entre otros factores, que giran en torno al talento humano. Sin embargo, a nivel nacional, las organizaciones dedican el 30 % en actividades de fortalecimiento profesional para sus equipos de trabajo; esta falta de compromiso organizacional tiene como repercusión algunos resultados negativos en la salud laboral, ello se ve reflejado en sus actividades laborales perjudicando así pérdidas a la empresa. Mediante lo expuesto es que surge la presente investigación.

Por ello, es fundamental que las empresas desarrollen estrategias e implementen un plan o programa para que el cliente interno se sienta identificado y comprometido. Esto para generar una nueva reestructuración laboral con mayor motivación y fidelización, optando por el bienestar y la calidad laboral de los colaboradores, como también las organizaciones obtendrán resultados positivos.

El estudio corresponde a la mejora en todo proceso de investigación a fin de establecer una contribución en cuanto al talento humano, la misma que incluye relacionar las variables *engagement* y desempeño laboral de los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022. Dicho esto, es importante comprender que los colaboradores *engaged* demuestran un impacto saludable hacia la empresa, de esta forma, se logra optimizar las funciones en general, viéndose reflejado en su desempeño laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Franco et al. (2020) presentaron una investigación acerca de las diferencias en el *engagement*, en función del tipo de contrato en profesionales de la salud en Colombia, se evaluaron a una muestra de 334 participantes pertenecientes a 5 instituciones, el estudio fue no experimental. Se aplicaron el cuestionario de UWES y la encuesta *had hoc*. En los resultados identifican que el contrato por obra o labor obtuvo la puntuación más alta en *engagement*.

Por su parte, Vera (2020) realizó un análisis de la variable *engagement* en profesionales del área de la salud en una provincia de Santa Elena-Ecuador. Participaron en el estudio 177 profesionales a quienes se les aplicó la escala de UWES. La investigación fue de diseño transversal con alcance descriptivo. El resultado obtenido fue que los evaluados presentan un nivel alto de *engagement* a pesar de la presencia de un desgaste emocional.

A su vez, Zárate et al. (2019) presentaron su investigación que lleva como título: “*Engagement* en estudiantes universitarios de salud”. Su objetivo fue identificar el nivel de compromiso o *engagement* en la Universidad Autónoma de Sinaloa, teniendo como muestra a 145 estudiantes de primer año de odontología a los cuales se les aplicó la

escala de UWES. Dicho estudio fue de prevalencia, diseño correlacional con enfoque cuantitativo. El resultado obtenido fue que los estudiantes de la rama de Odontología son *engaged*, ya que obtuvieron un resultado de 0.70 de confiabilidad, ello quiere decir que son estudiantes comprometidos, muestran mucha energía y disfrutan de su vida universitaria.

Mientras que Cerda y Parada (2018) realizaron un análisis de las variables *engagement* y clima laboral en la empresa Coopelan Ltda-Chile. Participaron 47 trabajadores a quienes se aplicaron la escala de UWES y el cuestionario de Litwin y Stringer. El resultado que se obtuvo que los trabajadores presentan un *engagement* nivel alto, pero que tiene que haber un cambio de mejora en trabajadores jóvenes o que recién inician en la empresa.

A su turno, Silva et al. (2018) realizaron un estudio en Argentina sobre: “*Engagement* y niveles de *burnout* en un centro de atención telefónica de la ciudad de Mar del Plata en teleoperadores”, donde se evaluaron estas dos variables a una muestra de 76 personas. El estudio fue transversal y tipo descriptivo, se aplicaron dos cuestionarios, el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Utrecht Work *engagement* Scale (UWES). Y como resultados obtuvieron bajos niveles en las dos variables evaluadas *burnout* y *engagement*, presentando como evidencia un bajo entusiasmo, inspiración laboral y agotamiento emocional.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Torres (2022) presentó una investigación en Apurímac para determinar dos constructos acerca del *engagement* en los trabajadores del Programa Juntos y desempeño laboral realizado en el 2021. Dicha investigación es correlacional, así mismo presenta un estudio *ex post facto* con corte transeccional y un enfoque cuantitativo. Además, se realizó en un total de 94 trabajadores, utilizando un cuestionario que fue elaborado por la propia investigadora. Se obtuvo como resultado una relación positiva moderada entre ambas variables estudiadas, quiere decir que mientras se genere un

estado de ánimo positivo laboral, habrá un buen desempeño laboral y cumplimiento de los objetivos de la organización.

Por su parte, Coz y Matto (2021) realizaron una investigación en puestos administrativos acerca del *engagement* y su relación con el constructo de satisfacción laboral en la ciudad de Lima Metropolitana. Para este estudio utilizaron a un total de 100 colaboradores comprendido entre mujeres y varones dos instrumentos de evaluación, con el cuestionario de Compromiso Organizacional UWES-17, que miden los tres componentes del *engagement* y la escala Chamba es Chamba de Yanamoto, que valora la satisfacción laboral. Asimismo, la investigación tuvo como objetivo describir la relación entre ambos constructos, presentado a través de un enfoque cuantitativo-correlacional. Además, los resultados dieron a conocer que presenta una relación positiva entre las variables. La conclusión a la que llegan es que, si los colaboradores presentan un buen nivel de compromiso laboral, su nivel de productividad, desempeño aumenta, por tanto, presentan un alto nivel de satisfacción laboral.

Mientras que Liza y Rodríguez (2020) presentaron una investigación que fue realizada en Trujillo sobre el desempeño laboral y el constructo de satisfacción laboral aplicada en la empresa Aguafiel. En el presente estudio, fueron 84 colaboradores evaluados del área de producción, mediante dos escalas de satisfacción y desempeño laboral que fueron elaboradas por Natalia Boada. Este estudio tuvo un diseño *ex post facto* y con estudio de prevalencia. Presentó como resultado que la variable de satisfacción laboral existe una relación significativa con la variable de desempeño laboral de la empresa Aguafiel. Y como conclusión en la empresa se encontró insatisfacción laboral y ello se relaciona con su bajo desempeño laboral.

Por su parte, Dionisio y Román (2020) estudiaron la relación entre *engagement* y felicidad, en una empresa *retail*. La investigación fue deductiva, aplicada y de diseño no experimental. A través de dos instrumentos: UWES y la Escala Factorial de Reynaldo Alarcón, que fueron aplicados a 72 colaboradores. Se pudo identificar que no existe

relación entre las variables y tampoco existen diferencias. Además, se concluye que la felicidad no influye en los niveles de *engagement* del personal.

A su vez, Espinoza y Vilchez (2019) investigaron sobre “*Engagement* laboral en los colaboradores de empresas financieras, así como también gestión del talento humano en el distrito de Tarma”. Su objetivo fue determinar la correlación entre dichas variables. Asimismo, contó con un total de 39 colaboradores de empresas financieras. Se aplicaron dos evaluaciones, el de *Engagement* Laboral y la Escala de Gestión del Talento Humano. La investigación tuvo como diseño no experimental de tipo transversal, es de método descriptivo y básico. Obtuvieron como resultado que entre la variable Gestión del Talento humano y sus dimensiones no existe una correlación significativa con la variable *engagement* Laboral.

A su turno, Choquecondo (2019) realizó una investigación en Arequipa sobre los empleados proactivos si presentan algún cambio en sus comportamientos o actitudes bajo la influencia del *engagement* desarrollado en una empresa privada de transporte. Se realizó con una población que consta de 166 empleados del área operativa y administrativa, a quienes se aplicaron los siguientes instrumentos de evaluación que corresponde a la Escala de Utrecht de *Engagement*, fue adaptado en el 2011 y la Escala de Comportamientos proactivo, adaptada en el 2018 por Salessi y Omar. Esta investigación tuvo como enfoque cuantitativo, con un diseño *ex post facto* y descriptivo de tipo transaccional con un nivel correlacional. Durante esta investigación obtuvieron en sus resultados la presencia de una correlación positiva entre las variables evaluadas, dando a entender que los colaboradores son *engaged* y ello repercute en su comportamiento proactivo.

Asimismo, Quispe (2019) estableció la relación entre *engagement* y desempeño en personal de enfermería, ya sea profesional o técnico en Arequipa. Para su investigación aplicó dos instrumentos a 22 colaboradores: la escala de UWES para la primera variable y el Cuestionario de Desempeño Laboral. A través de la estadística

inferencial se pudo identificar una relación existente de forma directa entre dichas variables. Además, el estudio concluyó en que el personal tiene un bajo nivel en ambas variables de estudio, lo que motiva a desarrollar un plan de mejora para la organización.

2.1.3. Antecedentes locales

Acevedo y Contreras (2021) presentaron una investigación sobre la “Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo”, con el objetivo de determinar su relación entre dichas variables. Esta investigación fue dirigida a 68 docentes, a quienes se les aplicaron dos instrumentos: el Cuestionario de desempeño laboral y la Escala de Satisfacción laboral. Además, su estudio fue cuantitativo, a través del método correlativo y un diseño no experimental. Se concluye que existe una correlación positiva, ello quiere decir que, a mayor satisfacción laboral, existe un incremento importante en su desempeño.

Mientras que Boza (2021) realizó una tesis en la Sunarp de Huancayo acerca de la gestión por procesos y *engagement* en Huancayo, evaluando a 72 colaboradores. Para poder identificar la relación de las variables en mención. Además, se utilizó la encuesta y el cuestionario de *engagement* para determinar su relación. La investigación fue de diseño no experimental y también contó con un enfoque de tipo cuantitativo. En dicho estudio fue positiva la correlación entre las variables. Se concluye en que mientras exista más trabajadores con altos niveles de *engagement* se podrá mejorar la gestión por procesos en la Sunarp.

A su vez, Clemente y Guillen (2021) estudiaron el desempeño laboral o *engagement* en colaboradores de una clínica privada en Huancayo. Se evaluó a 150 profesionales de enfermería, a quienes les aplicaron el cuestionario UWES-15. Asimismo, el presente estudio es básico de nivel descriptivo. Y como resultado en sus dimensiones vigor con un 53.8 %, dedicación con 52.6 % y absorción 52,8 %, quiere decir que existe un nivel alto en el compromiso laboral de sus colaboradores.

A su turno, Contreras (2020), mediante un estudio, logró identificar la existencia de la relación entre el desempeño y estrés. Dicho estudio fue realizado en Huancayo, en la droguería Ahorrofarma SCRL, evaluando a 26 trabajadores, teniendo un diseño no experimental y de tipo básica. Además, las evaluaciones fueron una encuesta y para medir el desempeño laboral se diseñó un cuestionario. Se evidenció que entre dichas variables existe una relación de tipo inversa. Ello quiere decir que, los evaluados al presentar un alto nivel de estrés y de la misma forma poseen un nivel muy alto de desempeño.

Además, Gutiérrez (2020) realizó una investigación acerca de la relación entre *engagement* y desempeño laboral en la Universidad Peruana Los Andes. Este estudio fue dirigido para el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables en el 2020. Asimismo, la población estuvo conformada por 20 colaboradores, a quienes se aplicaron los cuestionarios de *engagement* y desempeño laboral elaborados por la autora. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel explicativo, y diseño no experimental. Respecto a sus resultados, se demostró que si existe una relación significativa del *engagement* en el desempeño laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Engagement

a. Inicios del engagement

Vargas et al. (2016) desarrollaron una investigación teórica sobre el origen del *engagement* y refieren lo siguiente: A raíz de un estudio realizado sobre el *burnout*, surge el *engagement*; así mismo se da a conocer su desarrollo conceptual y las dimensiones vigor, absorción y dedicación, sobre la base de la psicología positiva. Está caracterizado de la siguiente manera: el *vigor*, se muestra un aumento de energía, firmeza mental y con el deseo de reducir esfuerzos laborales en la organización; mientras que la *absorción*

es un estado de atención y percepción de felicidad con relación a sus actividades laborales; y la *dedicación* está implicada a la alta participación y el compromiso laboral.

En el momento que los empleados están bien integrados en su entorno de trabajo, tendrán un mayor nivel de compromiso. Además, si los empleados tienen una mayor estabilidad en diferentes ámbitos de la vida, se facilitará su experiencia de adaptación a diferentes situaciones, lo que redundará en un mayor nivel de compromiso con la organización.

Aunque el *engagement* se centra en los aspectos positivos del estado físico del trabajo, los resultados más negativos ocurren cuando los empleados están informados, pero no pueden ser totalmente efectivos debido a la salud física o la moral.

b. Definición

Según algunos autores refieren que el *engagement* es “un estado mental positivo en relación con el ámbito laboral y está caracterizado por sus tres dimensiones vigor, dedicación y absorción. Quiere decir que es un estado afectivo- cognitivo que está focalizado en un evento, objeto o situación en particular” (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 115).

c. Dimensiones del engagement

Valdez y Ron (2011) hacen referencia a que existen tres dimensiones acerca del *engagement* y son las siguientes:

- *Vigor*. Está caracterizado por presentar niveles altos de energía, fortaleza mental en su área laboral y la voluntad para emplear esfuerzo en el campo laboral, aún si existen dificultades.
- *Dedicación*. Es la participación del colaborador con énfasis, energía, orgullo y desafío en el trabajo.
- *Absorción*. Se refiere a que el personal está completamente centrado en

el trabajo, creando una experiencia donde siente que el tiempo se pasó rápido, no es sencillo separar al colaborador con lo que hace, porque tiene una fuerte dosis de disfrute y concentración en torno a su experiencia.

Gracias a un nivel positivo y alto de actividad, este personal crea ideas, aprecio, agradecidos y sus propios logros. A menudo se sienten muy participantes en el trabajo, como deportes, arte, artesanías y voluntariados. Sin embargo, no son dependientes del trabajo, gozan de otros aspectos en su vida y a comparación de aquellos que están preocupados por el trabajo, no quieren trabajar duro y no trabajan por la fuerza, ya que, sus funciones les resultan agradables.

d. Causas de engagement

Salanova y Schaufeli (2004) mencionan acerca de que existen algunas posibles causas que presenta el *engagement*:

- Recursos personales. Las percepciones o creencias de la autoeficiencia personal.
- Recursos laborales. Se refiere a los tiempos establecidos para permitir la recuperación de su esfuerzo organizacional, así también a aquel contagio de emociones fuera del horario laboral. Además, consiste en que el colaborador se siente con apoyo en el trabajo, ya sea mediante sus compañeros o superiores, así mismo, cuentan con autonomía en sus funciones, variedad de actividades en su puesto, facilidades académicas y autosuficiencia.
- Trabajo-familia. Grupo de colaboradores que viven emociones positivas, ya sea del trabajo al hogar o de manera invertida.

e. Consecuencias de engagement

Para Salanova y Schaufeli (2004), estas consecuencias del *engagement* son fundamentalmente, actitudes positivas con el área laboral, en las cuales se encuentran el bienestar individual, satisfacción laboral y la poca intencionalidad de retirarse de la

organización. Los trabajadores con más *engagement*, muestran satisfacción laboral, comportamiento proactivo, y mayor motivación. Además, puede intervenir en la interacción de las fuentes de trabajo y su relación en su área laboral. Algunos de los componentes clave involucrados en el compromiso se enumeran a continuación:

- La capacidad de adaptación frente a las necesidades internas o externas del cliente.
- Confianza y cortesía en el trato de los clientes internos o externos.
- Orientación a clientes internos o externos.
- Fluidez.
- Trabajo grupal o en equipo.

El *engagement* fomenta un plus extra para las empresas, porque es un predictor de conductas que va más allá de lo que se espera en un colaborador promedio. Creando ventajas competitivas significativas que son difíciles de imitar para los competidores. Esto hace que su candidatura sea una parte integral de la estrategia organizacional. Los empleados comprometidos desarrollan un vínculo emocional con la organización que los ayuda a tener éxito.

f. Aplicación práctica de engagement

Salanova y Schaufeli (2004) indican que en toda organización es primordial tener un enfoque sobre la base de la psicología positiva, porque permite crear un vínculo óptimo y bienestar psicológico de los colaboradores hacia la organización, teniendo como elemento importante al *engagement*. Con el propósito de tener empleados positivos ya que son el capital humano de la organización. Para ello se tiene en cuenta los siguientes niveles.

- *A nivel Individual.* Se ha evidenciado un aumento en los colaboradores con relación al aspecto motivacional y al sentirse satisfecho dentro del trabajo,

una mejor adaptación laboral que genera un sentimiento de pertenencia. Así mismo, se logró un aumento con relación a su sentido de innovar, ser proactivo y realizar cosas diferentes, también disminuyó el nivel de absentismo y quejas relacionadas con el estrés (Salanova & Schaufeli, "El Engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los Recursos Humanos", 2004).

