



**Universidad
Norbert Wiener**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Tesis

**Engagement para mejorar el rendimiento laboral en el
Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021.**

Para optar el grado de maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR

PAIPAY CASAS, Míriam Sandra

ORCID: 0000-0002-2340-3027

Lima – Perú

2022

**Engagement para mejorar el rendimiento laboral en el
Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021.**

ASESOR

Doctor. CABREJOS BURGA, RAUL EDUARDO

ORCID: 0000-0001-6553-8619

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Gestión pública y gobernabilidad

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECIFICA

Gobernabilidad, administración pública descentralizada y desarrollo
económico regional y local

Dedicatoria:

Esta investigación lo dedico a mi esposo, Villafán Díaz, Erik, quien da sentido a mi vida, acompañándome en todo momento, dándome su amor incondicional y fuerza para seguir avanzando, a mis padres, Paipay Rivadeneyra, Roberto y Casas de Paipay, Soledad, quienes son muy importantes en mi vida, motivándome y estimulándome a seguir creciendo a nivel personal y profesional.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios y a la Virgen María, quienes iluminan y bendicen mi camino, permitiéndome lograr mis objetivos, asimismo a mi asesor Mg. Vargas Merino, Jorge Alberto, quien, gracias a su expertis, conocimientos y orientación ha sido posible, culminar mi tesis.

Índice General

RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCION.....	12
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problema específico.....	18
1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivo específico.....	19
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4.1 Justificación teórica.....	19
1.4.2 Justificación metodológica	20
1.4.3 Justificación practica	20
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.5.1 Temporal	21
1.5.2 Espacial.....	21
1.5.3 Universo	21
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	22
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1.1 Internacional.....	22
2.1.2 Nacional.....	26
2.2 BASES TEÓRICAS	30
2.2.1 Definición de engagement	30
2.2.2 Dimensiones del engagement	32
2.2.3 Modelos teóricos	34

2.2.4	Recursos personales que propician el engagement.....	40
2.2.5	Trabajador engagement.....	42
2.2.6	Definición de rendimiento laboral	44
2.2.7	Tipos de rendimiento laboral.....	45
2.2.8	Modelos de rendimiento laboral	47
2.2.9	Dimensiones de rendimiento laboral.....	50
2.2.10	Engagement y rendimiento laboral.....	54
2.3	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	57
2.3.1	Hipótesis general	57
2.3.2	Hipótesis específica.....	57
CAPITULO III: METODOLOGIA.....		58
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	58
3.2	ENFOQUE INVESTIGATIVO	58
3.2.1	Enfoque cuantitativo.....	58
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	58
3.3.1	Investigación aplicada	59
3.3.2	Nivel de investigación correlacional, descriptivo.....	59
3.4	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	59
3.5	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	60
3.5.1	Población y Muestra	60
3.6	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	60
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	61
3.7.1	Técnicas.....	61
3.7.2	Descripción de Instrumentos.....	61
3.7.3	Validación.....	65
3.7.4	Confiabilidad.....	65
3.8	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	66

3.9 ASPECTOS ÉTICOS	66
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	68
4.1 RESULTADOS	68
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	68
4.1.2 Prueba de hipótesis.....	73
4.1.3 Discusión de resultados.....	80
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
5.1 CONCLUSIONES	90
5.2 RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS	93
ANEXOS	103
ANEXO 1: Matriz de consistencia	103
ANEXO 2: Instrumentos.....	108
ANEXO 3: Validez de instrumento.....	111
ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento.....	113
ANEXO 5: Aprobación del comité de ética.....	114
ANEXO 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	115
ANEXO 7: Formato de consentimiento informado.....	116
ANEXO 8: Informe del asesor del turnitin.....	120

Índice de Tabla

TABLA 1: Operacionalización de variables	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 2: Prueba de normalidad	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 3: Grado de relación según coeficiente de correlación.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 4: Correlación entre engagement y rendimiento laboral.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 5: Correlación entre vigor y rendimiento laboral	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 6: Correlación entre dedicación y rendimiento laboral	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 8: Correlación entre absorción y rendimiento laboral.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

Índice de Figura

FIGURA N°1: Según género.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA N°2: Según edad	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA N°3: Según estado civil.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA N°4: Según cargo que ocupan	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA N°5: Dimensión vigor	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA N°6: Dimensión dedicación	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA N°7: Dimensión absorción.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general **determinar** la relación entre el engagement y el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021, el método que se utilizó en la investigación es hipotético-deductivo, con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada y correlacional. El diseño de la investigación es de tipo no experimental y de corte transversal, en cuanto a la población de estudio estuvo conformada por 80 trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, incluido personal administrativo, asistencial y técnico. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron, el cuestionario y la encuesta, presentando un alfa de Cronbach en relación a la variable engagement de 0.904, el cual refleja una adecuada confiabilidad y en la variable rendimiento laboral presento un alfa de Cronbach de 0.901, significando confiabilidad en el instrumento.

De la investigación realizada, a nivel estadístico se ha evidenciado que engagement se relaciona significativamente con la mejora del rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021, siendo el nivel de significancia < 0.05 , asimismo presenta una relación positiva que permite el crecimiento personal de los trabajadores y por ende del Hospital San Juan Bautista de Huaral, asimismo las dimensiones (Vigor, dedicación y absorción) presenta una relación significativa y positiva media con el rendimiento laboral.

Palabras Clave: rendimiento, engagement, vigor, dedicación, absorción, motivación y competencia.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between work engagement and performance in workers at Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021, the method used in the research is hypothetical-deductive, with a quantitative approach, the type of research was applied and correlational. The research design is non-experimental and cross-sectional, in terms of the study population it was made up of 80 workers from the San Juan Bautista de Huaral Hospital, including administrative, healthcare and technical personnel. The techniques and instruments used were the questionnaire and the survey, presenting a Cronbach's alpha in relation to the engagement variable of 0.904, which reflects an adequate reliability and in the work performance variable, it presented a Cronbach's alpha of 0.901, meaning reliability in the instrument.

From the research carried out, at a statistical level it has been shown that engagement is significantly related to the improvement of work performance in the workers of the Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021, with the level of significance <0.05 , it also presents a positive relationship that It allows the personal growth of the workers and therefore of the Hospital San Juan Bautista de Huaral, likewise, the dimensions (Vigo, dedication and absorption) present a significant and positive average relationship with work performance.

Key Words: performance, engagement, vigor, dedication, absorption, motivation and competence.

INTRODUCCION

Actualmente las organizaciones enfrentamos una serie de cambios y retos producto de la tecnificación y la globalización, de ahí que este nuevo contexto nos exige ser competitivos en el ámbito personal, profesional y social, permitiéndonos subsistir en estos tiempos de pandemia por lo que atravesamos.