- A nivel Interpersonal. Se ha observado que, cuando existe un incremento de emociones sociales positivas como el entusiasmo, permite crear una mejor relación interpersonal entre colaboradores y clientes, demostrando así calidad laboral de la organización (Salanova & Schaufeli, "El Engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los Recursos Humanos", 2004).
- A nivel Organizacional: Se ha demostrado un bajo nivel de quejas en relación con el estrés laboral ello permite el aumento de retención del talento de la misma organización, demostrando la calidad y mejora de la imagen organizacional (Salanova & Schaufeli, "El Engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los Recursos Humanos", 2004).

g. Engagement en el sector salud

Por lo general, el personal de salud tiene un nivel medio-alto de *engagement*, ya que se encuentra vinculado a sus funciones a través de su vocación. Cuando el personal encuentra tareas significativas para ellos, existe un mayor disfrute de su trabajo y dedicación a sus pacientes. Dichas emociones generadas en el personal asistencial son descritas como satisfacción, pasión y felicidad, de las cuales son elevadas a un máximo nivel cuando ven que sus intervenciones son aceptadas por los usuarios (Fernández Merino & Yañez Gallardo, 2014).

2.2.2. Desempeño laboral

a. Origen del desempeño laboral

Según Bautista et al. (2020), el desempeño laboral se inicia al comenzar el siglo XX en América del Norte. En su primera fase del desempeño, tuvo como denominación descripción de puesto, posteriormente se fue convirtiendo en un apoyo para poder evaluar el rendimiento en las áreas de trabajo y en la actualidad el desempeño es considerado un factor clave que favorece el incremento del éxito organizacional.

b. Definición

Chiavenato (2011) menciona que el desempeño organizacional se origina a partir de la evaluación de un ambiente laboral, identificando el logro de un resultado x, esto se logra apreciar luego de analizar mediante la observación y hacer un seguimiento de todo el procedimiento, desde la formación de una idea hasta su realización; donde específicamente se analiza las habilidades individuales de cada uno de los colaboradores que intervienen en el proceso, evaluando sus actitudes y aptitudes para el logro de una función determinada.

Stoner (1996) afirma que el desempeño laboral es el reflejo de los colaboradores que realizan un trabajo eficaz y que tiene en común alcanzar sus metas u objetivos acorde a las reglas básicas establecidas de la organización. Ello ayuda a poder conocer con mayor precisión al colaborador para así lograr realizar un buen análisis de su desempeño.

Por tanto, para fines de la investigación se trabajó con la definición de Boada (2019), ya que es la autora del instrumento de evaluación aplicado para medir el desempeño laboral.

c. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación es aquel procedimiento utilizado por cada empresa que permite obtener información de referencia para decidir aspectos fundamentales, ya sean

procesos, personas, bienes, logros y todo lo demás entre mejora de resultados, decisión de ascenso, traslado y renuncia. Así mismo, permite identificar áreas en las que se necesite capacitar y desarrollar al personal; buscando de este modo el respaldo de los programas de la empresa para que se encarguen de fortalecer al trabajador.

Por su parte, Wayne (2010) refiere que es un método formal que se realiza a un colaborador o grupo de colaboradores quienes realizan las actividades laborales. Con el fin de empezar un nuevo plan para el desarrollo, mejora de objetivos, evidenciándose en el desempeño organizacional.

Mientras que Chiavenato (2011) refiere que, en la evaluación de desempeño, existe una relación activa entre la organización y empleados debido a que están en constante evaluación, ya sea de manera formal e informal ayudando a identificar posibles problemas en la supervisión de los de altos mandos como en la integración de un nuevo colaborador a su área laboral.

d. Dimensiones del desempeño laboral

Boada (2019), durante su investigación elaborada en el Perú, realizó su propio instrumento de evaluación orientada a aplicarse a su público objetivo, acerca de la satisfacción y desempeño laboral, en este instrumento se refleja cuatro dimensiones:

- *Proactividad.* Habilidad propia de un trabajador orientada a crear algo nuevo, mejorando actividades/procesos en su área laboral. Además de mostrar predisposición para solucionar conflictos que se dan de manera diaria, sin que interfiera en su desenvolvimiento.
- *Capacidad de servicio.* Habilidad para lograr una adaptación a las demandas de un agente consumidor de los servicios corporativos y empatizar con ellos, llegando a comprender sus necesidades mediante un trato amable y gentil.
- *Conocimientos.* Capacidad para comprender y retener información necesaria e importante. Tener precisión acerca de la información

correspondiente de las normas de la organización, facilitando el cumplimiento de sus funciones.

- *Diligencia* en el trabajo. Tener cautela con la realización de sus funciones. Inducción correcta al colaborador, cumpliendo así las normas y el horario de oficina.

e. Objetivos de la evaluación de desempeño

Chiavenato (2011) refiere que existen fines variados de la evaluación de desempeño los cuales son los siguientes:

- Adaptación del individuo a su puesto laboral.
- Capacitación
- Promoción
- Ante un buen desempeño, incentivo salarial.
- Mejora de la buena relación entre subordinados y superiores
- Autoanálisis del empleado.
- Recojo de información básica para el área de Recursos Humanos
- Generación de mayor productividad
- *Feedback* al empleado evaluado, entre otros.

En síntesis, estos objetivos fundamentales se pueden presentar en tres fases:

- Brindar oportunidades de crecimiento y un ambiente armonioso sin restricciones para expresar lo que sienten o piensan a los colaboradores, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y personales.
- Acceder a condiciones que permitan la medición del potencial humano, así se podrá identificar el uso positivo o negativo de estas.
- Permitir que el área de GTH sea el pilar de una organización, ya que de

ellos también depende de la productividad de la organización, ello dependerá de la forma de administrarlo.

f. Desempeño laboral en el sector salud

En el sector salud, el desempeño laboral de los trabajadores tiene relación en cuanto a realizar sus actividades de manera favorable, sin embargo, los sistemas de salud han descuidado esta área o aspecto laboral con el único objetivo de exigir a los colaboradores en cumplir sus metas a corto plazo y que tiene como resultado una demanda alta de trabajo bajo presión (Aranda, 2014). Ello nos lleva a la conclusión de la importancia de poner más énfasis en la salud emocional de los colaboradores ya que son quienes brindan servicios al público en general y son la imagen de la institución.

g. Engagement y desempeño laboral

Según Bakker, Demerouti, & Xanthopoulou (2011), el *engagement* y desempeño laboral se relacionan de forma positiva y esto se explica a través de cuatro aspectos psicológicos diferenciados entre sí:

- El personal *engaged* de manera frecuente siente alegría y entusiasmo. Dichas emociones amplifican la conexión entre los pensamientos y las acciones de los colaboradores, lo que significa que ellos están en constante aprendizaje, adquiriendo habilidades nuevas que les ayudan a trabajar con sus propios recursos y que les permiten mejorar el desarrollo de sus tareas.
- Los colaboradores *engaged* gozan de mejor salud. Esto significa que tienen la capacidad de concentrarse en la tarea y darlo todo.
- Los colaboradores *engaged* desarrollan recursos propios, puesto que se ha demostrado que el *engagement* actúa de manera positiva en relación con el esfuerzo laboral con el pasar del tiempo. Si es necesario, solicitan comentarios sobre su productividad o piden el apoyo de un colega.
- El personal *engaged* transmite su motivación a otros miembros de su equipo

de trabajo. Pues en la mayoría de las empresas, el mejor desempeño viene de la resultante de los esfuerzos de cooperación, el compromiso con los demás puede transmitirse a otros y de esta manera se mejora el rendimiento del área laboral indirectamente.

Es importante también mencionar que, en tanto el *engagement* apoya e incrementa los niveles del desempeño, se asegura también el aumento de ganancias para la empresa. De esta manera, se explica una posibilidad existente de que los colaboradores con elevado desempeño laboral también se encuentran comprometidos con sus funciones dentro del área de trabajo.

2.3. Perspectiva de la Investigación

2.3.1. Psicología positiva

Es el estudio científico de variables personales con un enfoque positivo, como vivencias, características individuales, organizaciones de mutuo desarrollo entre ellas y todos los espacios diseñados para fortalecer la calidad de vida entre los miembros del grupo, previniendo la repercusión de la psicopatología (Salanova, Martínez, & Llorens, 2004).

2.3.2. Psicología organizacional positiva (POP)

Salanova (2008) refiere que la psicología organizacional positiva (POP) se encarga de describir, explicar y predecir un buen funcionamiento organizacional, también es el responsable de que la calidad de vida en el trabajo sea la mejor posible. Actualmente, los cambios que se viven aumentan las exigencias en las empresas, esto ha desarrollado la necesidad de implementar organizaciones saludables que tengan como característica elevar el bienestar de los colaboradores y esto se vería reflejado en su productividad, mediante espacios de fortalecimiento social, acceso igualitario de oportunidades laborales para desarrollar línea de carrera y mantener así un buen equilibrio a nivel personal y laboral.

a. Comportamiento organizacional positivo

Es la unión de habilidades psicológicas con las fortalezas laborales que posee cada individuo, esto puede ser evaluado, desarrollado y gestionado para lograr la mejora de la productividad en las diferentes áreas laborales (Klinar, 2011).

b. Psicología organizacional positiva y su relación con las variables

Con todo lo expuesto anteriormente, se puede decir que la POP se centra en el bienestar del colaborador desarrollando la motivación intrínseca y la vinculación laboral, por ende, está directamente relacionado con el *engagement*, ya que a partir de esta perspectiva se analiza al colaborador con una visión más amplia a nivel individual, interindividual, grupal, organizacional y social. Para lograr así que también su desempeño se vea favorecido y esto genere efectos positivos a la empresa (Salanova, 2008).

2.4. Definición de términos básicos

Absorción. Se refiere a que el personal está completamente centrado en el trabajo, creando una experiencia donde siente que el tiempo se pasó rápido; no es sencillo separar al colaborador con lo que hace, porque tiene una fuerte dosis de disfrute y concentración en torno a su experiencia (Valdez & Ron, 2011).

Capacidad de servicio. Habilidad para lograr una adaptación a las demandas de un agente consumidor de los servicios corporativos y empatizar con ellos, llega a comprender sus necesidades mediante un trato amable y gentil (Boada, 2019).

Conocimientos. Capacidad para comprender y retener información necesaria e importante. Tener precisión acerca de la información correspondiente de las normas de la organización, facilitando el cumplimiento de sus funciones (Boada, 2019).

Dedicación. Es la participación del colaborador con énfasis, energía, orgullo y desafío en el trabajo (Valdez & Ron, 2011).

Desempeño laboral. Es el reflejo de los colaboradores que realizan un trabajo

eficaz y que tiene en común alcanzar sus metas u objetivos acorde a las reglas básicas establecidas de la organización. Ello ayuda a poder conocer con mayor precisión al colaborador para así lograr realizar un buen análisis de su desempeño (Stoner, 1996).

Diligencia en el trabajo. Tener cautela con la realización de sus funciones. Inducción correcta al colaborador, cumpliendo así las normas y el horario de oficina (Boada, 2019).

Efectividad. Es realizar las cosas de manera eficiente y eficaz, así mismo tiene que ver con “qué” cosas se hacen y “cómo” se hacen. La efectividad debe aprenderse (Drucker, 1967, como citó en Calderón, 2014).

Engagement. Es un estado afectivo-cognitivo que está focalizado en un evento, objeto o situación en particular (Salanova & Schaufeli, 2004).

Entusiasmo. Es un estado de ánimo considerado como “exaltación” que se evidencia mediante un excesivo interés ante alguna situación en particular de la vida (Editorial Etecé, 2021).

Felicidad. Es el estado de la resultante de gozar de bienestar, placer y compromiso (Moccia, 2016).

Personal de la salud. Es toda persona certificada que concluyó una carrera de estudio en el campo de salud, ya sea medicina, enfermería, fisioterapia, farmacia, tecnólogos médicos, entre otros (Llordachs, 2021).

Proactividad. Habilidad propia de un trabajador orientada a crear algo nuevo, mejorando actividades/procesos en su área laboral. Además de mostrar predisposición para solucionar conflictos que se dan de manera diaria, sin que interfiera en su desenvolvimiento (Boada, 2019).

Productividad. Es la mezcla del hacer bien las cosas y en poco tiempo, considerado como el nivel de análisis más alto del comportamiento organizacional (Robbins & Judge, 2013).

Psicología organizacional positiva. Se encarga de describir, explicar y predecir un buen funcionamiento organizacional, también es el responsable de que la calidad de vida en el trabajo sea la mejor posible (Salanova, 2008).

Satisfacción laboral. Estado emocional en el que se experimenta placer del resultado de la experiencia laboral, ya que, se satisfacen algunos deseos individuales a través de sus funciones en su área laboral (González, Sánchez, & López, 2011).

Vigor. Está caracterizado por presentar niveles altos de energía, fortaleza mental en su área laboral y la voluntad para emplear esfuerzo en el campo laboral, aún si existen dificultades (Valdez & Ron, 2011).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre el *engagement* y el desempeño laboral de los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre el vigor y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.
- Existe relación entre la dedicación y el desempeño laboral de los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.
- Existe relación entre la absorción y el desempeño laboral de los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.
- Existe relación entre los indicadores del *engagement* y los indicadores del desempeño laboral entre los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.

3.2. Variables

3.2.1. Identificación de variables

- *Engagement*. “Está caracterizado por tres dimensiones vigor, dedicación y absorción. Además, que está definido como un estado positivo a nivel mental, por ende, genera una cierta satisfacción en su área laboral”. En todo caso se podría mencionar que este estado influye tanto a nivel afectivo como cognitivo y que no está enfocado en un suceso en particular (Schaufeli & Bakker, 2003).
- Desempeño laboral. “Es aquel comportamiento del colaborador, en el que se encuentra en búsqueda de cómo lograr los objetivos organizacionales y para esto de manera independiente este se traza una estrategia para alcanzarlos”. (Chiavenato, 2011).

3.2.2. Matriz de operacionalización de variables

A continuación, se presentará la matriz de operacionalización de las variables en estudio.

Título <i>Engagement</i> y desempeño laboral en colaboradores de una clínica en la ciudad de Huancayo-2022			
Variable del estudio: <i>Engagement</i>			
Conceptualización de la variable: Estado mental positivo relacionado al ámbito laboral.			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Vigor	El alto nivel de energía de los trabajadores, las ganas y la tenacidad de demostrarse en el trabajo.	1,4,8,12,15 y 17	Escala ordinal tipo Likert con 7 opciones de respuesta.
Dedicación	Se refiere al sentido de dedicación, entusiasmo e inspiración que sienten los trabajadores al realizar su labor diaria en el trabajo.	2,5,7,10 y 13	Nunca = 0 Casi Nunca = 1 Algunas veces = 2
Absorción	El alto nivel de atención y concentración que experimentan los trabajadores en el desempeño de sus labores diarias en el lugar de trabajo se considera una experiencia temporal y no es una condición que perdure por un período de tiempo.	3, 6, 9, 11, 14 y 16	Regularmente =3 Bastantes veces =4 Casi siempre = 5 Siempre = 6

Título

Engagement y desempeño laboral en colaboradores de una clínica en la ciudad de Huancayo-2022.

Variable del estudio:

Desempeño Laboral

Conceptualización de la variable:

Es el comportamiento eficaz de los colaboradores durante su jornada laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Proactividad	Actitudes de los trabajadores hacia la innovación para mejorar las actividades/procesos relacionados con el trabajo, y la voluntad de resolver problemas cotidianos y desempeñarse mejor de lo esperado.	1, 2 y 3	Escala ordinal tipo Likert con 5 opciones de respuesta.
Capacidad de servicio	Capacidad de adaptación a las necesidades del cliente, empatizar con los usuarios, mostrar un trato amable y cálido, y comprender fácilmente las necesidades del cliente.	4, 5 y 6	Total, en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indeciso = 3 De acuerdo = 4
Conocimiento	Habilidad para comprender y recordar información. Conocimiento de las normas institucionales internas y uso efectivo de las herramientas y tecnologías que inciden en las tareas.	7 y 8	Total, de acuerdo = 5
Diligencia en el trabajo	Mantener cuidado al completar la tarea. Presentación adecuada de los empleados y cumplimiento de las normas y horarios de trabajo.	9,10 y 11	

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Método de Investigación

Se utilizó la metodología científica, que permitió establecer características de personas y acontecimiento a un estudio. Así mismo, permite realizar una interpretación y descripción metódica de un conjunto de sucesos que se presentan en un tiempo determinado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.2. Tipo de Investigación

El presente estudio se encuentra orientado al descubrimiento de la realidad teniendo en cuenta el escenario de tiempo y espacio aplicado en una muestra determinada esto quiere decir que es de tipo básica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.3. Nivel de Investigación

El estudio es de nivel correlacional y se encuentra en este nivel porque pretende medir cada uno de los constructos mencionadas anteriormente, por lo tanto, analizar su relación.

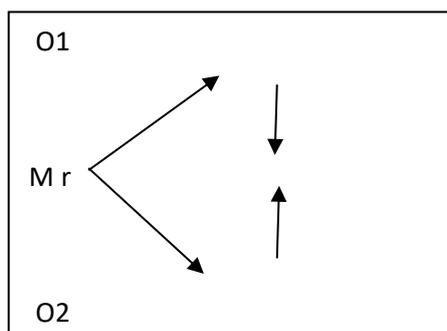
En este nivel de investigación se logra la valoración existente entre los constructos o variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.4. Diseño de Investigación

La investigación es no experimental, transeccional en un primer momento descriptivo y luego correlacional. Además, la investigación descriptiva correlacional, describe la relación entre dos o más constructos de un grupo o población en un momento determinado con el fin de especificar las propiedades y características de estas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.5. Población y muestra

El esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la V.1.

O2 = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5.1. Población

En cuanto a la población, esta se encuentra constituida por 40 colaboradores (30 mujeres y 10 varones), de los cuales 5 personas son los que tienen mayor tiempo de servicio (5 años), el personal en su mayoría solteros (27 personas), las edades

comprendidas van desde 18 a 69 años. Además, en su mayoría, es técnico (21 personas) y personal contratado 35 en comparación al nombrado que son solo 5 colaboradores.

La población viene a ser todo aquel conjunto en el cual se involucran las personas de acuerdo con una serie de situaciones, casos, especificaciones o intereses (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.5.2. Muestra

Hernández et al. (2014) señalan con respecto a la muestra que viene a ser una fracción de todo el conjunto de la población en la cual el investigador admite una serie de técnicas para recolectar información.

a. Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se hará uso del muestreo aleatorio simple estratificado, para así poder obtener porcentajes y frecuencias estadísticas. La población total materia de investigación es de 40 colaboradores. Y respecto a la muestra se ha obtenido aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_0^2 p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z_0 p \cdot q}$$

Donde:

n = Muestra

Z₀ = 1.96 (límite de confianza)

p = Probabilidad de acierto (50 %)

q = Probabilidad de no acierto (50 %)

N = Población total (40)

e² = Margen de error (3 %)

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.8)(0.20)(40)}{(0.09)^2 (39) + (1.96)^2 (0.8)(0.20)}$$
$$n = \frac{24.58624}{0.3159 + 0.614656} \quad \boxed{n = 39 \text{ (muestra)}}$$

Para el estudio, el cálculo del tamaño de muestra corresponde a 39 sujetos, en este caso para un óptimo trabajo se consideró a la población en total. Además, se utilizó la fórmula para el cálculo de la muestra finita.

4.6. Técnicas de Recolección de Datos

4.6.1. Técnicas

Ante la presencia de problemas existentes se hace uso de la encuesta que permitir conseguir respuestas inmediatas como, por ejemplo, la correlación de variables, ya que por medio de la obtención de datos y el diseño determinado pueda dar garantías de que la información encontrada es verás (Gómez, 2012).

4.6.2. Instrumentos

La investigación hizo uso del cuestionario, ya que dicho instrumento abarca aspectos fundamentales del fenómeno a evaluar, así mismo permite dar respuesta inmediata a problemas que son de interés común con relación a la medición, minimizando así la cantidad de cifras en casos importantes y también precisar el objeto de estudio (Gómez, 2012).

Por ende, se ha llegado a un conceso de escoger dos instrumentos de evaluación, con el objetivo de medir las variables estudiadas, es por eso que se hará uso del instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en versión en español, adaptado el 2016; como también el Cuestionario de Evaluación desempeño laboral que

fue elaborado por Natalia Boada Llerena (2018). Cabe resaltar que los instrumentos serán aplicados de manera presencial con el permiso de la clínica y los colaboradores.

a. Instrumento de recolección de datos variable 1: engagement

El instrumento que mide el *engagement* es un cuestionario que fue diseñado para trabajadores, para medir sus actitudes con relación a su área de trabajo, dicho instrumento lleva como nombre Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17), ante lo mencionado dieron como referencia los creadores Schaufeli y Bakker (2001). De modo que la adaptación fue hacia una población de colaboradores de empresas manufactureras en el distrito de Moche-Trujillo, por ende, ayudará en esta investigación a obtener los resultados que se necesita.

Ficha técnica

- **Nombre:** Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)
- **Autores:** Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003)
- **Adaptación:** Ritzy Cárdenas (2016)
- **Versión:** 1
- **Institución:** Universidad César Vallejo
- **Grados de aplicación:** Adultos
- **Administración:** Puede ser administrado de manera colectiva o individual dependiendo el uso del instrumento.
- **Duración:** La duración es de 5 a 10 minutos máxima.
- **Confiabilidad:** Alfa de Cronbach de 0.89
- **Validez:** $p < 0,05$

Significación de la prueba. El cuestionario tiene como finalidad identificar el nivel de compromiso en los trabajadores como el nivel de sus dimensiones.

Características. Está compuesta por 17 ítems, los cuales puntúan en una escala de tipo Likert de 7 puntos donde 0 es nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre y 6 que es siempre.

b. Instrumento de recolección de datos variable 2: desempeño laboral

Respecto a la variable desempeño laboral, se realizó preguntas con relación a las conductas del personal. Por ende, se eligió el cuestionario que fue elaborado por Natalia Boada Llerena (2018), que lleva como nombre Evaluación Desempeño Laboral. Así mismo, está compuesto por 4 dimensiones, son los siguientes: proactividad, capacidad de servicio, conocimientos, y diligencia en el trabajo, a través de 11 ítems que son evaluados mediante la escala de tipo Likert compuesto por 5 opciones (total desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y total acuerdo). Y presenta una confiabilidad de 0.88 a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

Ficha técnica

- **Nombre:** Escala de evaluación de desempeño laboral
- **Autores:** Natalia Boada Llerena (2019)
- **Versión:** única
- **Procedencia:** Perú
- **Administración:** Individual
- **Tiempo:** 10 minutos
- **Confiabilidad:** Alfa de Cronbach de 0.88
- **Validez:** $p < 0,05$

Descripción del cuestionario

La prueba de evaluación de desempeño está distribuida en cuatro dimensiones: proactividad (03 ítems), capacidad de servicio (03 ítems), conocimientos (02 ítems) y

diligencia en el trabajo (03 ítems). Resultó con un total de 11 ítems con un puntaje de 50 puntos. Así que, para obtener un criterio de calificación, se basa en que, a mayor puntuación, existe una mayor percepción de satisfacción laboral, y a menor puntaje, la insatisfacción es mayor.

Confiabilidad

Con respecto a la confiabilidad del instrumento, se presentó al análisis de fiabilidad estadístico mediante el cálculo del Alfa de Cronbach, el cual tuvo como resultado $\alpha = 0.88$, lo cual, al ser mayor que 0.6., indica la fiabilidad del instrumento (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

4.7. Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizará la estadística inferencial (hipótesis nula “ H_0 ” y la hipótesis alternativa “ H_1 ”), con la regla de decisión y su respectivo intervalo de confianza del 95 % ($\alpha = 0,5$ con un error de 5 %) y su interpretación sobre la base de los datos obtenidos. Una vez obtenidos los datos, se procederá a analizar cada uno de ellos, atendiendo a los objetivos y variables de la investigación, de manera tal que se contrastará la hipótesis con variables y objetivos planteados, demostrando así la validez o invalidez de estas. Para tal efecto, se utilizó el Software IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences) v.24. Al final se formularán las conclusiones y sugerencias para mejorar la problemática investigada.

CAPÍTULO V

RESULTADOS ESTADÍSTICOS

5.1. Análisis Descriptivo

El proceso de investigación requiere de la comprensión de las características propias de la muestra, como una sección de la población; esta información básica permite identificar características esenciales para poder realizar los análisis correspondientes, así como la discusión de las variables en el proceso de correlación.

5.1.1. Estadísticos descriptivos del área de trabajo de los participantes

El área de trabajo del centro de investigación permite identificar la cantidad porcentual de colaboradores que pertenecen a las diferentes áreas, así como las frecuencias absolutas de los mismos.

La tabla 01 muestra la mayor frecuencia para los colaboradores de las áreas de Hospitalización y Consultorios con el 17,5 % en cada uno de ellos; y para la frecuencia porcentual inferior están Cocina, Lavandería y Admisión-Caja con el 2,5 % con tres personas en cada uno de ellos; en el caso de los demás, están bordeando el 10,0 % de un total de 40 sujetos.

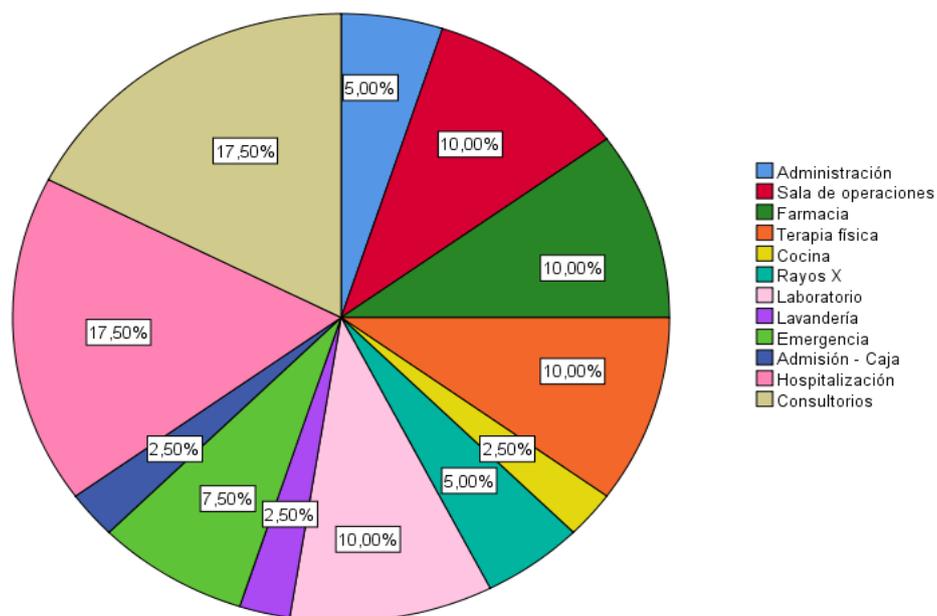
Tabla 01

Frecuencia porcentual del área de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Administración	2	5,0	5,0	5,0
Sala de Operaciones	4	10,0	10,0	15,0
Farmacia	4	10,0	10,0	25,0
Terapia Física	4	10,0	10,0	35,0
Cocina	1	2,5	2,5	37,5
Rayos X	2	5,0	5,0	42,5
Laboratorio	4	10,0	10,0	52,5
Lavandería	1	2,5	2,5	55,0
Emergencia	3	7,5	7,5	62,5
Admisión-Caja	1	2,5	2,5	65,0
Hospitalización	7	17,5	17,5	82,5
Consultorios	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Figura 01

Frecuencia porcentual del área de trabajo



La figura 01 muestra a las cuatro áreas que mantienen tasas porcentuales similares como el caso de la Sala de Operaciones, Farmacia, Terapia Física y Laboratorio, con el 40 % del total de los 40 integrantes de la muestra.

5.1.2. Estadísticos descriptivos del género de los participantes

El género de los participantes en el estudio permite identificar las frecuencias porcentuales como absolutas para poder identificar la participación de los profesionales

bajos este variable y determinar las comparaciones posteriores en cuanto las variables en estudio.

La tabla 02 indica la presencia de 30 colaboradores del género femenino que representan al 75,0 % a diferencia del 25,0 % de los varones con 10 integrantes.

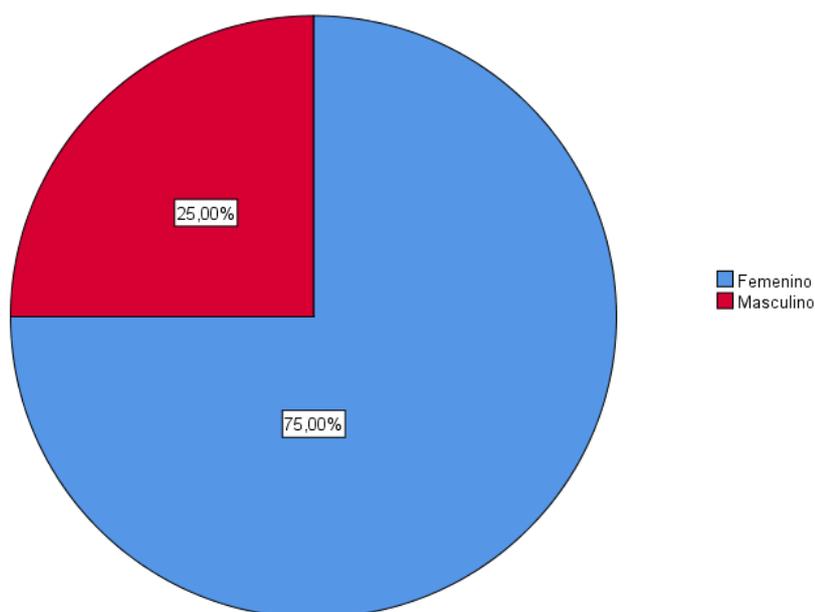
Tabla 02

Frecuencia porcentual del género de los participantes

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	30	75,0	75,0
Masculino	10	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0

Figura 02

Frecuencia porcentual del género de los participantes



La figura 02 muestra que las tres cuartas partes de los colaboradores del centro de investigación vienen a ser mujeres a diferencia la una cuarta parte de presencia de varones.

5.1.3. Estadísticos descriptivos del tiempo de servicio de los participantes

El tiempo de servicios de los participantes en el estudio permitió determinar las frecuencias, promedios, cantidad mínima y máxima en años de los colaboradores en la entidad prestadora de servicios.

La tabla 03 señala la presencia de 17 colaboradores que están en el primer año de trabajo con un 42,5 % para una media de 2,23 años y una representación máxima de 5 años, representado por 4 sujetos (10,0 %) y 16 sujetos que cuentan con 2 y 3 años de servicios de los 40 integrantes de la entidad prestadora de servicios.

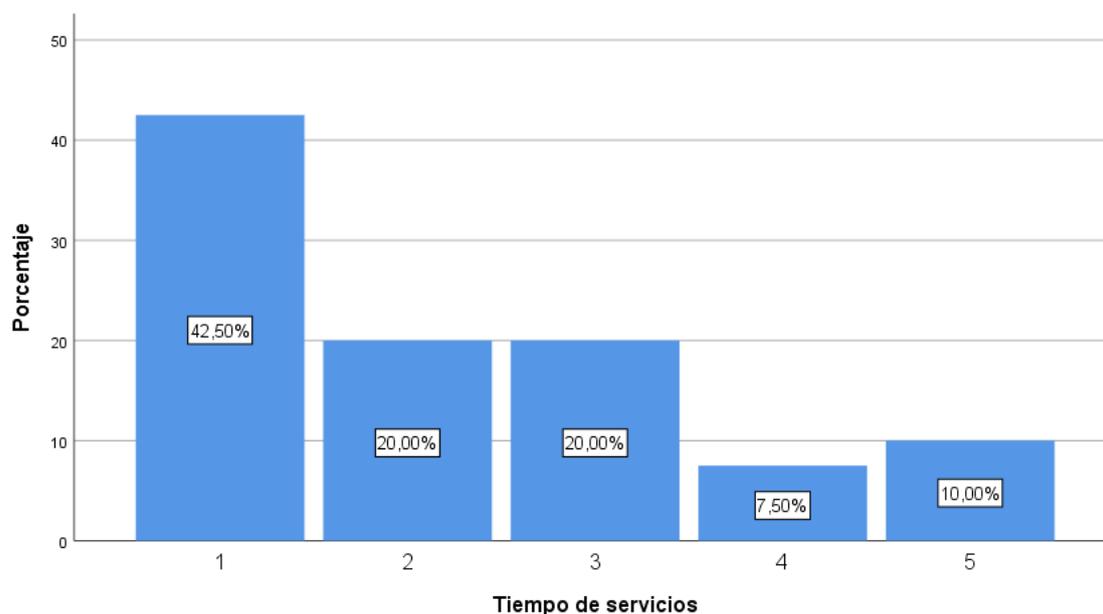
Tabla 03

Frecuencia porcentual del tiempo de servicios

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	17	42,5	42,5
2	8	20,0	62,5
3	8	20,0	82,5
4	3	7,5	90,0
5	4	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0

Figura 03

Frecuencia porcentual del tiempo de servicio de los participantes



La figura 03 muestra las columnas estadísticas en cuanto a la diferencia porcentual entre los colaboradores nuevos que tienen un año de trabajo a diferencia de los demás que se ubican de manera descendente en el tiempo de servicios oficiales hasta contar con un máximo de 5 años.

5.1.4. Estadísticos descriptivos del estado civil de los participantes

El estado civil de los participantes del estudio permite identificar las frecuencias porcentuales como absolutas de los colaboradores solteros, casados o que tengan una convivencia.