El constructo engagement en las empresas y sus consecuencias son materias de estudio recientes en muchas organizaciones, en dicho sentido dicho estudio, considera al engagement como una estrategia que permite una ventaja competitiva y por ende el desarrollo personal de los trabajadores dentro de su ámbito laboral. En dicho marco, se indica que las organizaciones deben centrarse en el capital humano, en la medida que desarrollen sus capacidades conllevando al mejoramiento de su rendimiento laboral.

Somos consciente de la realidad de muchas empresas, de ahí la importancia de que los nuevos trabajadores que se incorporen en el mercado laboral sean competitivos. Según experiencia de grandes empresas, nos indica que el capital humano es el motor actual del éxito organizacional, tenemos el caso de Bill Gates, que refiere que sus colaboradores son la base del éxito en la medida que se encuentran motivados, que sean positivos y por ende comprometidos con la organización. En dicho sentido las actuales organizaciones buscan talentos humanos, con las características del engagement, ya que dicho constructo es considerado como una estrategia para el desarrollo de la organización, sin embargo; es necesario analizar este constructo a fin de verificar su incidencia en el rendimiento laboral y por consiguiente en el crecimiento organizacional.

En dicho sentido, el propósito de este estudio es determinar cómo se relaciona el engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021

La presente investigación, está diseñada en base a capítulos. El Capítulo I, se refiere al planteamiento y formulación del problema, asimismo en dicho capítulo se precisan los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación. El Capítulo II, corresponde a los antecedentes, investigaciones anteriores, marco teórico en relación a las variables de estudio, engagement y rendimiento laboral, también se enmarca en dicho capítulo la formulación de hipótesis, que son las que nos permitirán analizar la investigación. En el Capítulo III, encontramos la metodología, enfoque, tipo de investigación y diseño utilizado para realizar el análisis de la investigación. El Capítulo IV, está conformado por los resultados que se han obtenido a través del programa SPSS, realizándose los análisis respectivos en razón a las hipótesis planteadas, verificando si existe o no relación entre las variables de estudio, asimismo en este capítulo se realiza la discusión de resultados. El capítulo V, presenta las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

Por otro lado, esperamos que el trabajo sea del agrado, dado que lo he realizado lo mejor posible con el apoyo de artículos, tesis, documentales u otros, permitiendo el desarrollo de la tesis de investigación.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Las actuales organizaciones se encuentran en un proceso continuo de cambio e innovación, por lo que es necesario que se adapten rápidamente a este mundo tan cambiante. La idea central de estos cambios en el rubro laboral de hoy en día, es que los empleados presente capacidad y voluntad para acoplarse a estos cambios permitiendo que las organizaciones sobrevivan y prosperen; sin embargo en el actual mundo laboral esto no es suficiente, generando en las organizaciones un paso más adelante, que es promover fuerza de trabajo, engaged, quienes son capaces de adaptarse rápidamente, dando un esfuerzo adicional, ya que estos cambios lo consideran como retos, oportunidades, crecimiento y desarrollo tanto personal como para la organización (Salanova, 2009).

El engagement en los empleados en el sector salud a nivel mundial, específicamente en el sector público, reportaron resultados poco positivos, a pesar de que dichos empleados laboran con pasión y energía, cabe indicar que estos en su mayoría están cargado de labores produciéndole estrés y por ende reduciendo su compromiso (Gómez, 2019).

De igual forma a nivel mundial, las estadísticas reportan que el engagement laboral es crítico en las empresas. De ahí, que en un estudio longitudinal se precisó que solo el 13% de colaboradores se encuentran comprometido con su empleador (Maldonado, 2020; citado por Mann & Harter, 2016).

Seguidamente y prosiguiendo con la investigación, los estudiosos reportaron que hubo un aumento de sólo 2%, es decir, en la actualidad el 15% de los trabajadores a nivel mundial

se encuentran más comprometidos con su trabajo y su empleador, contribuyendo a extender su productividad (O'Boyle, 2019).

En nuestro Perú, hay una ausencia de especialistas como también de materiales hospitalarios, los cambios de turnos y demás conllevan a generar estresores, cambio de estado de ánimo, agotamiento e insatisfacción, que según la forma como lo enfrenta cada individuo, permite conocer su sentido de pertenencia dentro de la organización lo cual influye directamente en el rendimiento laboral. (Mendoza y Gutiérrez, 2017; citado por Pichihua, 2014).

El rendimiento laboral particular de un trabajador constituye una pieza clave para lograr la efectividad y el éxito de una organización. De ahí que la investigación de los factores que influyen en el rendimiento laboral de manera positivo o negativo son el fin de la psicología organizacional y del profesional de recursos humanos en la actualidad. (Gabini, 2017).

En dicho contexto el rendimiento laboral contiene las conductas orientadas a la tarea como aquellas actividades diferentes a las relativas al puesto y orientadas interpersonalmente. Por tanto, el rendimiento laboral es el conjunto de conductas relevantes para las metas de la empresa o unidad en la que labora. (Gabini, 2017, citado para Murphy, 1990).

En el Perú, los establecimientos de salud a nivel público, según Bravo (2021) citado por Zafra (2015), refiere que el 58% de los usuarios manifestaron dificultad en la atención debido al engagement de los trabajadores, los usuarios encuestados manifiestan que la ausencia de compromiso que presenta los miembros de los establecimientos de salud conlleva a problemas organizacionales.

Los empleados de hoy en día se encuentra a toda prisa y presión, limitándose relajarse, esto se refiere que los tiempo en la actualidad son cruciales para lograr la productividad de las organizaciones, de ahí que es importante que estos empleados engaged que brindan su energía y motivación en su área de trabajo, no solo deben estar bien físicamente y llevar un adecuado estilo de vida, sino que deben presentar ciertas competencias: emocionales, cognitivas, motivacionales y conductuales, propias del engagement, a fin de lograr un óptimo rendimiento en el ámbito laboral moderno, materializando su pleno potencial y vislumbrándose en el crecimiento de la organización (Salanova, 2009).

De ahí que según Salanova (2009), manifiesta que en las actuales organizaciones una pieza clave para la supervivencia y éxito de una organización en el mercado laboral es que los trabajadores se muestren motivados y psicológicamente sanos para poder afrontar los cambios constantes, la crisis económica y la alta presión laboral, esto está referido el engagement, término incluido en las actuales organizaciones que proyecta el crecimiento y desarrollo de su organización.

Dyzenchouz (2017), estableció que, de un total de 115 empresas encuestadas en Perú, el 40% maneja estrategias formales para la gestión de Employee Engagement. Ello se puede corroborar en diferentes investigaciones en las que se precisaron que los niveles de engagement son promedios o bajos; en pocas organizaciones se puede apreciar un nivel alto de engagement, esto como consecuencia de no contar con algún plan o estrategias como se mencionó en el párrafo anterior (Díaz & Sánchez, 2017; Hernández, 2017).

Deloitte Perú (2019) manifiesta que el 50% de los profesionales en el Perú presentan problema de cultura y compromiso en sus empresas, conllevando a que se proponga medidas correctivas.

El “Hospital San Juan Bautista de Huaral” no se encuentra aislado de estos inconvenientes que están presentes en el día a día, actualmente no solo se busca empleados con una formación sólida, sino se proyectan que sus trabajadores sean proactivos, que presenten iniciativa, sean colaborativos con su equipo de trabajo, adquieran responsabilidades para lograr su desarrollo profesional, de ahí que se comprometan con estándares de desempeño de alta calidad, es decir las organizaciones buscan no solo que el trabajador labore, sino que brinde un plus para mejora de la organización. La realidad en la que vivimos se buscan trabajadores con mucha energía, que presenten mucha dedicación y que estén absortos en sus labores diarias, es decir lo que busca la organización en este nuevo contexto son trabajadores que estén vinculados psicológicamente con su trabajo, cabe indicar que esta vinculación se denomina, engagement, es decir capital psicológico positivo, constructo contiene las fortalezas personales y las capacidades psicológicas desarrolladas y gestionadas para lograr el correcto desarrollo de la organización. (Calla, 2017 citado por Martínez ,2009, citado por Schaufeli y Salanova, 2008).

En nuestra sociedad una de “las creencias más extendidas es que la gente que se siente bien en su trabajo es más productiva y rinde mejor” ((Mendoza y Gutiérrez, 2017, citado por Alfredo Rodríguez Muñoz y Arnold Bakker, 2013).

En dicho sentido, son reducidos las herramientas que puede dar a conocer la relación entre el compromiso de los empleados y los objetivos organizacionales, siendo de vital importancia conocer otras estrategias para que la organización pueda desarrollarse y tomar decisiones asertivas, de ahí la necesidad de indagar otros indicadores que permitan conocer si los colaboradores se sienten comprometidos con su labor, siendo uno de los indicadores de alta importancia en el mundo empresarial, el engagement. El engagement no solo debe

observarse como una estrategia que conlleve a la mejora del rendimiento laboral, sino debe verse como una pieza importante que fortalezca y active al trabajador, para afrontar las dificultades y minimizar sus limitaciones (López y Chiclana, 2018).

En dicho marco, lo que se proyecta ejecutar con esta investigación, responde a la pregunta: ¿Cómo se relaciona el engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021?

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021?

1.2.2 Problema específico

¿Cómo se relaciona el vigor del engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021?

¿De qué manera se relaciona la dedicación del engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021?

¿Cuál es la relación de la absorción en el engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación del engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021.

1.3.2 Objetivo específico

Identificar la relación del vigor del engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021.

Determinar la relación de la dedicación del engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021.

Establecer la relación de la absorción del engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación nos brindará conocimientos sobre el engagement y el rendimiento laboral, se analizarán las principales teorías en relación a ambas variables, permitiendo dicha información establecer cambios y mejoras en las estrategias organizativas, los cuales serán aplicados en la realidad y población de estudio. Dichas teorías nos ayudarán y permitirán mejorar el proceso productivo de la organización y el desarrollo de los trabajadores, en la medida que se comprenda la importancia de incorporar las características del constructo engagement en los trabajadores y la

necesidad de contar con dichos talentos humanos fortalecidos para mejorar en el rendimiento laboral y por consiguiente lograr los objetivos organizacionales.

1.4.2 Justificación metodológica

En la parte metodológica se utilizará dos instrumentos para la etapa de la recolección y análisis de datos, la Escala de Uwes de Salanova (engagement) y el cuestionario de rendimiento laboral, estos instrumentos de recolección de datos fueron sometido a procesos de validez y confiabilidad, asimismo servirá de guía a otros investigadores ya que brinda información y sugerencias a la problemática identificada en relación al engagement y como este factor permite la mejora del rendimiento laboral en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, siendo el fin buscar un enfoque diferencial de cómo gestionar este talento en los actuales colaboradores para lograr el éxito de la entidad, desarrollo integral de los trabajadores y por ende brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

1.4.3 Justificación practica

La investigación tiene como fin medir el nivel de engagement de los trabajadores y como esto se relaciona con el rendimiento laboral en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021, dicho fin conllevará a tomar adecuadas decisiones que permitirán plantear y/o establecer programas de mejora continua e innovación, direccionando a incorporar y fortalecer características del engagement en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, para lograr incrementar la productividad del mismo, garantizando un servicio eficiente y eficaz para la ciudadanía y por consiguiente lograr un Hospital reconocido y transparente

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El proceso de investigación comprende el primer trimestre del año 2021, es decir de enero a abril del 2021.

1.5.2 Espacial

La investigación se realizará en el Hospital San Juan Bautista del distrito de Huaral provincia de Huaral.

1.5.3 Universo

En cuanto al universo, comprenderá a todos los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, que tenga un tiempo de permanencia no menor de 1 año.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacional

Silvia, Caminos, Pereyra y Pérez (2018), investigaron los rangos de burnout y engagement en Call Center de la Ciudad de Argentina, el objetivo central, evaluar los niveles de burnout y engagement en los teleoperadores, contando con una muestra de 76 trabajadores, el método que se utilizó es descriptivo transversal, utilizando como instrumento, el MBI y UWES-17, siendo los resultados obtenidos, niveles bajos de burnout y engagement, asimismo se identificó criticidad en el punto de agotamiento emocional al ser comparada con la variable sexo, de igual forma en cuanto a las variables sexo, edad, antigüedad en la empresa no se establecieron diferencias significantes en las tres sub escalas, finalmente se indica que 76% de los teleoperadores participantes de la investigación, presentan bajos niveles de engagement en las tres dimensiones del constructo.

Lozano y Forero (2020), en su investigación sobre estrategias del engagement para el clima laboral, presenta como objetivo central establecer conceptos científicos en relación al tema de engagement y como este aporta en las instituciones en el tema de clima laboral. El estudio es de tipo documental, es decir análisis sistemático de literatura, siendo el fin del estudio investigar, interpretar tesis, documentos científicos para potenciar el engagement, siendo la documentación utilizada la de mayor confiabilidad, contando con base de la biblioteca digital de la Universidad de Colombia, los tipos de documentos son: tesis, artículos, libros de referencia del engagement y sus estrategias, etc, la metodología aplicada fue de análisis,

seleccionando dos categorías que se refieren al engagement, direccionado al desarrollo integral de los trabajadores y por ende a un adecuado y agradable clima organizacional, la segunda categoría es la estrategia que conlleva al éxito del trabajador en la medida que logre su bienestar físico y mental dentro del trabajo. Los resultados arrojados son: se estableció dos categorías para potenciar el engagement tanto para el trabajador como para el empleador, básico para lograr incrementar la productividad, de ahí que se concluye que los procesos de mantener al empleado contento en una organización producen estabilidad en el trabajador y por ende productividad en la organización.