La tabla 04 muestra la mayor tasa porcentual donde se encuentran los solteros con un 67,5 % para 27 colaboradores, seguido de los casados con 8 sujetos que vienen a ser el 20,0 % y finalmente para los convivientes con un 12,5 % del total que representan a 5 sujetos.

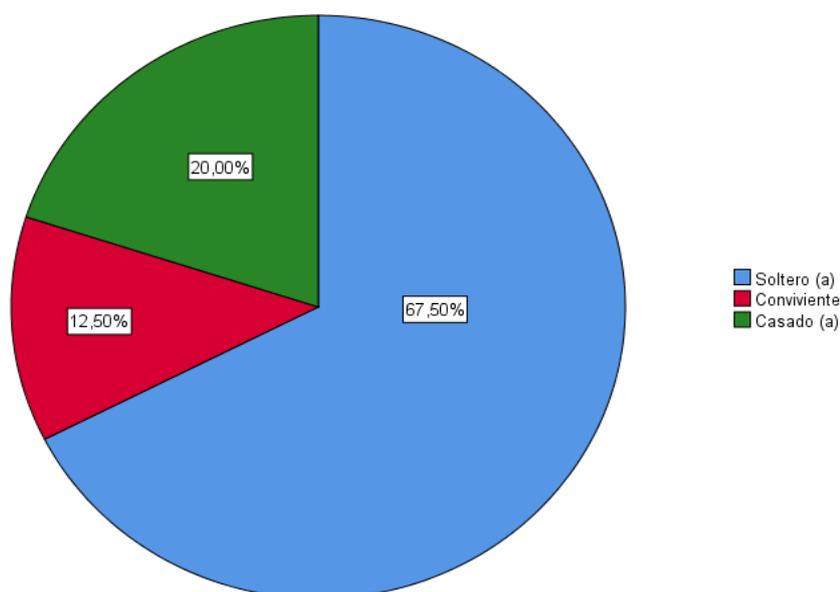
Tabla 04

Frecuencia porcentual del estado civil

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Soltero (a)	27	67,5	67,5	67,5
Conviviente	5	12,5	12,5	80,0
Casado (a)	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Figura 04

Frecuencia porcentual del estado civil de los participantes.



La figura 04 muestra la no existencia de sujetos viudos, divorciados u otro tipo de relación civil, destacando la mayoría con estatus de solteros.

5.1.5. Estadísticos descriptivos de la edad de los participantes

La edad de los participantes permite conocer el rango etario de la muestra considerando el más joven como el más adulto que labora en la entidad prestadora de servicios.

La tabla 05 señala el promedio etario es de 31,5 años con una edad menor de 18 años y la máxima en 69; en cuanto a las frecuencias, se observan sujetos que están distribuidos de manera homogénea en casi todos los casos, salvo en las edades de 25; 26 y 45 con cuatro sujetos que representan al 10 % en cada uno de ellos. Además, hay 8 edades que registran a un participante con el 2,5 % del total en cada caso.

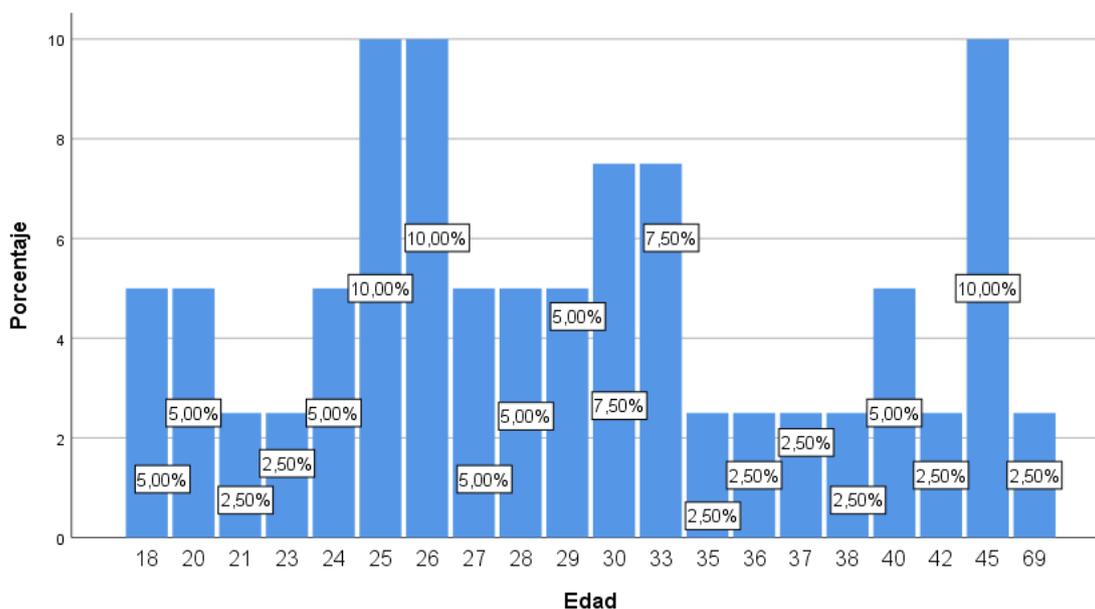
Tabla 05

Frecuencia porcentual de la edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18	2	5,0	5,0	5,0
20	2	5,0	5,0	10,0
21	1	2,5	2,5	12,5
23	1	2,5	2,5	15,0
24	2	5,0	5,0	20,0
25	4	10,0	10,0	30,0
26	4	10,0	10,0	40,0
27	2	5,0	5,0	45,0
28	2	5,0	5,0	50,0
29	2	5,0	5,0	55,0
30	3	7,5	7,5	62,5
33	3	7,5	7,5	70,0
35	1	2,5	2,5	72,5
36	1	2,5	2,5	75,0
37	1	2,5	2,5	77,5
38	1	2,5	2,5	80,0
40	2	5,0	5,0	85,0
42	1	2,5	2,5	87,5
45	4	10,0	10,0	97,5
69	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Figura 05

Frecuencias de la edad de los participantes



La figura 05 muestra que el 30 % de los participantes se encuentran comprendidos entre las edades de 25; 26 y 45 años, con una persona con mayoría de edad y la más longeva con 69 años.

5.1.6. Estadísticos descriptivos del ámbito académico de los participantes

El ámbito académico de los participantes permite conocer el nivel de instrucción de la muestra, lo que permite identificar niveles como técnicos, bachiller, titulado y magíster. La tabla 06 muestra que la mayor tasa porcentual son técnicos con un 52,5 % para 21 colaboradores, seguido de titulados con 32,5 %, que representan 13 sujetos. Sin embargo, se evidencia una baja tasa porcentual en los niveles de bachiller, magíster y doctorado, representando un 7,5 %, 5 % y 2.5 % respectivamente.

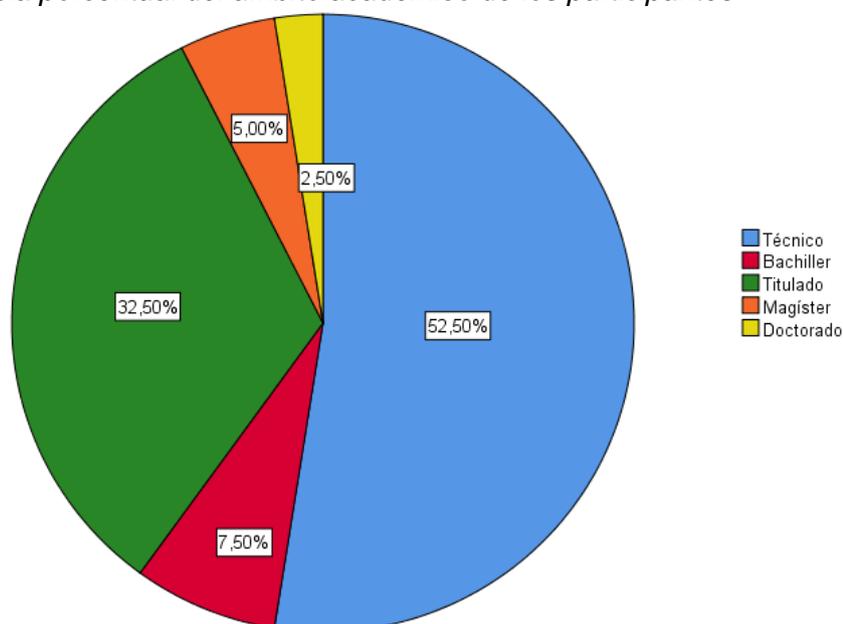
Tabla 06

Frecuencia porcentual del ámbito académico

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Técnico	21	52,5	52,5
Bachiller	3	7,5	60,0
Titulado	13	32,5	92,5
Magíster	2	5,0	97,5
Doctorado	1	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0

Figura 06

Frecuencia porcentual del ámbito académico de los participantes



La figura 06 muestra que más de la mitad de los colaboradores son técnicos, y un mínimo de profesionales cuentan con un magíster o doctorado.

5.1.7. Estadísticos descriptivos de la condición laboral de los participantes

La condición laboral del grupo evaluado permite identificar el tipo de servicio que prestan los colaboradores, ya sean contratados o nombrados. La tabla 07 señala la condición laboral de los trabajadores; en cuanto a las frecuencias, se observa que hay mayor cantidad de personal contratado siendo 35 personas equivalente al 87,5 % y menor cantidad de personal nombrado con un 12,5 % que equivale a 5 personas del grupo total.

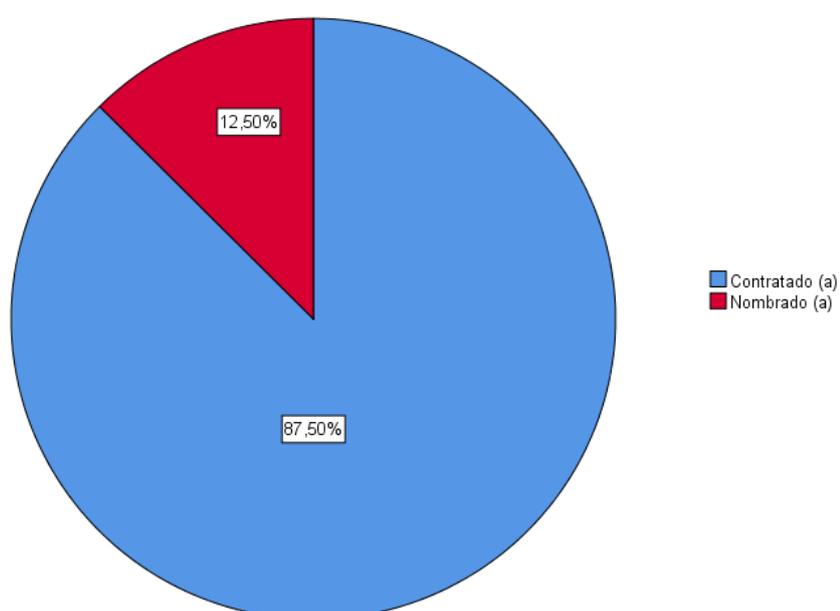
Tabla 07

Frecuencia porcentual de condición laboral

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Contratado (a)	35	87,5	87,5	87,5
Nombrado (a)	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Figura 07

Frecuencia porcentual del ámbito académico de los participantes



La figura 07 muestra el 87,5 % de los participantes son contratados y el 12,5 % son nombrados.

5.2. Niveles de las variables en estudio

La tabla de tipificación permite identificar el nivel, el rango u otra categoría en la que se encuentran los sujetos en prueba. Esta categorización obedece al planteamiento del instrumento de *engagement* con cinco niveles, y el desempeño también con cinco niveles.

Tabla 08*Tabla de percentiles de los niveles de engagement*

Estadísticos					
		PTOTAL	PTOTAL Dimensión-	PTOTAL	PTOTAL-
		Dimensión-vigor	dedicación	Dimensión-	engagement
				absorción	
N	Válido	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	30,53	26,63	27,38	84,53
	Desv. desviación	5,406	4,198	6,121	14,650
	Mínimo	9	9	11	29
	Máximo	36	30	36	99
Percentiles	5	16,20	14,25	14,00	44,55
	25	30,00	26,00	23,25	80,25
	75	34,00	29,75	33,00	94,00
	95	35,95	30,00	33,95	97,95

5.2.1. Niveles del engagement

Mediante los niveles de *engagement* se identifica el estado mental positivo, satisfactorio en el ámbito laboral de los colaboradores y son los siguientes: muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo.

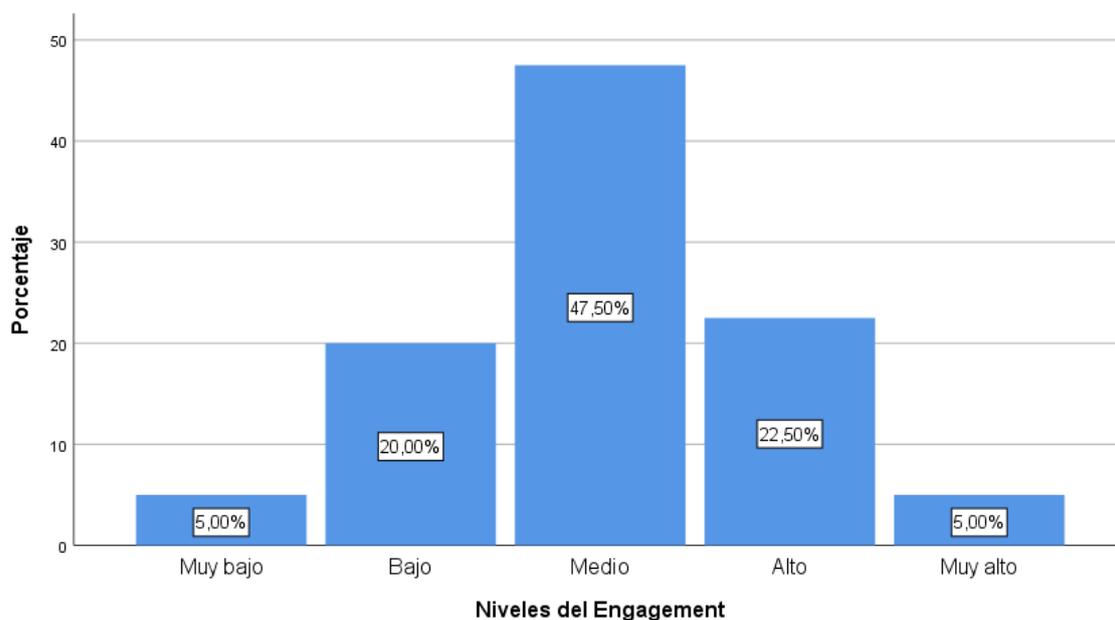
La tabla 09 muestra un valor alto porcentual en *engagement* en el nivel medio con un 47,5 % que da un total de 19 colaboradores; seguidamente, un 22,5 %, en el nivel alto hay un total de 9; así mismo, con el 20,0 %, en el nivel bajo, con un total de 8 trabajadores; y finalmente se muestra un 5,0 % en el nivel muy bajo y muy alto.

Tabla 09*Niveles de engagement*

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	2	5,0	5,0
Bajo	8	20,0	25,0
Medio	19	47,5	72,5
Alto	9	22,5	95,0
Muy alto	2	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0

Figura 8

Frecuencia porcentual de los niveles de engagement de los participantes



La figura 08 muestra que el nivel de *engagement* de la clínica se encuentra en un nivel medio, ya que representa el mayor porcentaje.

5.2.2. Niveles del desempeño laboral

Los niveles del desempeño laboral permiten identificar si el evaluado presenta un desempeño medio o alto, en esta situación, ya que no se evidencian resultados en los otros niveles.

La tabla 10 señala la presencia en un nivel alto del desempeño laboral en 38 trabajadores (95,0 %), mientras que en un nivel medio se encuentran 2 personas (5,0 %) de servicios de los 40 integrantes de la entidad prestadora de servicios.