Juyumaya (2018) de la Universidad de Santo Toribio-Chile, realizó un estudio sobre el work engagement, satisfacción laboral y rendimiento, siendo su objetivo central establecer una relación entre las tres variables, la metodología utilizada es de diseño transversal, siendo la muestra 255 entre varones y mujeres, la técnicas utilizadas fueron la encuesta, y en cuanto a los instrumentos aplicados fueron el cuestionario work engagement, el cuestionario de satisfacción laboral y rendimiento, los resultados de la investigación fueron: que el work engagement presenta una fuerte relación con la satisfacción laboral y a la vez esta se relaciona de manera positiva con el rendimiento.

Según Terán Ruelas Juan Luis (2017), citado por Hernández (2010), con su Tesis titulada: “La motivación como factor del rendimiento laboral en el departamento de mantenimiento de instrumentos del Complejo Petroquímico Morelos”, México; siendo su objetivo: Identificar los factores motivacionales al trabajo del personal adscrito al Departamento de Mantenimiento de Instrumentos del Complejo Petroquímico Morelos, en Coatzacoalcos, Veracruz, que influyen en el rendimiento de los trabajadores. Siendo el tipo de investigación descriptiva – explicativa, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de

motivación personal, las conclusiones arrojadas fueron las siguientes: importancia de los factores motivacional en las organizaciones y por ende en el rendimiento laboral de los trabajadores con una mayor incidencia en el desempeño laboral. Asimismo, existe una relación entre factores motivacionales laborales (capacitación, ambiente físico y remuneración) y el desempeño laboral, siendo importantes para asegurar un buen rendimiento laboral y por ende cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Del Águila y Padilla (2017) de la universidad de Málaga, España, realizó una investigación, siendo el objetivo central conocer el engagement de los trabajadores de una institución religiosa de carácter educativa, la metodología empleada la investigación empírica, la población objetivo, son los trabajadores de la Institución Educativa de la Congregación Salesiana, asimismo utilizó como instrumentos el cuestionario para el estudio empírico así como también se utilizó la entrevista, las conclusiones arrojadas en el presente estudio fueron: se afirma el concepto de engagement como el valor agregado del empleado en la organización, es decir presenta un elevado rango de engagement en el desarrollo de su labores, siendo alto el porcentaje en las tres dimensiones del constructo engagement, asimismo el empleado se siente bien cuando es contratado por su nivel de capacitación ya que siente que aportará mucho en la organización y por ende se siente muy satisfecho con el trabajo que realiza, siendo alto el puntaje que se obtuvo en este ítem, alto en comparación con las personas que no son calificados por sus capacidades. Los centros salesianos en su totalidad tienen una gran imagen a nivel educativo de ahí que los empleados se encuentran atraídos y por consiguiente exista la necesidad de incorporarse dentro de la organización.

Ávila (2017) realizó un artículo sobre "Evaluación del engagement en colaboradores de una entidad educativa superior en Ecuador", siendo su objetivo central evaluar los rangos de

engagement de los funcionarios de una entidad Educativa en Ecuador, la población objetivo fue 461 profesionales y la muestra fue censal, asimismo utilizó como instrumento la escala de Utrech Work Engagement Scale, este instrumento estuvo conformado por 17 preguntas y tres dimensiones, con una escala de Likert el estudio es cuantitativo, exploratorio y descriptivo, enfoque no experimental, diseño transeccional o transversal, los resultados arrojados son lo siguiente: el 79% de los profesionales se encuentra engaged predominando la dimensión de vigor, es decir cuenta con altos niveles de energía y fortaleza mental mientras se encuentran laborando, siendo la conclusión que el constructo engagement tiene relación estrecha con el bienestar de los trabajadores e influyendo en la mejora de la productividad dentro de la institución.

López y Chiclana (2017) realizó una investigación en la Universidad CEU San Pablo-España, sobre el constructo engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona, siendo su objetivo central buscar información científica en relación al tema del engagement a fin de poder brindar una información real del constructo, se utilizó bibliografía de carácter médico, psicológica y de marketing, asimismo se indagó varios artículos confiables para lograr una objetividad del concepto engagement, se indica que se utilizó 1200 artículos de fecha 2017, los resultados obtenidos de la investigación son: que el constructo engagement y el tema de salud mental extrapolan su correlación negativa con otro constructo objetivo que es el burnout, relacionándose de forma desigual con el desempeño eficiente del colaborador, así mismo según lo investigado se conoce que se puede incrementar el engagement con diversas acciones conductuales, cognitivas y volitivas.

Rolin (2020) realizó un estudio sobre el sistema de incentivo al conocimiento, herramienta clave para elevar el rendimiento laboral, el objetivo central es identificar si el tema

de incentivo se relación con el rendimiento en el ámbito laboral, el método utilizado, descriptivo y explorativo, la población objetivo fue conformado de 300 colaboradores de una empresa Textil y en cuanto a la muestra fue de 73 colaboradores, en cuanto a las técnicas utilizadas son la encuesta y el cuestionario, en cuanto a los resultados obtenidos fueron: que el sistema de incentivo y/o capacitaciones son claves para el desarrollo del talento, contribuyendo en la productividad, de ahí que esta investigación permitió mejorar el rendimiento de los trabajadores puesto que conlleva al desarrollo de sus competencias.

2.1.2 Nacional

Maldonado (2020) realizó un estudio sobre :“Engagement laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones”, siendo el objetivo central, determinar el engagement laboral que presentan los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, en Lima”, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y comparativo, la investigación es empírica, de tipo no experimental, la población objetivo viene a ser todos los colaboradores de la organización y la muestra está integrada por 112 colaboradores de la empresa de telecomunicaciones, asimismo utilizaron como instrumento la escala Utrecht Work Engagement Scale -UWES, instrumento validado por Cárdenas en el año 2016 en Perú, siendo los resultados: el engagement en el factor vigor cuenta con mayor rango a comparación de las otras dimensiones.

Messarina (2019) realizó una investigación sobre; “Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una organización privada, en Lima”, siendo su objetivo central Establecer el nivel relacional entre las variables, engagement y satisfacción laboral en una organización privada, el tipo de investigación es correlacional, no experimental. El estudio estuvo integrado por 100 trabajadores del área operativa de una organización privada, dedicado a procesar y

distribuir vidrio y aluminio en Lima, la población presentaba ciertas características; personal operativo, masculino y que oscilen entre las edades de 18 a 60 años, con una duración laboral no menor de 3 años. En cuanto a la muestra se realizó en base a una ficha sociodemográfica, los instrumentos que se utilizaron fueron: cuestionario de compromiso UWES, utilizando la versión adaptada conformado por 17 ítem, midiendo los tres factores (vigor, dedicación y absorción) y el otro instrumento es el cuestionario de satisfacción laboral, integrado por 8 componentes distribuidos en 42 ítem, siendo las conclusiones: presencia relacional positiva entre las variables de estudio, así mismo se indica que mientras más engagement exista mayor será la satisfacción laboral, esto llevará a un incremento de productividad y por consiguiente rentabilidad para la organización.

Lázaro (2019) investigó sobre la felicidad y el engagement, siendo el objetivo general, determinar las frecuencias de los niveles de la felicidad en los colaboradores de una organización financiera, la muestra estuvo conformada por 181 colaboradores de una empresa de Lima. La presente investigación es tipo descriptivo, no experimental y transaccional y los instrumentos empleados son; la escala de felicidad de Lima y la escala de UWES. Las conclusiones que arrojaron son: que el 51.4% de la organización se encuentra en un estado de felicidad, por el contrario, se presenta el engagement con un nivel promedio representado por 35.4%. En lo que se refiere a la relación de las variables es directa y significativa, es decir mientras que el nivel de engagement es alto la felicidad también lo es. El presente estudio se desarrolló con variables socio demográficos, como el sexo, tiempo de permanencia, área de trabajo y nivel de mando. Siendo los resultados, que la última variable sociodemográfica se diferencia de manera significativa en relación a la variable felicidad con el nivel de mando representando el 0.08, en cuando a las otras variables no hay diferencias (sexo, tiempo y zona de trabajo), por el contrario, la variable engagement no se percibió desigualdades significantes

con ninguna de las variables socio demográficas de sexo, tiempo, nivel de mando y zona de trabajo.

González y Charry (2018) realizó una investigación sobre el engagement, inteligencia emocional y rendimiento académico en alumnos de la escuela de ingeniería forestal de UNSAAC, siendo su objetivo central establecer el nivel relacional entre el engagement, la inteligencia emocional y el rendimiento académico de estudiante de la Universidad de San Antonio Abad en Cusco. El tipo de investigación que utilizó es básico, descriptivo y con un diseño correlacional, investigación cuantitativa y con enfoque hipotético deductivo, la muestra estuvo conformada por 91 estudiantes, las técnicas utilizadas fue la encuesta, siendo las conclusiones, la existencia de una relación significativa entre el engagement, rendimiento e inteligencia emocional.

Grados (2018) realizó su tesis sobre "Engagement y su impacto en el desempeño en una entidad pública educativa en la zona del Norte", siendo el objetivo general conocer el impacto del engagement en las actividades que realizan diariamente los profesionales del área administrativa en una entidad educativa, utilizando en dicho estudio las teorías de Chiavenato que relaciona el aspecto emotivo afectivo con el cognitivo, determinantes por el vigor y dedicación, dirigida a directivos y trabajadores, el estudio de tipo cualitativo, descriptivo, correlacional y causal, el diseño no experimental, en cuanto a la población está integrada por 100 trabajadores, y una muestra de 70, siendo los resultados obtenidos los siguientes: que el engagement presenta una gran influencia en desarrollo laboral de los empleados, en cuanto a la dimensión dedicación, presenta un elevado niveles de pertenencia y automotivación, asimismo en la dimensión absorción también presenta altos nivel de actitud positiva, de igual forma la empresa de estudio tiene colaboradores engaged, teniendo alta calificación en la

dimensión vigor, significando que se comprometen y dan lo mejor de sí para con la organización, sin presión asumen sus labor y muchas más, no se limitan solo en una actividad, busca aportar y esto es de manera voluntaria.

Delgado y Velásquez (2018) realizó un estudio sobre "Influencia del Engagement en la satisfacción laboral en un Banco en la zona de Cayma, Arequipa", siendo su objetivo central determinar la incidencia del engagement en la satisfacción laboral en un banco en la zona de Arequipa, siendo el tipo de estudio de tipo descriptivo-correlacional transversal, lo que se busca es verificar si existe relación entre las dos variables. Los instrumentos que utilizaron son dos, la escala de UWES que permite medir el engagement y SPL instrumento que ayudo a medir la satisfacción laboral. La población objetivo estuvo conformada por todo el personal de la agencia bancaria, siendo el total 25 trabajadores, es decir se utilizó el tipo censal, los resultados obtenidos son los siguientes: ambas variables se ven influenciada, es decir mientras existe un alto nivel de engagement también incrementa la satisfacción laboral, los resultados obtenidos son los siguientes, que mientras exista mayor engagement mayor es la satisfacción en el trabajo, existiendo relación entre ambas variables de estudio.

Mendoza y Gutiérrez (2017) desarrollo la tesis "Relación del Engagement en el desempeño laboral en el nosocomio Santa Rosa de la zona de Puerto Maldonado", siendo su objetivo central analizar la correlación entre la dos variables, engagement y desempeño, las técnicas que utilizó son: la observación, la encuesta y análisis de documentos, en relación a los instrumentos que utilizaron fueron: escala de engagement conformado 17 ítem, dividida en tres factores (vigor, dedicación y absorción) y cuestionario de desempeño conformado por 50 preguntas, el relación al estudio es descriptivo, correlacional y corte transversal, siendo la población 265 trabajadores y la muestra estuvo conformado por 194 empleados, las

conclusiones fueron: el engagement se correlaciona significativamente con el desempeño, representado el 89.6%, esto significa que los trabajadores pueda trabajar con tranquilidad y armonía, contribuyendo a una mejor productividad; en cuanto a las dimensiones vigor cuenta con relación directa representando el 91.3%, dedicación se correlaciona con un 90% y por último absorción con un porcentaje de 88.5%.

Campo (2017) efectuó un estudio, siendo el objetivo central, la motivación y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores en una Entidad Educativa Universidad Cesar Vallejo, la metodología utilizada fue descriptiva causal, no experimental, la muestra de estudio 70 profesores, la técnica aplicada el cuestionario, los resultados obtenidos fueron; existencia de una fuerte incidencia entre la motivación, capacidad del esfuerzo y el deleite de las necesidades con el rendimiento de cada ser humano.

Giraldo (2017) realizó un estudio sobre rendimiento y capacitación, siendo el objetivo central conocer la relación entre rendimiento laboral y la capacitación en una institución técnica de la Policía del Perú en la zona de Chimbote, el método utilizado es hipotético -deductivo, el estudio es aplicada, no experimental, descriptivo y correlación, asimismo se trabajó con 78 profesores, el instrumento utilizado fue la encuesta, siendo las conclusiones obtenidas, existencia de una relación positiva con el ambiente laboral, los recursos existente y la capacitación.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definición de engagement

El constructo inglés engagement se establece en español como el compromiso o implicación (López & Chiclana, 2017), asimismo, Laureano (2020), citado por Schaufeli

(2002), el engagement es un estado mental positivo vinculado con el ámbito laboral, conceptualizado por el vigor, dedicación y absorción, por otra parte Taylor, Dollard, Clarsk, Dormann y Bakker (2019), conceptualiza el engagement como la forma en que los trabajadores se comprometen en el trabajo, es decir la fuerza que utiliza para realizar su labor y el tiempo de estabilidad en la organización como producto de su compromiso.