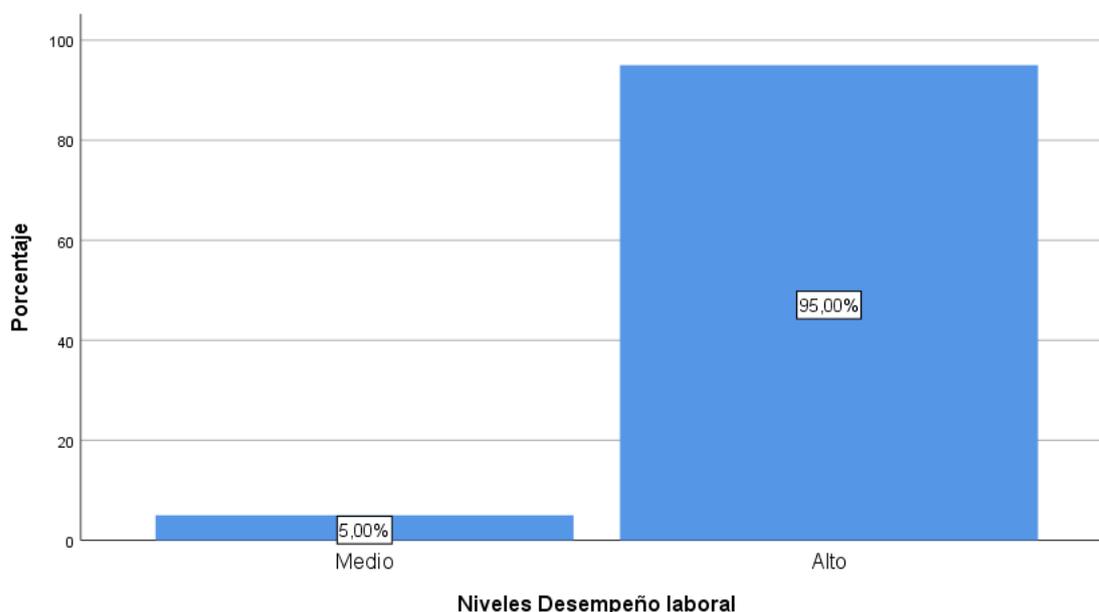
Tabla 10

Frecuencia porcentual de los niveles de desempeño laboral

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	2	5,0	5,0
Alto	38	95,0	95,0
Total	40	100,0	100,0

Figura 9

Frecuencia porcentual de los niveles de desempeño de los participantes



La figura 09 muestra que el 95 % de los participantes presentan un nivel alto de desempeño laboral, y un 5 % cuentan con un desempeño medio.

5.3. Tablas Cruzadas-Niveles del *Engagement* y Datos de Filiación

Los resultados estadísticos, en cuanto a las tablas cruzadas, exponen los diversos niveles de las variables en estudio con los datos de filiación de los integrantes de la muestra de estudio. Además, se contemplan en cada una de las tablas como los gráficos, los porcentajes que representan el valor de la frecuencia absoluta.

5.3.1. Niveles del *engagement*-área de trabajo

Los resultados estadísticos evidencian estar relacionados a los niveles de la variable *engagement* con el área de trabajo al que pertenecen, además permite identificar la distribución de los 40 colaboradores. Estos resultados no abarcan al 100 % de los sujetos dada la condición de no contar un número superior que abarque cada casilla.

La tabla 11 muestra para el área de Administración la presencia de dos sujetos (2,5 % cada caso), en cuanto a la mayor presencia se ubican en las áreas de Consultorios y Hospitalización con el 7 % cada uno, destacando los niveles bajo, medio y alto. En cuanto a las áreas con menos presencia están Cocina, Lavandería y Administración-Caja con el 1 % para cada una de las áreas con niveles medio (2 sujetos) y uno para muy bajo.

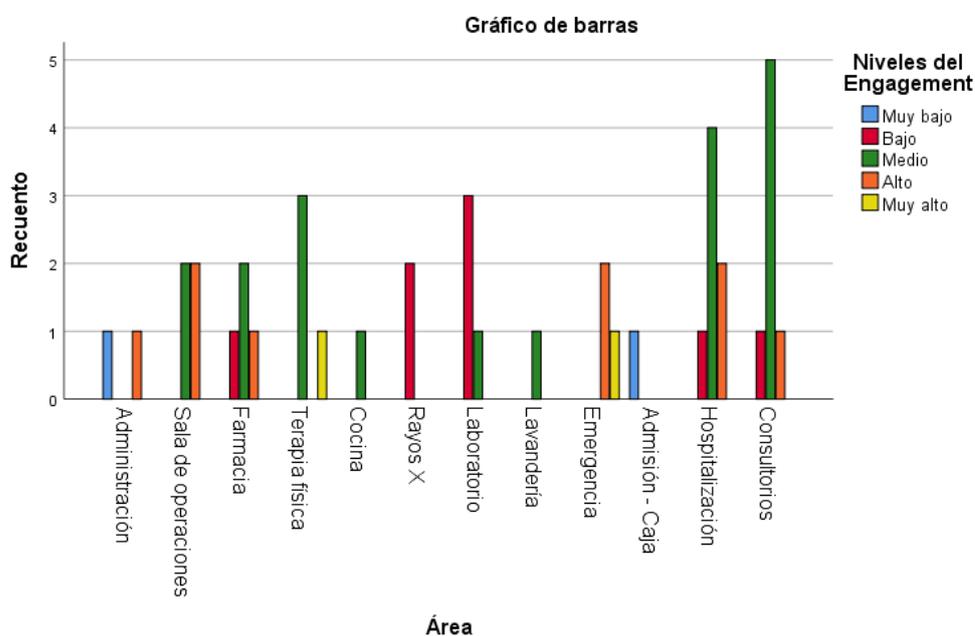
Tabla 11

*Tabla cruzada área*niveles del engagement*

		Niveles del <i>engagement</i>					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Administración	Recuento	1	0	0	1	0	2
	% del total	2,5 %	0,0 %	0,0 %	2,5 %	0,0 %	5,0 %
Sala de Operaciones	Recuento	0	0	2	2	0	4
	% del total	0,0 %	0,0 %	5,0 %	5,0 %	0,0 %	10,0 %
Farmacia	Recuento	0	1	2	1	0	4
	% del total	0,0 %	2,5 %	5,0 %	2,5 %	0,0 %	10,0 %
Terapia Física	Recuento	0	0	3	0	1	4
	% del total	0,0 %	0,0 %	7,5 %	0,0 %	2,5 %	10,0 %
Cocina	Recuento	0	0	1	0	0	1
	% del total	0,0 %	0,0 %	2,5 %	0,0 %	0,0 %	2,5 %
Rayos X	Recuento	0	2	0	0	0	2
	% del total	0,0 %	5,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	5,0 %
Laboratorio	Recuento	0	3	1	0	0	4
	% del total	0,0 %	7,5 %	2,5 %	0,0 %	0,0 %	10,0 %
Lavandería	Recuento	0	0	1	0	0	1
	% del total	0,0 %	0,0 %	2,5 %	0,0 %	0,0 %	2,5 %
Emergencia	Recuento	0	0	0	2	1	3
	% del total	0,0 %	0,0 %	0,0 %	5,0 %	2,5 %	7,5 %
Admisión-Caja	Recuento	1	0	0	0	0	1
	% del total	2,5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	2,5 %
Hospitalización	Recuento	0	1	4	2	0	7
	% del total	0,0 %	2,5 %	10,0 %	5,0 %	0,0 %	17,5 %
Consultorios	Recuento	0	1	5	1	0	7
	% del total	0,0 %	2,5 %	12,5 %	2,5 %	0,0 %	17,5 %
Total	Recuento	2	8	19	9	2	40
	% del total	5,0 %	20,0 %	47,5 %	22,5 %	5,0 %	100,0 %

Figura 10

Tabla cruzada área de trabajo con los niveles de *engagement*



La figura 10 muestra que los niveles de *engagement* más elevados se encuentran en las áreas de Consultorio y Hospitalización.

5.3.2. Niveles del *engagement*-Género

Los resultados estadísticos con relación a la variable *engagement* y género ayudan a poder identificar el género perteneciente del grupo evaluado con el nivel de *engagement* en el que se encuentran,

La tabla 12 indica que el género femenino con un total de 5,0 % cuenta con un nivel de *engagement* muy alto, mientras que en el género masculino no se encuentra ningún integrante. Además, se visualiza que en un nivel muy bajo también se encuentra personal femenino en un total de 5,0 % y tampoco se encuentra ningún personal masculino en este nivel de *engagement*.

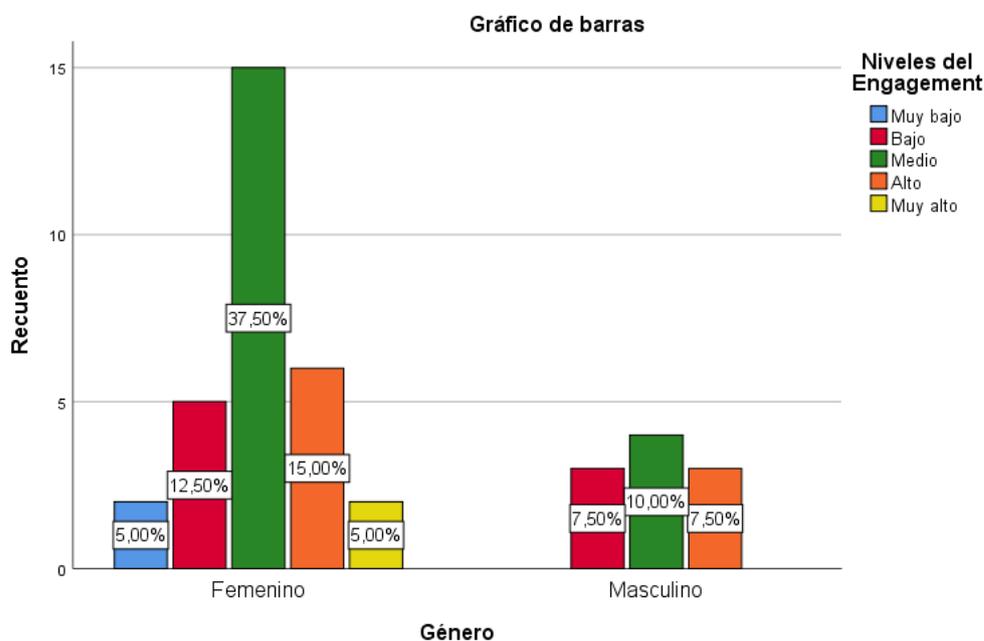
Tabla 12

*Tabla cruzada género*niveles del engagement*

		Niveles del engagement					Total	
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
Género	Femenino	Recuento	2	5	15	6	2	30
		% del total	5,0 %	12,5 %	37,5 %	15,0 %	5,0 %	75,0 %
	Masculino	Recuento	0	3	4	3	0	10
		% del total	0,0 %	7,5 %	10,0 %	7,5 %	0,0 %	25,0 %
Total		Recuento	2	8	19	9	2	40
		% del total	5,0 %	20,0 %	47,5 %	22,5 %	5,0 %	100,0 %

Figura 11

Tabla cruzada área de género con los niveles de engagement



La figura 11 muestra que el nivel de *engagement* con mayor porcentaje de participantes es el nivel medio, perteneciendo a este nivel en mayor porcentaje el género femenino.

5.3.3. Niveles del engagement-estado civil

Los resultados estadísticos relacionados se evidencian sobre los niveles de la variable *engagement* con el estado civil al que pertenecen, esto ayuda a identificar el grado de compromiso laboral según su estado civil de los 40 colaboradores.

La tabla 13 muestra el porcentaje más alto del nivel de *engagement* de los colaboradores solteros, convivientes y casados que está representado con un 47,5 % ubicándolos en el nivel medio, lo que representado un total de 19 colaboradores. Por ende, quienes representan más son los solteros con 32,6 %. Pero en cuanto al porcentaje más bajo de los tres estados civiles se encuentran en el nivel muy bajo con un 5,05 % y el nivel muy alto con un 5.05 %

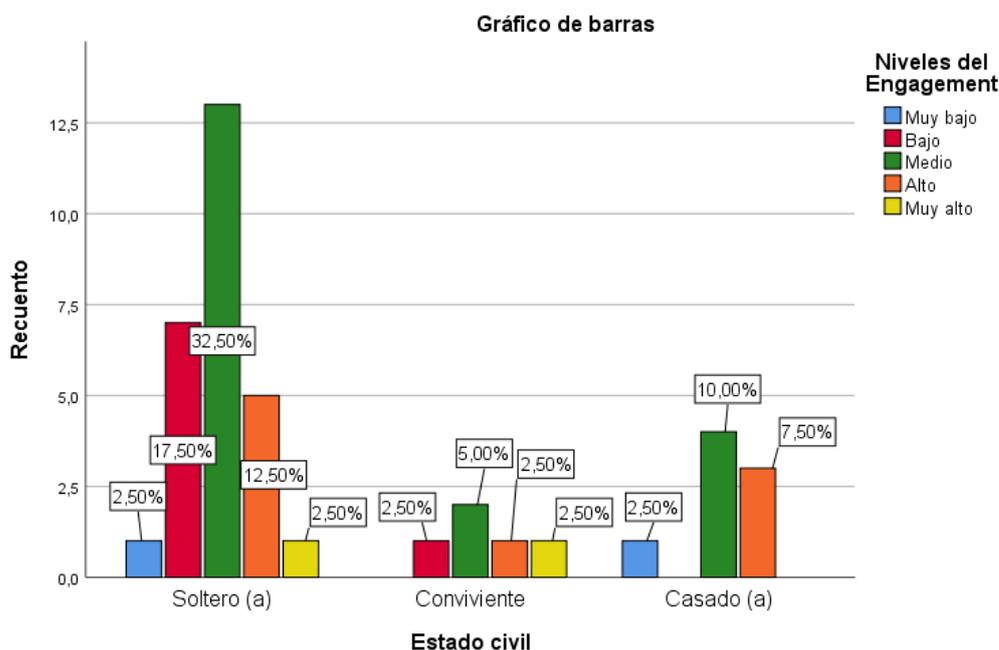
Tabla 13

*Tabla cruzada estado civil*niveles del engagement*

			Niveles del <i>engagement</i>					
			Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Total
Estado civil	Soltero (a)	Recuento	1	7	13	5	1	27
		% del total	2,5 %	17,5 %	32,5 %	12,5 %	2,5 %	67,5 %
	Conviviente	Recuento	0	1	2	1	1	5
		% del total	0,0 %	2,5 %	5,0 %	2,5 %	2,5 %	12,5 %
	Casado (a)	Recuento	1	0	4	3	0	8
		% del total	2,5 %	0,0 %	10,0 %	7,5 %	0,0 %	20,0 %
Total		Recuento	2	8	19	9	2	40
		% del total	5,0 %	20,0 %	47,5 %	22,5 %	5,0 %	100,0 %

Figura 12

Tabla cruzada estado civil con los niveles de *engagement*



La figura 12 muestra que los colaboradores solteros son los que sobresalen más en el nivel medio de *engagement*.

5.3.4. Niveles del *engagement*-estudios

Dichos resultados pertenecientes a la variable *engagement* y sus estudios permiten identificar el grado académico en el que se encuentra el grupo evaluado: técnico, bachiller, titulado, magíster y doctorado; así mismo, accede a identificar en qué nivel de *engagement* se encuentran.

Además, la tabla 14 muestra que un porcentaje del personal con grado técnico y titulado presenta un nivel muy alto de *engagement*, siendo un total del 5,0 % del total evaluado. Del mismo modo se evidencia que en un nivel muy bajo se encuentra otro porcentaje del personal bachiller y titulado siendo también un 5,0 %.

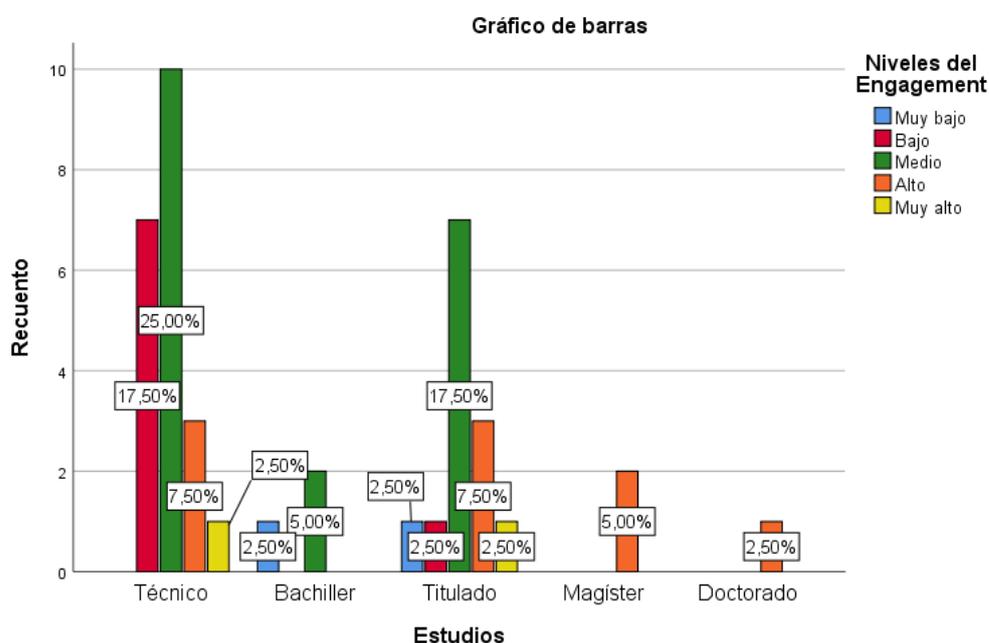
Tabla 14

Tabla cruzada estudios*niveles del engagement

			Niveles del engagement					
			Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Total
Estudios	Técnico	Recuento	0	7	10	3	1	21
		% del total	0,0 %	17,5 %	25,0 %	7,5 %	2,5 %	52,5 %
	Bachiller	Recuento	1	0	2	0	0	3
		% del total	2,5 %	0,0 %	5,0 %	0,0 %	0,0 %	7,5 %
	Titulado	Recuento	1	1	7	3	1	13
		% del total	2,5 %	2,5 %	17,5 %	7,5 %	2,5 %	32,5 %
	Magister	Recuento	0	0	0	2	0	2
		% del total	0,0 %	0,0 %	0,0 %	5,0 %	0,0 %	5,0 %
	Doctorado	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0 %	0,0 %	0,0 %	2,5 %	0,0 %	2,5 %
Total		Recuento	2	8	19	9	2	40
		% del total	5,0 %	20,0 %	47,5 %	22,5 %	5,0 %	100,0 %

Figura 13

Tabla cruzada estudios con los niveles de engagement



La figura 13 muestra que los colaboradores con un nivel técnico son los que destacan en el nivel medio de engagement.

5.3.5. Niveles del engagement-condición laboral

Los resultados estadísticos relacionados entre los niveles de la variable *engagement*, con su condición laboral, permite identificar la situación actual sobre su nivel de compromiso de los 40 colaboradores con relación a su condición laboral como contratado o nombrado.

La tabla 15 muestra un porcentaje elevado en el nivel medio del *engagement* con un 47,5 % de los colaboradores contratados y nombrados cada uno representado con 40.0 % y 7,5 %, respectivamente. En el nivel alto quienes predominan más son los contratados con un 20.0 % y muy alto con un 5.0 %. Sin embargo, en cuanto a los nombrados el nivel alto está representado con un 2,5 % y en el nivel muy alto tiene 0 %.

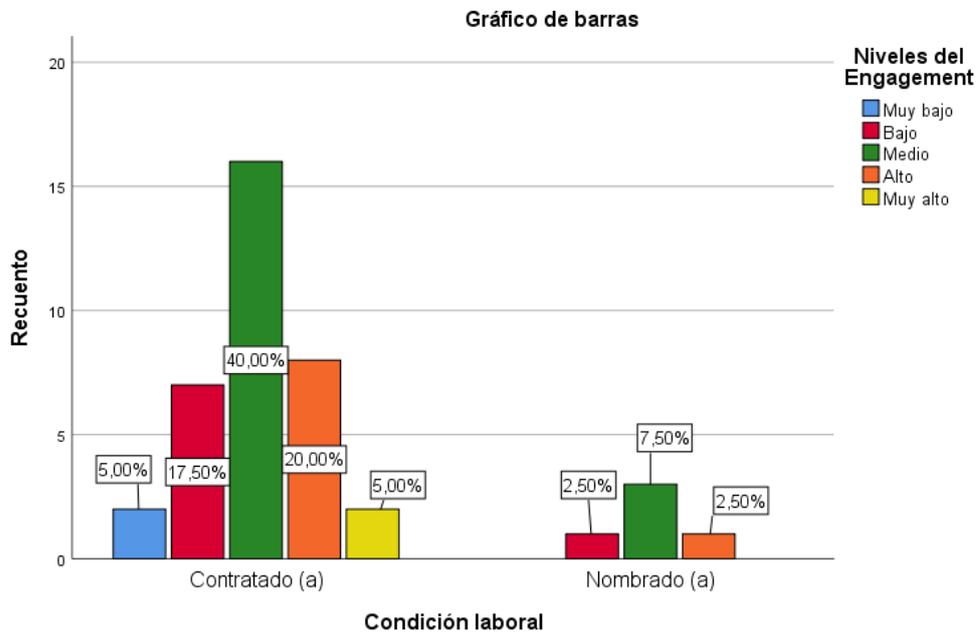
Tabla 15

*Tabla cruzada condición laboral*niveles del engagement*

			Niveles del <i>engagement</i>					
			Muy					
			bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Total
Condición laboral	Contratado	Recuento	2	7	16	8	2	35
		% del total	5,0 %	17,5 %	40,0 %	20,0 %	5,0 %	87,5 %
	Nombrado	Recuento	0	1	3	1	0	5
		% del total	0,0 %	2,5 %	7,5 %	2,5 %	0,0 %	12,5 %
	Total	Recuento	2	8	19	9	2	40
		% del total	5,0 %	20,0 %	47,5 %	22,5 %	5,0 %	100,0 %

Figura 14

Tabla cruzada condición laboral con los niveles de *engagement*



La figura 14 muestra que de acuerdo con su condición laboral en cuanto a su nivel de *engagement* más elevados están los colaboradores contratados con un nivel medio.

5.4. Tablas Cruzadas-Niveles del desempeño Laboral y Datos de Filiación

A continuación, se comparte la información de las tablas cruzadas con respecto a la variable desempeño laboral con los datos de filiación.

5.4.1. Niveles del desempeño laboral-área de trabajo

Los resultados estadísticos, relacionados los niveles de la variable desempeño laboral con el área de trabajo al que pertenecen, permiten identificar la distribución de los 40 colaboradores en sus respectivas áreas de trabajo a las que pertenecen.

La tabla 16 muestra que hay un total de 38 (95,0 %) colaboradores con un nivel alto de desempeño laboral, siendo las áreas con mayor prevalencia la de Hospitalización

y Consultorios Externos con un total de 35 %. Mientras que en un nivel medio solo hay 2 colaboradores representando a un 5,0 % del total evaluado.

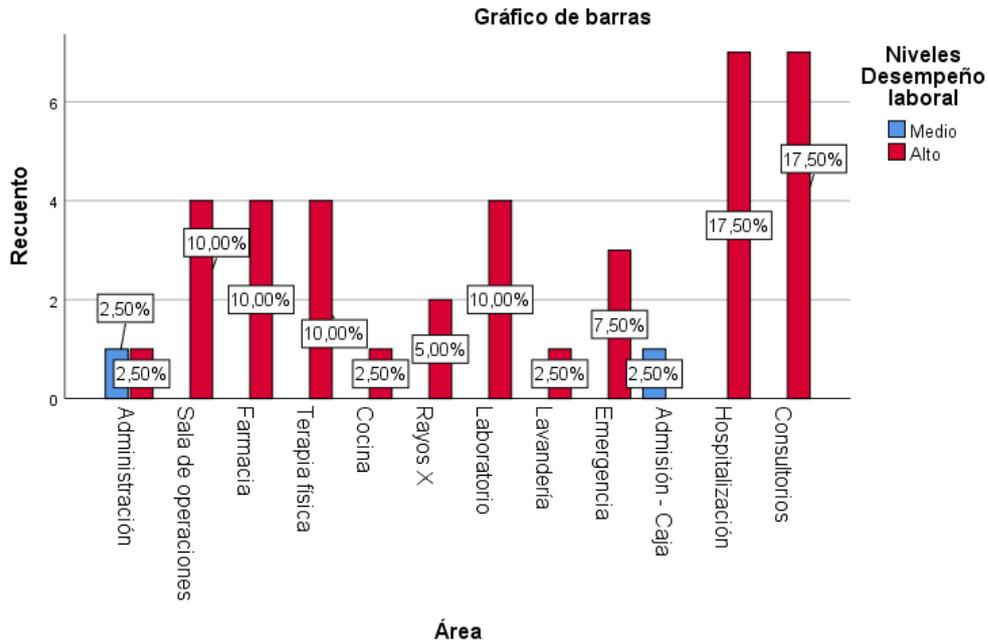
Tabla 16

*Tabla cruzada área*niveles del desempeño laboral*

Área		Niveles desempeño laboral		
		Medio	Alto	Total
Administración	Recuento	1	1	2
	% del total	2,5 %	2,5 %	5,0 %
Sala de Operaciones	Recuento	0	4	4
	% del total	0,0 %	10,0 %	10,0 %
Farmacia	Recuento	0	4	4
	% del total	0,0 %	10,0 %	10,0 %
Terapia Física	Recuento	0	4	4
	% del total	0,0 %	10,0 %	10,0 %
Cocina	Recuento	0	1	1
	% del total	0,0 %	2,5 %	2,5 %
Rayos X	Recuento	0	2	2
	% del total	0,0 %	5,0 %	5,0 %
Laboratorio	Recuento	0	4	4
	% del total	0,0 %	10,0 %	10,0 %
Lavandería	Recuento	0	1	1
	% del total	0,0 %	2,5 %	2,5 %
Emergencia	Recuento	0	3	3
	% del total	0,0 %	7,5 %	7,5 %
Admisión-Caja	Recuento	1	0	1
	% del total	2,5 %	0,0 %	2,5 %
Hospitalización	Recuento	0	7	7
	% del total	0,0 %	17,5 %	17,5 %
Consultorios	Recuento	0	7	7
	% del total	0,0 %	17,5 %	17,5 %
Total	Recuento	2	38	40
	% del total	5,0 %	95,0 %	100,0 %

Figura 15

Tabla cruzada estado civil con los niveles de *engagement*



La figura 15 muestra que existe un nivel alto de desempeño en su totalidad de las áreas de Hospitalización y Consultorios.

5.4.2. Niveles del desempeño laboral-género

Los resultados estadísticos relacionados entre los niveles de la variable de desempeño laboral con el género de los 40 colaboradores permiten identificar la calidad de trabajo según el género tanto femenino como masculino.

La tabla 17 se observa que existe un nivel de desempeño alto en el género Femenino representado con un 70,0 % y masculino con un 25,0 %. Y en cuanto al nivel medio, el género femenino cuenta con un 5.0 % y masculino con 0 %.

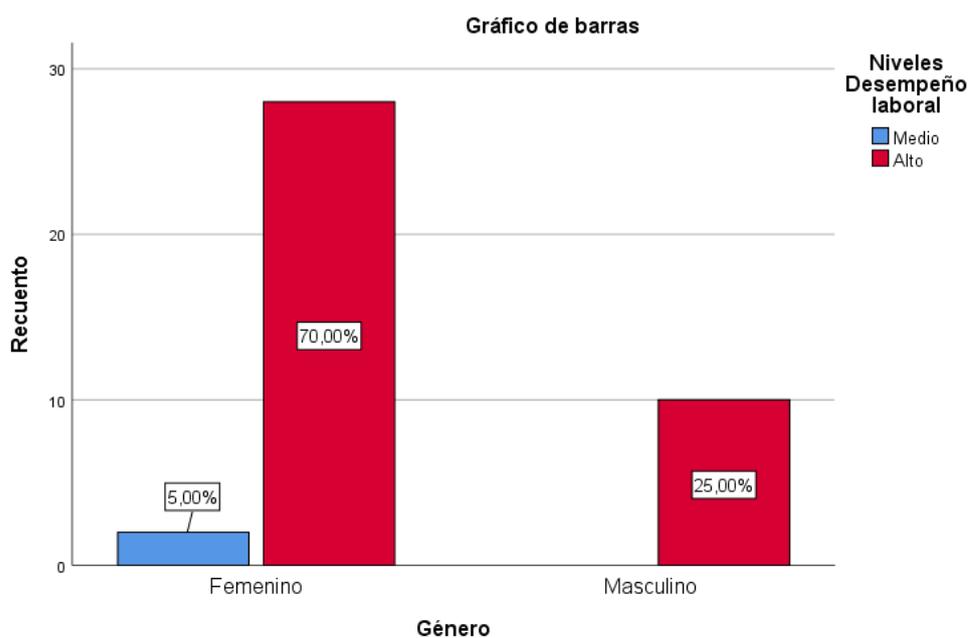
Tabla 17

*Tabla cruzada género*niveles del desempeño laboral*

		Niveles desempeño laboral		Total
		Medio	Alto	
Género	Femenino	Recuento	2	28
		% del total	5,0 %	70,0 %
	Masculino	Recuento	0	10
		% del total	0,0 %	25,0 %
Total	Recuento	2	38	
	% del total	5,0 %	95,0 %	

Figura 16

Tabla cruzada género con los niveles de desempeño laboral



La figura 16 muestra que existe un alto nivel de desempeño en ambos géneros.

5.4.3. Niveles del desempeño laboral-estado civil

Los resultados estadísticos relacionados sobre los niveles de la variable desempeño con el estado civil al que pertenecen ayuda a identificar el grado de compromiso laboral según su estado civil ya sea: soltero, conviviente o casado.

La tabla 18 indica que en un nivel alto de desempeño laboral se encuentran 26 personas solteras, siendo el 65,0 % de la población. Mientras que existen 2 personas con nivel medio de desempeño 1 (2,5 %) soltero y el otro casado (2.5 %) del grupo total.

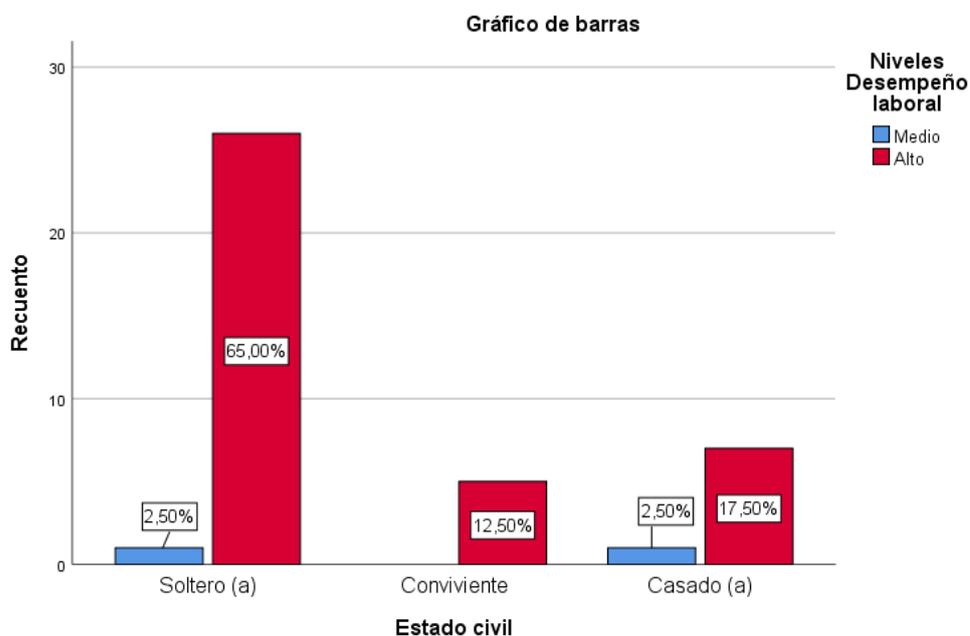
Tabla 18

*Tabla cruzada estado civil*niveles del desempeño laboral*

		Niveles desempeño laboral			
		Medio	Alto	Total	
Estado civil	Soltero (a)	Recuento	1	26	27
		% del total	2,5 %	65,0 %	67,5 %
	Conviviente	Recuento	0	5	5
		% del total	0,0 %	12,5 %	12,5 %
	Casado (a)	Recuento	1	7	8
		% del total	2,5 %	17,5 %	20,0 %
Total		Recuento	2	38	40
		% del total	5,0 %	95,0 %	100,0 %

Figura 17

Tabla cruzada estado civil con los niveles de desempeño laboral



La figura 17 permite ver que, en un mayor porcentaje (65,0 %), el personal soltero tiene un nivel alto de desempeño laboral.

5.4.4. Niveles del desempeño laboral-estudios

Los resultados estadísticos relacionados sobre los niveles de la variable desempeño laboral con el grado de estudio al que pertenecen, ayuda a identificar el nivel de calidad de trabajo según su grado académico como técnico, bachiller, titulado, magíster o doctorado de los 40 colaboradores.

La tabla 19 refleja que existe un nivel alto a nivel general de los 5 grados de estudio con un 95.0 % de desempeño laboral. Por lo tanto, los colaboradores con grados de estudios técnicos son los que están representados con un 52,5 %, y con un 30.0 % son titulados. Sin embargo, los colaboradores con grado de bachiller, magíster y doctorado presentan un nivel medio con un 5,0 %, 5,0 % y 2,5 %, respectivamente.