De igual forma, Backker y Oerlemans (2019) refiere que el engagement se extiende más allá de la satisfacción laboral o la lealtad del colaborador, es decir se refiere al tema de la voluntad que involucra energía y apoyo a la organización para lograr el éxito y por ende el crecimiento del empleado.

Según Ferreira, da Costa Ferreira, Cooper y Oliveira (2019) señalan que el engagement se refiere al nivel de disfrute de los trabajadores porque creen en su trabajo y a la vez se muestra valorados por lo que hacen.

El engagement fue establecido por primera vez, (Travezan, 2020, citando a Kahn, 2009), se refiere a que el colaborador aprovecha el desarrollo de sus funciones dentro de la empresa, sintiéndose con muchas energías para aportar y por ende lograr el éxito de la empresa.

El engagement o estado mental psicológico en el ámbito laboral nace como un concepto positivo frente al burnout o síndrome del quemado (Travezan, 2020, citando a Salanova & Schaufeli, 2009). Surge con la corriente de empresas positivas, definiendo al engagement como un estado psicológico positivo, caracterizado por el elevado nivel de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en el desarrollo de sus funciones. Este constructo es base para el logro de objetivos y metas (Travezan, 2020, citando a García-Renedo, Llorens, Cifre & Salanova, 2006).

2.2.2 Dimensiones del engagement

Según Travezan (2020), citando a Schaufeli, Salanova, Gonzales y Bakker (2009) el engagement está integrado por tres factores, siendo las siguientes:

Vigor: Esta dimensión está referido a la fuerza energética en el contexto laboral y la firmeza mental, a pesar de presentarse dificultades dentro del ámbito en el que labora.

El vigor es el componente conductual - energético del engagement, referidos a altos valores de energía durante el desempeño en su centro de labores, aunado a ello la persistencia y un gran deseo por esforzarse en su entorno laboral, aun existan problemas el colaborador no logra fatigarse de manera fácil. (Calla, 2019), citado por Salanova & Schaufeli, 2009, citado por Borrego, 2016, Pag. 44. De igual forma el vigor es una inversión de elevados niveles de energía y adaptabilidad mental durante su jornada laboral, a la vez se es influida por el deseo de brindare mayores esfuerzos que manifiesten persistencia en las funciones asignadas, a pesar de presentarse situaciones difíciles y estrés. (Calla, 2019), citado por Shaufeli y Balker, 2003, citado por Delgado y Velásquez.

Dedicación: Se refiere a la constancia en relación al fin que se desea alcanzar, refiriéndose a la elevada importancia en el contexto laboral aunado a ello el tema de entusiasmo, orgullo y reto laboral. (Travezan, 2020), citado por Schaufeli, Salanova, Gonzales y Bakker, 2009.

La dedicación es el componente emocional del engagement, involucrando el entusiasmo, la inspiración y orgullo en el ámbito laboral; aunado a ello el sentido de pertenencia con el trabajo. (Calla, 2019), citado por Salanova & Schaufeli, 2009, citado por Borrego, 2016, Pag. 44. Refleja en el trabajador una relación con su trabajo; es decir, entusiasmo, orgullo hasta

transfórmalo en un reto para sí mismo. (Calla, 2019), citado por Shaufeli y Bakker, 2003, citado por Delgado y Velásquez.

Absorción: Se refiere a que el trabajador está muy involucrado en el contexto laboral conllevando a situaciones difíciles al momento de término de jornada laboral dado a su alta demanda de goce e involucramiento laboral. (Travezan, 2020), citado por Schaufeli, Salanova, Gonzales y Bakker, 2009.

Absorción es el componente cognitivo del engagement, “se refiere a estar plenamente concentrado y feliz realizando el trabajo, de manera que cuesta abandonarlo, el tiempo se pasa volando”. La absorción se considera como una experiencia temporal y no un estado psicológico que persiste en el tiempo; implica un estado similar al llamado “flow”, es decir, “un estado psicológico de experiencia óptima y totalmente disfrutada. (Calla, 2019, citado por Salanova & 30 Schaufeli, 2009, citado por Borrego, 2016). “Se podría decir también que implica un alto nivel de concentración e inmersión en las tareas diarias del trabajo, de manera que el empleado parece perder la noción del tiempo por encontrarse en una dosis de disfrute que le causan dichas labores”. (Calla, 2019), citado por Shaufeli y Bakker, 2003, citado por Delgado y Velásquez.

Travezan (2020), citando a Salanova y Schaufeli (2009) conceptualiza tres factores en el constructo, engagement: El vigor es el componente conductual-energético del engagement, este elemento se direcciona a los elevados niveles de energía durante el trabajo, aunado a ello la persistencia y la capacidad para realizar el trabajo sin cansancio. La dedicación es otra dimensión, se refiere al componente emocional, dentro de ello encontramos al entusiasmo, la inspiración, orgullo, identificación y el reto laboral. La absorción es el tercer componente, que indica que el trabajador está plenamente concentrado y es feliz con lo que realiza, este componente no sobrevive en el tiempo, es decir es una forma parecido al llamado “flow”, “un

estado psicológico de desarrollo y disfrute, caracterizado por la intervención focal, objetividad mental, conjunción de mente cuerpo, concentración del esfuerzo, manejo en su totalidad sobre el contexto, ausencia de consciencia,, confusión del tiempo y disfrute interno del contexto.

Engagement constructo contrario al agotamiento laboral (Travezan 2020, citando a Salanova, 2009). Los colaboradores se manifiestan estar bien con su ámbito laboral, por consiguiente, presentan engagement, es decir sentimiento de pertenencia con la organización, por el contrario, el burnout se manifiesta a través del agotamiento laboral, debido al estrés que padecen. En conclusión, se menciona que el engagement es el estado motivacional positivo que permite el logro individual y organizacional, siendo imprescindible remarca que el engagemnet no solo tiene un aspecto psicológico individual, sino que también un aspecto interindividual, ya que este estado puede contagiarse al integrar y compartir con los integrantes del equipo, conllevando al engagement colectivo (Travezan, 2020, citando a Salanova & Schaufeli, 2009).

2.2.3 Modelos teóricos

2.2.3.1 Modelo teórico estructural

Hernández (2017), citando a Maslach y Leiter, presenta un modelo que consiste en que los empleados que cuentan con ciertas características como: motivación y compromiso, contribuyen al logro de los objetivos y metas institucionales. De ahí, que concluye que un trabajador engaged, contribuiría en la mejora de la productividad y por ende en el desarrollo profesional.

2.2.3.2 Modelo teórico del rol

Travezan (2020), citando a Khan, establece el modelo teórico que consiste en que el empleado se vincula con sus funciones laborales y esos dos factores son decisivos en el desarrollo del compromiso. En dicho sentido, el empleado "engaged" se califica cuando él se compromete con sus funciones designadas en su organización.