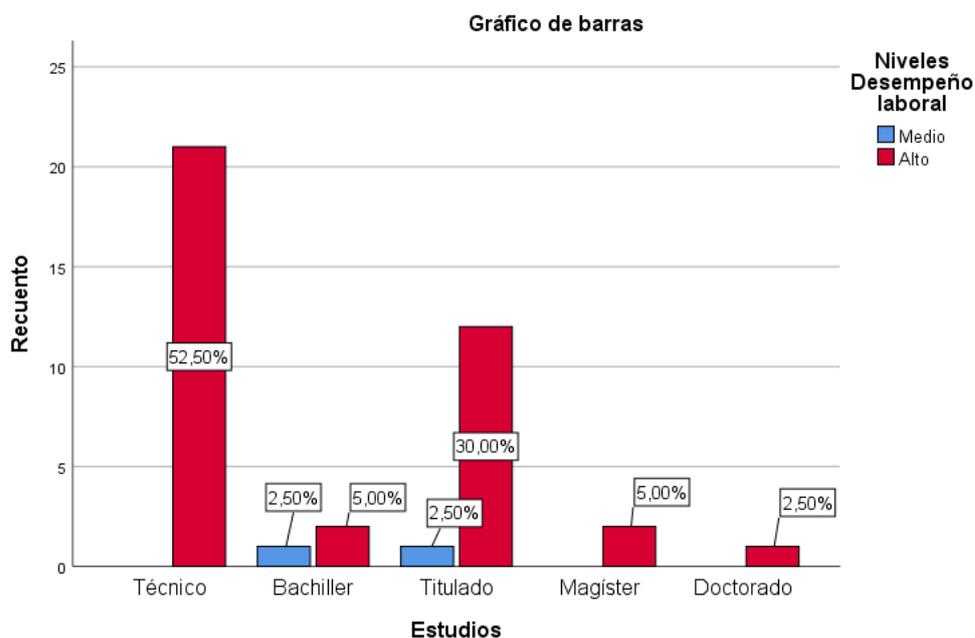
Tabla 19

*Tabla cruzada estudios*niveles del desempeño laboral*

			Niveles desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
Estudios	Técnico	Recuento	0	21	21
		% del total	0,0 %	52,5 %	52,5 %
	Bachiller	Recuento	1	2	3
		% del total	2,5 %	5,0 %	7,5 %
	Titulado	Recuento	1	12	13
		% del total	2,5 %	30,0 %	32,5 %
	Magíster	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0 %	5,0 %	5,0 %
	Doctorado	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0 %	2,5 %	2,5 %
Total	Recuento		2	38	40
	% del total		5,0 %	95,0 %	100,0 %

Figura 18

Tabla cruzada grado de estudios con los niveles de desempeño laboral



La figura 18 muestra que los colaboradores de todos los grados académicos tienen un alto nivel de desempeño laboral.

5.4.5. Niveles del desempeño laboral-condición laboral

Los resultados estadísticos relacionados entre los niveles de la variable desempeño laboral con su condición laboral permiten identificar la situación actual sobre el nivel de dicha variable de los 40 colaboradores con relación a su condición laboral, ya sea contratado o nombrado.

Asimismo, la tabla 20 indica que 33 personas equivalente a un 82,5 % del grupo del total son contratados y tienen un nivel alto de desempeño. Sin embargo, también se observa que en un nivel medio se tiene solo 2 personas contratadas, siendo un 5,0 % del total de las personas evaluadas.

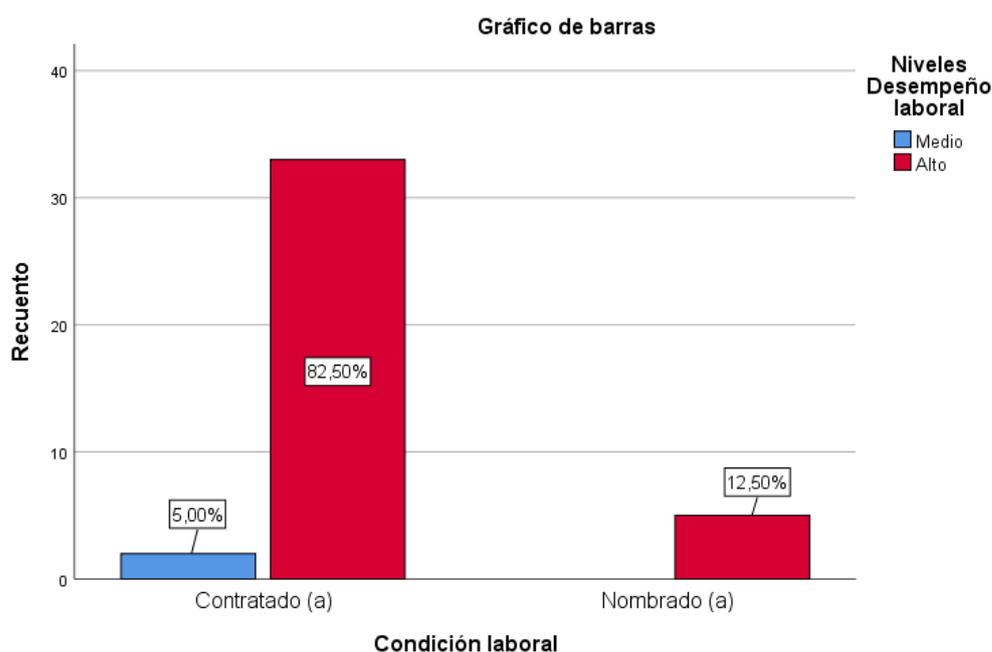
Tabla 20

*Tabla cruzada condición laboral*niveles del desempeño laboral*

		Niveles desempeño laboral			
		Medio	Alto	Total	
Condición laboral	Contratado (a)	Recuento	2	33	35
		% del total	5,0 %	82,5 %	87,5 %
	Nombrado (a)	Recuento	0	5	5
		% del total	0,0 %	12,5 %	12,5 %
Total	Recuento	2	38	40	
	% del total	5,0 %	95,0 %	100,0 %	

Figura 19

Tabla cruzada condición laboral con los niveles de desempeño laboral



La figura 19 permite ver que el 82,0 % del personal contratado son quienes tienen un nivel alto de desempeño laboral.

5.5. Prueba de Normalidad

El resultado estadístico de una correlación del tipo bivariado pasa por un estudio previo de distribución normal de los datos, los cuales permiten establecer si los datos correspondientes a la muestra permiten realizar la prueba a través de un estadístico

paramétrico como uno no paramétrico, a través de la respuesta de las hipótesis de normalidad.

Ho: Los datos poblaciones tienen una distribución normal

Hi: Los datos poblaciones tienen una distribución normal

5.5.1. Prueba de normalidad de la variable engagement

El análisis de los datos de las dimensiones vigor, dedicación y la dimensión absorción permite determinar la normalidad o no de cada una de ellas al igual que la puntuación global de la variable *engagement*. Además, el contraste de hipótesis a realizar se desarrolla considerando el estadístico de Shapiro-Wilk aplicable a muestras menores a 50 sujetos.

La tabla 21 muestra las puntuaciones de la Sig. Bil. (Valor P) de las tres dimensiones igual a 0,000 menor a la significancia de prueba de 0,05 se rechaza Ho de distribución normal, siendo en este caso una distribución no normal de datos. Además, para la puntuación global el Valor P (Sig. Bil.) = 0,000 < α = 0,05 se rechaza Ho de distribución normal y asumiendo la no normalidad.

Tabla 21

Prueba de normalidad-engagement

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión vigor	,236	40	,000	,758	40	,000
Dimensión dedicación	,241	40	,000	,680	40	,000
Dimensión absorción	,141	40	,044	,896	40	,001
Variable <i>engagement</i>	,204	40	,000	,759	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

5.5.2. Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

El análisis para las dimensiones proactividad, capacidad de servicio, conocimiento, diligencia en el trabajo, y la puntuación global de la variable desempeño laboral permite determinar la distribución de normalidad.

La tabla 22 indica los valores de cada una de las dimensiones como también la puntuación global de la variable desempeño laboral con el valor p (sig. bil.) = 0,000 < α = 0,05 para la capacidad de servicio, conocimiento, diligencia en el trabajo y la puntuación global de desempeño laboral, lo que permite rechazar H_0 de distribución normal y asumiendo la no normalidad. En el caso de la dimensión proactividad, el valor P (Sig. Bil.) = 0,042 < α = 0,05 ha determinado la distribución no normal al rechazar la hipótesis nula.

Tabla 22

Prueba de normalidad-desempeño laboral

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión-Proactividad	,182	40	,002	,943	40	,042
Dimensión-Capacidad de servicio	,225	40	,000	,813	40	,000
Dimensión-Conocimiento	,236	40	,000	,803	40	,000
Dimensión-Diligencia en el trabajo	,202	40	,000	,850	40	,000
Variable-Desempeño laboral	,112	40	,200 ^a	,877	40	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

5.6. Análisis de Correlación

Al establecerse los resultados de la prueba de normalidad con Shapiro-Wilk en el sentido de no normalidad para las dimensiones de las variables en estudio, se plantea realizar el análisis de correlación de variables como de las dimensiones con las puntuaciones globales de ambos constructos; en este sentido, el análisis corresponde a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Asimismo, la prueba de hipótesis corresponde al estadístico no paramétrico con significancia al 0,01 y 0,05 bilateral.

H_0 : $\rho = 0$ (No existe correlación entre las variables V1 y V2)

H_1 : $\rho \neq 0$ (Existe correlación entre las variables V1 y V2)

5.6.1. Análisis de correlación engagement-desempeño laboral

El análisis de correlación para la prueba de hipótesis estadística general que comprueba la existencia o no existencia de correlación o asociación entre las variables *engagement* y desempeño laboral permite determinar la aceptación o rechazo de H_0 a un nivel de significancia del 0,05. Esto dio respuesta a la hipótesis general de la investigación.

La tabla 23 señala que el Valor P (Sig. Bil.) = 0,000 < α = 0,01 para una prueba bilateral al 99 %; lo que indica que existe evidencia muestral suficiente para rechazar la H_0 : $\rho = 0$ (No existe correlación entre las variables *engagement* y desempeño laboral). Por lo tanto, se asume una retención de la H_1 : $\rho \neq 0$ (Existe correlación entre las variables *engagement* y desempeño); en este caso la correlación significativa es positiva con un valor de rho de Spearman = 0,694 a un nivel moderado (Campos & Martínez, 2015).

Tabla 23

Análisis de correlación entre el engagement y el desempeño laboral

			Engagement	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Engagement	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

5.6.2. Dimensiones del engagement y desempeño laboral

El análisis de correlación específico entre las dimensiones de la variable *engagement* y la puntuación global de la variable desempeño laboral permite identificar la relación existente que da respuesta a las hipótesis específicas de investigación e

interpretar la asociación global como parcial a través de Rho de Spearman al tener puntuaciones distribuidas de manera no normal.

La tabla 24 muestra la presencia de coeficientes de correlación moderados de forma directa o positiva entre cada una de las dimensiones del *engagement* y la puntuación global de la variable desempeño laboral. Esto se sustenta al tener un Valor P (Sig. Bil.) = 0,000 < α = 0,01 para las interacciones entre la dimensión Vigor, dimensión dedicación, dimensión absorción con el desempeño laboral; rechazando la Ho de no existencia de correlación y asumiendo la misma de forma directa, a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 24

Análisis de correlación-dimensiones engagement y desempeño laboral

		Dimensión vigor	Dimensión dedicación	Dimensión absorción	Desempeño laboral
Dimensión- vigor	Coeficiente de correlación	1,000	,514**	,605**	,531**
	Sig. (bilateral)	.	,001	,000	,000
Dimensión- dedicación	Coeficiente de correlación	,514**	1,000	,533**	,571**
	Sig. (bilateral)	,001	.	,000	,000
Dimensión- absorción	Coeficiente de correlación	,605**	,533**	1,000	,632**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,531**	,571**	,632**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
	N	40	40	40	40

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

5.6.3. Engagement y dimensiones del desempeño laboral

El análisis de correlación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral y a variable *engagement* permite establecer la presencia de la asociación entre estas variables en estudio, la direccionalidad de la correlación a través de la prueba de hipótesis no paramétrico de Rho de Spearman.

La tabla 25 muestra la presencia de correlación positiva baja para la dimensión productividad y la puntuación global del *engagement* al 0,362 con correlación

significativa del 0,01 bilateral. Del mismo modo, se aprecia la existencia de correlación entre la dimensión capacidad de servicio con el *engagement* de forma positiva al 0,727 bilateral; y en el caso de la dimensión diligencia en el trabajo, la correlación es del 0,528 al 0,01 de significancia. En estos casos se rechaza la hipótesis de no correlación y se asume la validez de H_1 de presencia de dicha asociación entre variables.

En el caso de la dimensión conocimiento, el valor de la significancia es 0,308 mayor al $\alpha = 0,05$, por lo que es aceptada la H_0 de no existencia de correlación entre las variables en prueba.

Tabla 25

Análisis de correlación-dimensiones desempeño laboral y el engagement

		Dimensión- proactividad	Dimensión- capacidad de servicio	Dimensión- conocimiento	Dimensión- diligencia en el trabajo	<i>Engagement</i>
Dimensión- proactividad	Coefficiente de correlación	1,000	,332*	,202	,207	,362*
	Sig. (bilateral)	.	,036	,212	,201	,022
Dimensión- capacidad de servicio	Coefficiente de correlación	,332*	1,000	,408**	,463**	,727**
	Sig. (bilateral)	,036	.	,009	,003	,000
Dimensión- conocimiento	Coefficiente de correlación	,202	,408**	1,000	,385*	,308
	Sig. (bilateral)	,212	,009	.	,014	,053
Dimensión- diligencia en el trabajo	Coefficiente de correlación	,207	,463**	,385*	1,000	,528**
	Sig. (bilateral)	,201	,003	,014	.	,000
<i>Engagement</i>	Coefficiente de correlación	,362*	,727**	,308	,528**	1,000
	Sig. (bilateral)	,022	,000	,053	,000	.
	N	40	40	40	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

5.6.4. Dimensiones del engagement y dimensiones del desempeño laboral

El análisis de correlación entre las dimensiones de las dos variables en estudio permite identificar la cantidad de interacciones existentes entre los constructos estudiados y sus dimensiones.

La tabla 26 muestra la no existencia de cinco correlaciones, especialmente de la dimensión proactividad y conocimiento; en el caso de las otras interacciones, la correlación es media y de forma positiva al 0,01 y 0,05.

Tabla 26

Análisis de correlación entre las dimensiones del desempeño laboral y las dimensiones del engagement

Rho de Spearman	Dimensión-vigor	Coeficiente de correlación	Dimensión-vigor	Dimensión-dedicación	Dimensión-absorción	Dimensión-proactividad	Dimensión-capacidad de servicio	Dimensión-conocimiento	Dimensión-diligencia en el trabajo
			1,000	,514**	,605**	,201	,644**	,271	,380*
		Sig. (bilateral)	.	,001	,000	,213	,000	,091	,016
		N	40	40	40	40	40	40	40
	Dimensión-dedicación	Coeficiente de correlación	,514**	1,000	,533**	,408**	,551**	,251	,372*
		Sig. (bilateral)	,001	.	,000	,009	,000	,119	,018
		N	40	40	40	40	40	40	40
	Dimensión-absorción	Coeficiente de correlación	,605**	,533**	1,000	,283	,638**	,315*	,548**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,077	,000	,048	,000
		N	40	40	40	40	40	40	40
	Dimensión-proactividad	Coeficiente de correlación	,201	,408**	,283	1,000	,332*	,202	,207
		Sig. (bilateral)	,213	,009	,077	.	,036	,212	,201
		N	40	40	40	40	40	40	40
	Dimensión-capacidad de servicio	Coeficiente de correlación	,644**	,551**	,638**	,332*	1,000	,408**	,463**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,036	.	,009	,003
		N	40	40	40	40	40	40	40
	Dimensión-conocimiento	Coeficiente de correlación	,271	,251	,315*	,202	,408**	1,000	,385*
		Sig. (bilateral)	,091	,119	,048	,212	,009	.	,014
		N	40	40	40	40	40	40	40
	Dimensión-diligencia en el trabajo	Coeficiente de correlación	,380*	,372*	,548**	,207	,463**	,385*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	,018	,000	,201	,003	,014	.
		N	40	40	40	40	40	40	40

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

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5.7. Discusión de los Resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el *engagement* y el desempeño laboral, por lo que se obtuvo una correlación significativa de $r = 0,694$ entre ambas, el cual fue analizado con estadístico Rho de Spearman (véase la tabla 23).

En los estudios realizados por Torres (2022) y Gutiérrez (2020), se investigaron las mismas variables de la presente investigación, aplicando dos instrumentos de diseño propio, de las cuales con relación a *engagement* se evalúan las mismas dimensiones a diferencia de desempeño laboral. Sin embargo, Torres (2022) llega a la conclusión de que sí existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Lo que significa que ellos poseen un estado de ánimo positivo en el trabajo y esto se ve reflejado en su buen desempeño. Con lo expuesto, se logra identificar la similitud con relación a los resultados obtenidos de la investigación, ya que en el estudio existe una correlación positiva entre *engagement* y desempeño.