2.2.3.3 Modelo DRL de Bakker y Demerouti

El modelo demandas y recursos laborales (DRL) de Bakker y Demerouti se origina al interior de la psicología de la salud ocupacional y refiere que presenta 2 tipos de bienestar psicosocial con desigual antecedentes y consecuencias: el engagement y el burnout o síndrome del quemado. Este modelo se ubica dentro del grupo de las teorías centradas a nivel de la motivación debido a que considera dos indicadores del contexto laboral el engagement o bienestar del empleado y el burnout o agotamiento del empleado.

Esta teoría estudia los dos componentes de manera simultánea: engagement junto al burnout, dichos elementos se relacionan de manera negativa, asimismo conociendo lo negativo y positivo del contexto podemos expresarla de manera más real e integral (Travezan, 2020, citando a Salanova & Schaufeli, 2009, p132).

Según el modelo de DRL realizado por Travezan, (2020), citando a Demerouti, Bakker & Nachereiner, las demandas y recursos laborales son dos formas de trabajo interviniendo dos formas de tipo psicológicos diferentes: el tema motivacional que corresponde al engagement en el ámbito laboral y el estrés correspondiente al síndrome del quemado.

Travezan (2020), citando a Albrecht, refiere en razón a este modelo, que a pesar de que las exigencias demandantes y los recursos en el ámbito laboral se origina de manera independiente, los recursos permiten atenuar la fuerza impactante de las exigencias, presentando injerencia asertiva, por el contrario los procesos demandantes extienden esta fuerza impactante de los recursos en el contexto laboral en el trace del proceso motivador.

Se acota que todo ser humano ejecuta su trabajo hacia el logro de sus objetivos, utilizando variadas formas como: fuerza energética y constancia, todo ello es calificado como compromiso en el entorno laboral.

Recursos Personales.

Se refiere al coste motivador que conlleva a que el trabajador se alinien con su trabajo, de ahí que se pueda indagar cuales se relacionan con el engagement teniendo los siguientes factores psicológicos, características personales, la autoeficacia, el capital psicológico positivo y la resiliencia (Travezan, 2020, citando a Salanova y Shaufeli, 2009).

- Factores Psicológicos: Se refiere a características que conllevan a ser adecuada en el trabajo y que constituyen elementos suigéneris del engagement como son: el vigor, la dedicación y la absorción.
- Características personales: Se refieren a los rasgos que presentan de manera distintas cierto personas, deleitando de manera indirecta con los factores psicológico, que según refiere Travezan (2020), citando a Salanova y Shaufeli, son los siguientes:

- Sensación de felicidad: se manifiesta por medio del goce, felicidad e ilusión por actividades laborales.
- Emociones positivas como la alegría, interés y satisfacción por las actividades laborales.
- "Sensación de bienestar se refiere a la sensación de estar bien en el ámbito físico, psicológico y con capacidad adecuada para desarrollarse en el contexto laboral.

✓ Demandas Laborales

Las demandas en el ámbito laboral según Travezan (2020), citando a Salanova y Shaufeli (2009), vienen a ser la marca en el entorno laboral que exige una constancia por parte del personal de una organización para ser ejecutada. Esta constancia se aúna a factores físico y emocionales para su ejecución. Siendo las exigencias las siguientes:

- "Demandas mentales como: son actividades que requieren concentrarse, precisión, atención, procesamiento en paralelo, toma de decisiones complejas"
- "Demandas cualitativas: fechas límites, sobrecarga, presión temporal, alto nivel en el ámbito laboral"
- "Demandas organizacionales como: inseguridad en el trabajo, unión entre organización, conflictos y contrariedad de los roles.
- "Demandas trabajo-familia o familia-trabajo: actividad laboral nocturna, actividad laboral con rotación y atención a terceros.
- "Demandas socio-emocionales como mobbing: se refiere a ponerse en el lugar de la otra persona y aspectos motivacionales positivo, en situaciones que siente lo opuesto.

- "Demandas físicas como: actividad laboral de carga y descarga, laborar en contexto de alto nivel de frío, calor o humedad.

✓ Recursos Organizacionales

Los recursos laborales en relación al engagement se refieren al capital que funciona como motivador interior, dado que conlleva al crecimiento del profesional, tanto laboral como personal. De igual forma constituye un motivador externo permitiendo el cumplimiento de los objetivos organizacionales, Travezan (2020), citando a Salanova y Shaufeli. Estos referidos menciona tres recursos laborales, los cuales son los siguientes:

- Apoyo social: Según Travezan (2020), citando a House, es un intercambio interpersonal que involucra lo siguiente:
 - Preocupación emocional: "se refiere a muestra de amor, empatía y confianza"
 - Ayuda instrumental: "se refiere a conductas dirigidas a solucionar el problema del empleado receptor y manifestado por medio de bienes y servicios"
 - Información: "se refiere a recibir datos en relación a la situación que es importante para enfrentar una situación problema.
 - Valoración: "percepción de la ayuda emitida, importante para la propia evaluación del ser humano.
- Autonomía en el trabajo: según Travezan (2020), citando a Salanova (2009), la autonomía se refiere a que el trabajador es capaz de realizar sus funciones por sus capacidades y experiencia, no teniendo que estar supeditado a otros para poder concluir con su trabajo, dentro de su organización.

- Feedback o retroalimentación a los trabajadores: según Travezan (2020), citando a Salanova,(2009) refiere a las respuestas que esperan los trabajadores recibir de sus superiores o pares, conllevando a que se esfuercen y fortalezcan sus competencias laborales.

2.2.3.4 Modelo circunflejo de emociones

Según Travezan (2020), citando a Russell, establece el modelo circunflejo de emociones, refiriendo que los estados afectivos de los seres humanos se originan de dos estados importantes; uno está vinculado con el placer o molestia, y el otro vinculado con la alerta o activación. En razón a ello, Travezan (2020), citando a Bakker y Oerlemans, coloca al work engagement en una posición superior derecho, correspondiente a un alto nivel de estado de placer y activación.

2.2.3.5 Modelo teórico del intercambio

Hernández (2017), citando a Sacks, establece que el work engagement se realiza a diferentes rangos y depende que recursos brinda la organización a estos empleados, siendo un factor determinante, para que los empleados adquieran el compromiso dentro de la organización.

2.2.3.6 Enfoque integrador de Betanzos y Paz

Travezan (2020), citando Betanzos y Paz, establece un análisis del work engagement como variable actitudinal, siendo el fundamento que el empleado establece una relación con su trabajo dentro de la institución, aunado con ello se encuentra los logros que

alcanzaría con dicho esfuerzo a lo largo del tiempo, estableciendo dichos autores tres dimensiones: compromiso afectivo, implicación y compromiso conductual.