Por su parte, en el estudio de Quispe (2019), se visualiza la aplicación del mismo instrumento mencionado (UWES), en el cual se llega al resultado de la existencia de la relación directa entre *engagement* y desempeño laboral. Siendo similares la muestra aplicada correspondiente al área de salud, se puede corroborar que en dicha investigación y en el estudio presentado se llega al mismo resultado con relación a las variables de estudio.

A su vez, Zárate et al. (2019), en su investigación presentada, aplicaron el cuestionario UWES a un grupo de estudiantes de salud, dicho cuestionario es el mismo al del presente estudio. Los resultados a los que se llegaron fueron que la población evaluada tiene niveles altos de *engagement*, en razón a que los estudiantes no ejercen su carrera, esto explica por qué en dicha investigación se evidencia ese nivel. Haciendo una comparación con la presente investigación en la que se evidencian niveles medios, se justifica esta situación, ya que el estudio presente fue aplicado a personal que ya se

encuentra laborando y es producto de diferentes factores no siempre se alcanza un nivel alto.

Mientras que en la investigación de Silva et al. (2018) se realizó un estudio correspondiente al *engagement* con *burnout* en el área de *call center*. Se llegó al resultado de que existe una relación directa entre las variables, identificándose niveles bajos de ambos. Asimismo, se evidencia la diferencia en resultados, ya que en ambas investigaciones la población es diferente, puesto que en un centro de atención telefónica se trabaja por horas y no siempre se tiene contacto directo con el personal, además se cumple funciones administrativas sin ninguna carrera determinada, mientras que en el personal de salud se conoce que están en constante contacto con los pacientes, además de pertenecer a un trabajo por vocación, esto refleja el nivel medio-alto en su compromiso laboral.

En su investigación, Coz y Matto (2021), Messarina (2019), Cerda y Parada (2018) evaluaron acerca del *engagement* y satisfacción laboral; a través de diversos análisis obtuvieron los resultados de que existe una relación significativa entre sus variables. Tal como mencionan los autores, se puede entender que la satisfacción es un componente importante que también influye de cierta forma en el desempeño laboral. Considerando que en este estudio la correlación es positiva, se entiende que las variables estudiadas en las investigaciones tienen relación directa.

Asimismo, Espinoza y Vilchez (2019), en su investigación en personal administrativo acerca de *engagement* y gestión del talento humano, lograron identificar la nula existencia de la correlación entre las variables. Mientras que en el presente estudio la correlación es positiva, por lo que se evidencia la diferencia. Dicha discrepancia puede ser justificada con la investigación de los autores mencionados anteriormente, quienes refieren que el personal administrativo, por lo general, no sabe cómo enfrentarse a situaciones desfavorables en su área de trabajo y aun así dar su

100 %. Además, se observa que el desempeño del personal de salud sí depende del compromiso que tengan con su área.

Por su parte, Dionisio y Román (2020), mediante su investigación con respecto al *engagement* y felicidad, obtuvieron resultados que indican que no existe elación entre ambas variables, ya que esta evaluación de felicidad es a nivel personal y no profesional. Por ello, se puede entender la diferencia con los resultados del presente estudio, ya que se consideró dos variables que son evaluadas en un mismo nivel (laboral).

Mientras que en las investigaciones de Choquecondo (2019) y Boza (2021), al evaluar el *engagement* se tuvo en cuenta que el personal es joven, por lo que se encontró niveles altos con una correlación positiva; del mismo modo que el presente estudio. Por tanto, se puede expresar que la edad de los colaboradores evaluados influye en la presencia de *engagement*.

A su vez, Contreras (2020), Liza y Rodríguez (2020) y Acevedo y Contreras (2021) investigaron acerca del desempeño laboral, luego de sus diferentes análisis, identificaron que su personal administrativo tiene un nivel bajo de desempeño. Al realizar un contraste se comprende la relación de estos resultados, ya que en la presente investigación se observa que el personal de administración, equivalente al 7,5 % del total evaluado, es el único con nivel bajo. Una de las explicaciones para este suceso, es que el personal administrativo, según los autores, pocas veces se encuentra involucrado con su área.

A su turno, Franco et al (2020), en su investigación al relacionar el tipo de contrato con nivel de *engagement*, concluyen en que el personal por labor determinada (tiempo determinado-breve) obtuvo la puntuación más alta en *engagement*. En comparación con el presente estudio, que el personal contratado también tuvo el puntaje más alto a comparación del nombre, se puede mencionar que el tipo de contrato influye en los niveles de *engagement*.

Finalmente, Clemente y Guillén (2020), a través de su investigación aplicada al personal de una clínica privada, concluyen que existe un alto nivel de *engagement*, de la misma manera que en el presente estudio. Por consiguiente, se puede aseverar que el personal de salud posee elevados niveles de *engagement*.

CONCLUSIONES

1. En la primera conclusión, se determina que existe una correlación alta positiva entre *engagement* y desempeño laboral, mediante la prueba de Rho de Spearman con un valor de Valor P (Sig. Bil.) = 0,694, lo significa que ambas variables mantienen relación entre ellas.
2. Mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,531, se llega a la conclusión de que existe relación directa entre el vigor y desempeño laboral, por ello, se rechaza así la hipótesis nula.
3. Los resultados muestran la existencia de una relación directa entre la dimensión dedicación y el desempeño laboral con un valor de 0,571.
4. Contando con un valor de 0,632, se puede aseverar que existe una relación directa entre la absorción y el desempeño laboral.
5. Se evidencia la no existencia en la correlación de la dimensión proactividad y conocimiento; en el caso de las otras interacciones, la correlación es media y de forma positiva al 0,01 y 0,05.

RECOMENDACIONES

Considerando las variables estudiadas, se recomienda lo siguiente:

1. Implementar el área de Recursos Humanos para así poder mantener la relación entre el *engagement* y el desempeño del personal evaluado.
2. Promover evaluaciones constantes y capacitaciones de fortalecimiento, orientados a la mejora del personal con relación a su compromiso laboral, teniendo en cuenta sus dimensiones.
3. Brindar incentivos al personal en general para que su desempeño sea constante y favorable no solo para ellos, sino para la clínica, cumpliendo así las metas de la organización.
4. Proponer estrategias de participación al personal durante la ejecución de reuniones fuera del horario de trabajo, para evitar la falta de compromiso al momento de realizar toma de decisiones en favor de la clínica.

BIBLIOGRAFÍA

- Aranda, C. (2014). El síndrome de *burnout* o de quemarse en el trabajo: Un conflicto en la salud de los profesionales. *Revista IIPSI-Facultad de Psicología UNSM* 56, 14(2), 45-54.
https://www.researchgate.net/publication/319473265_El_sindrome_de_Burnout_o_de_quemarse_en_el_trabajo_un_conflicto_en_la_salud_de_los_profesionales
- Acevedo, S., y Contreras, M. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. Tesis para optar el grado de maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional. Universidad Continental.
- Bakker, A., Demerouti, E., y Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los empleados mantienen su *engagement* en el trabajo? *Ciencia & Trabajo*, 13(41),135-142.
https://postgradosfee.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2020/05/articles_arnold_bakker_262.pdf
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 7(1), 109-121.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración. Universidad San Ignacio de Loyola
- Boza, J. (2021). *Engagement y gestión por procesos en la SUNARP-Zona Registral VIII, sede Huancayo-2019*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Adimistración. *Universidad Peruana Los Andes*, 122.
- Campos, F., & Martínez, A. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-191.
<http://www.rmib.somib.org.mx/pdfs/Vol36/No3/4.pdf>
- Cerda, H., & Parada, M. (2018). *Clima laboral y engagement aplicado en la empresa Coopelan*. Tesis para optar el grado de Ingeniero Comercial. Universidad de Concepción Campus Los Ángeles.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.
- Clemente, G., & Guillen, M. (2021). *Compromiso laboral en los colaboradores de una Clínica privada en la ciudad de Huancayo 2019*. Tesis para optar el grado Licenciado en Trabajo Social. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Contreras, T. (2020). *Estrés y desempeño laboral en la distribuidora droguería "Ahorrofarma SCRL" de Huancayo 2019*. Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración. Universidad Peruana Los Andes.

- D'Agostino, A. (21 de noviembre de 2015). El 87 % de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Diario Gestión: Economía & Finanzas*, pp. 3-4.
- Editorial Etecé. (5 de agosto de 2021). *Concepto*. <https://concepto.de/entusiasmo/>
- Espinoza, V., y Vilchez, L. (2019). *Gestión del talento humano y engagement laboral en colaboradores de empresas financieras del distrito de tarma*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Fernández, C., & Yañez, R. (2014). Describiendo el *egagement* en profesionales de atención primaria de salud. *Ciencia y Enfermería*, 20(3), 131-140.
- Franco, V., Castaño, E., & Quiroz, E. (2020). *Engagement* en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato? *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 60(60), 159-177.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Red Tercer Milenio SC.
- González, F., Sánchez, S., y López, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20, 1047-1068.
- Gutiérrez, K. (2020). *Engagement y desempeño laboral del personal de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Universidad Peruana Los Andes 2020*. Tesis para optar el grado de magíster en administración, Universidad Peruana Los Andes.
- Hernández, R., Fernández, C., y Bautista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Liza, J., y Rodríguez, Y. (2020). *Relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo-2020*. Tesis para optar el grado de licenciado en administración. Universidad Cesar Vallejo.
- Messarina, A. (2019). *Engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. Tesis para optar el grado de licenciado en psicología. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*.
- Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2), 143-151.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Royo, P., y Royo, N. (22 de octubre de 2020). ¿Qué es la dedicación? *Royo Group*. <https://www.royogroup.com/que-es-la-dedicacion/>
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Centro de Estudios Financieros.

- Salcedo, M. P. (2013). *El papel del engagement en la dirección de una pyme*. Tesis para optar el grado de licenciada en administración. Universidad Nacional de CUYO.
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2003). *Escala utrecht de engagement en el trabajo*. Occupational Health Psychology Unit.
- Silva, Y., Caminos, M., Pereyra, M., y Pérez, M. (2018). Niveles de *burnout* y *engagement* en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 24(51), 47-60.
- Stoner, J. (1996). *Administración*. Pearson.
- Valdez, H., y Ron, C. (2011). *Escala utrecht de engagement en el trabajo*. Occupational Health Psychology Unit.
- Vargas, L., y Estrada, W. (2016). El *engagement*: teoría y nociones. *Revista Valor Agregado*, 3(1), 35-46.
- Vera, P. C. (2020). Análisis del *engagement* laboral en profesionales de atención primaria en salud de la provincia de Santa Elena-Ecuador. *San Gregorio*, 2020 (40), 77-89.
- Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson.
- Zárate, N., Meza, S., y Leticia, C. (2019). Engagement en estudiantes universitarios de la salud. *Revista ADM*, (2), 81-84.

Anexo N.º 01

Matriz de consistencia

Título: Engagement y desempeño laboral en colaboradores de una clínica en la ciudad de Huancayo-2022				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable dependiente	Población:
¿Qué relación existe entre el <i>engagement</i> y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022?	Determinar la relación que existe entre el <i>engagement</i> y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.	Existe relación entre el <i>engagement</i> y el desempeño laboral de los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.	Desempeño	40
				Muestra:
				39
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable independiente	Técnica y tipo de muestreo:
¿Qué relación existe entre el vigor y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022?	Comprobar la relación entre el vigor y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.	Existe relación entre el vigor y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.	- <i>engagement</i> .	Técnica de muestreo intencional
¿Qué relación existe entre la dedicación y el desempeño laboral en los colaboradores de	Comprobar la relación entre la dedicación y el desempeño laboral en los colaboradores	Existe relación entre la dedicación y el desempeño laboral de los colaboradores		

una clínica de Huancayo en el 2022?	de una clínica de Huancayo en el 2022.	de una clínica de Huancayo en el 2022.	Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumentos de recolección: Utrecht Work <i>engagement</i> Scale (UWES-17) Escala de evaluación de desempeño laboral
¿Qué relación existe entre la absorción y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022?	Comprobar la relación entre absorción y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.	Existe relación entre la absorción y el desempeño laboral de los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.	
¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del <i>engagement</i> y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022?	Establecer el nivel de relación entre las dimensiones del <i>engagement</i> y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.	Existe relación entre los indicadores del <i>engagement</i> y los indicadores del desempeño laboral entre los colaboradores de una clínica de Huancayo en el 2022.	
Bibliografía de sustento para la justificación y delimitación del problema (en formato APA)		Bibliografía de sustento usada para el diseño metodológico (en formato APA)	
Salcedo, M. P. (2013). El papel del <i>engagement</i> en la dirección de una pyme. <i>Universidad Nacional de CUYO</i> , 58. D´Agostino, A. (21 de noviembre de 2015). El 87 % de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. <i>Gestión</i> , pág. 1.		Hernández, R., Fernández, C., y Bautista, P. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> . México: McGRAW-HILL. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Mc Graw Hill. Gómez, S. (2012). <i>Metodología de la investigación</i> . México: Red Tercer Milenio SC.	

Anexo N.º 02

CUESTIONARIO UWES-17

El nombre completo del cuestionario es Utrecht Work *engagement* Scale (UWES-17), sus creadores fueron Schaufeli y Bakker en el 2001, este cuestionario mide las actitudes hacia el trabajo. A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

NUNCA 0	CASI NUNCA 1	ALGUNAS VECES 2	REGULARMENTE 3	BASTANTES VECES 4	CASI SIEMPRE 5	SIEMPRE 6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

ÍTEMS		VALORACIÓN							
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	0	1	2	3	4	5	6	
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	0	1	2	3	4	5	6	
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	0	1	2	3	4	5	6	
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	0	1	2	3	4	5	6	
7	Mi trabajo me inspira.	0	1	2	3	4	5	6	
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	0	1	2	3	4	5	6	
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	0	1	2	3	4	5	6	
11	Estoy inmerso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	0	1	2	3	4	5	6	
13	Mi trabajo es retador.	0	1	2	3	4	5	6	
14	Me "dejo llevar" por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	
15	Soy muy persistente en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	
16	Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	0	1	2	3	4	5	6	

Anexo N.º 03

CUESTIONARIO: ESCALA DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

El cuestionario de Evaluación desempeño laboral fue elaborado por Natalia Boada Llerena en el año 2018, la cual contiene preguntas basadas en conductas del personal. A continuación, se presenta una serie de enunciados, agradeceremos que nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Por favor, considere la siguiente escala:

TOTAL, EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTAL, DE ACUERDO
1	2	3	4	5

PREGUNTAS		CALIFICACIÓN				
1	¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?	1	2	3	4	5
2	¿Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	1	2	3	4	5
3	¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?	1	2	3	4	5
4	¿Cumples eficazmente los requerimientos del cliente?	1	2	3	4	5
5	¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	1	2	3	4	5
6	¿Comprendes la necesidad el cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	1	2	3	4	5
7	¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	1	2	3	4	5
8	¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?	1	2	3	4	5
9	¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿Coordinas eficazmente con tu Jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?	1	2	3	4	5

Agradecemos Su Tiempo Y Participación

Anexo N.º 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....Identificado(a) con DNI N.º....., manifiesto haber recibido la invitación correspondiente para ser parte de la investigación titulada “**engagement Y desempeño laboral En Colaboradores De Una Clínica, Huancayo-2022**”, la cual tiene como objetivo determinar que existe relación entre el *engagement* y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica, Huancayo-2022”, dando constancia que las alumnas de la carrera de Psicología de la Universidad Continental, me han informado de manera clara sobre este estudio, además: El manejo de la información no se usará para otro propósito que el mencionado anteriormente, se respetará en todo momento mi integridad y voluntad para formar parte del presente. Así también, entiendo que las respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número.

Tomando en cuenta cada uno de los compromisos, anteriormente prescritos por las investigadoras para con mi persona, **otorgo mi consentimiento para formar parte del presente estudio.**

FIRMA: _____

Anexo N.º 05



"Año Del Fortalecimiento De La Soberanía Nacional"

Huancayo, 16 de Junio del 2022

PRESENTE.

ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi más cordial saludo, asimismo informarle que la Srta. BERROSPI CUNYAS GENESIS MILAGROS, identificado con DNI N° 73106405, Bachiller de la carrera profesional de Psicología y la Srta. YUPANQUI MATEO MONICA MABEL, identificado con DNI N° 72800196, Bachiller de la carrera profesional de Psicología, han sido aceptadas para aplicación de dos instrumentos de evaluación en los temas de ENGAGEMENT (COMPROMISO LABORAL) Y DESEMPEÑO LABORAL en la Clínica Especializada Miranda.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.

CLÍNICA MIRANDA
Dr. Bruno Hernández Cornejo
DIRECTOR MÉDICO
C.M.P. 0712

JR. JUAN PARRA DE RIEGO N° 701 – EL TAMBO – HUANCAYO
☎ TELEF. 064 – 601854 ✉ CORREO: mirandacirugia@outlook.com