2.2.4 Recursos personales que propician el engagement

Según García (2018), los recursos personales son las propias evaluaciones de carácter positivo, unida a la capacidad propia para controlar e incidir en el contexto. Las propias evaluaciones proyectan el establecimiento de metas, la motivación, el rendimiento laboral y satisfacción con la vida. Siendo los recursos personales lo siguientes:

- Autoeficacia:

Según Arias, Infante y Montes (2017) señalan que la autoeficacia se desarrolla como una variable que modula y media entre el proceso de la reducción de energía que conlleva al agotamiento laboral y el proceso de motivación para lograr el engagement. En dicho sentido cuando existe fuertes sensaciones de eficacia, se fortalece el tema de control sobre las funciones a ejecutar y este control contribuye a visualizar el ámbito laboral como un reto, con mucha significación y propósito.

- El optimismo

Scheier y Carver (1985, 2000), define el “optimismo como la actitud de esperar que sucedan cosas buenas”.

Taylor (1991), considera que el ser humano optimista presenta una mirada ajustada de la realidad y puede visualizar las desventajas de una decisión o de la gravedad de un problema. El optimista busca logra la tonalidad y se diferencia que es capaz de ubicar

los aspectos positivos que le ayuden a tomar decisiones y superar los problemas y dificultades que se presente en su día a día.

- Resiliencia

La resiliencia, se refiere a la capacidad de carácter psicológico positivo, que enfrenta a las situaciones adversas, conflictivas de incertidumbre y fracaso, convirtiendo dichas situaciones en contextos saludables, crecimiento e incremento de responsabilidades. (Luthans, 2002, pág. 702).

- El contagio emocional

Se refiere al proceso en la que nos permite sentir e interiorizar emociones parecidas a las que visualizamos en otro ser humano, Según Vera (2019) citando a (Montoya Zuluaga, Castaño Hincapié y Moreno Carmona, 2016).

- Descanso

Molero et al., (2018), refiere que la calidad de engagement que presenta en el ámbito laboral se encuentra vinculado de manera positiva con el grado de recuperación que cuenta los trabajadores al siguiente día de trabajo. En dicho sentido los seres humanos que logran recuperar la carga laboral del día anterior, se ven fortalecido con el engagement, presentando un nivel mayor en comparación a los que no realizar la etapa de recuperación.

- Esperanza

Se refiere a un estado psicológico positivo que provoca lograr objetivos debido a la fuerza interna que tiene el ser humano para conseguir lo deseado (Alder, 2017). De ahí

que las persona con elevado rango de esperanza, presentan mayores rangos de desempeño, satisfacción y compromiso con el trabajo (Cernas, Mercado y Davis, 2018).

- Elevación

En el contexto laboral la elevación se concretiza en comportamientos de apoyo y ayuda a un trabajador frente a las exigencias laborales. Este término es positivo por su tendencia prosocial, vinculada con la conducta extra – rol, cívica o ciudadanía organizacional Al presentar una gran valoración de manera social, los trabajadores que logran experimentar este comportamiento son incorporadas positivamente dentro de su grupo de trabajo, manteniendo adecuadas relaciones a nivel social. (Shankland, 2018).

- Inteligencia emocional

El término "inteligencia emocional se conceptualiza como una forma de inteligencia social que implica la capacidad de relacionarse con las emociones y sentimientos de uno mismo y de los demás de una forma eficiente" (González, González y San José, 2017).

2.2.5 Trabajador engagement

Según Travezan (2020), citado por Salanova y Schaufeli (2009), en su obra "El Engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión", refiere que los trabajadores engaged, presentan ciertas competencias, pudiendo ser emocionales, cognitivas, conductuales y motivacionales, encontrando dentro de ellas el optimismo, la innovación, la concentración, energía, habilidades sociales, flexibilidad, entre otras características. Remarcando en la obra que el recurso humano cada día es más importante en la organización y en el logro de las metas. De ahí la importancia de

identificar a los trabajadores engaged y fortalecer las competencias, permitiendo asegurar el éxito del trabajo realizado. Es decir, significa una inversión psicológica en la medida que el trabajador mejora su rendimiento laboral en pro de la organización y asimismo el trabajador logra su desarrollo integral debido a que el engagement propicia dicho crecimiento, evidenciándose una relación directa entre los trabajadores engagement y las organizaciones saludables.

Según Travezan (2020), citado por Lorente y Vera (2010), refiere lo fundamental de los trabajadores engagement dentro de la organización en el artículo “Las organizaciones saludables: el engagement en el trabajo”, manifiestan “que los empleados de una organización rinden más allá de lo que les exige y presentan una conexión con la labor que realizan, por ello desarrollan una serie de intervenciones enfocadas en incrementar los niveles de engagement dentro de la empresa con el fin de garantizar logros personales y organizacionales”.

Según Travezan (2020), citado por Bakker y Oerlemans (2011), manifiesta que los empleados engaged no son adictos al trabajo dado que presentan la capacidad de disfrute frente a las actividades que realiza, de igual forma predomina en él, entusiasmo y energía fuera del ámbito laboral. Siendo capaces de generar su propia retroalimentación e identificando de manera constantes sus logros.

Según Travezan (2020), citado por Cumpa (2015) indica que los empleados engaged muestran capacidad para enfrentar dificultades en su vida laboral, dando lo mejor de sí dentro de su organización, permitiendo su desarrollo personal y laboral.

Silva, Ferreira y Valentini (2019) manifiesta que el área de gestión de talento humano son los responsables de identificar y fortalecer trabajadores con características

engaged, con el apoyo de actividades integrativas, entrenamiento, motivacionales, entre otros, contribuyendo al desarrollo de la autonomía personal y por consiguiente logro de objetivos organizacionales.

2.2.6 Definición de rendimiento laboral

Según Terán (2017) citado por Motowidlo (2003), define “al rendimiento laboral como la capacidad del trabajador que desarrolla la totalidad de su carga laboral en un determinado tiempo, y el producto será positivo o negativo en razón a como se desempeña el trabajador, influenciando en el desarrollo de la organización.

Según Terán Ruelas Juan Luis (2017), citado por Aliaga (2020), refiere que el rendimiento laboral en las empresas visualiza de manera distinta a sus trabajadores, de ser objeto a ser sujeto de acción base importante en las organizaciones.

Según Terán (2017) citado por Campbell, McCloy, Oppler y Saer (1993) define al rendimiento laboral en un marco de logros alcanzados a nivel cuantitativos, es decir en termino de resultado u outputs, siendo el colaborador el principal causante de los resultados, transformando los comportamientos en una dirección de evaluación y mejoramiento de la eficacia de su rendimiento laboral.

Según Salas, Huaranga (2018), citado por Motowidlo, S.J. (2010), refiere que el “rendimiento laboral es el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado”.

Según Terán (2017) citado por D`Alessio (2002), indica que “el rendimiento se refiere a identificar, medir y gestionar el rendimiento del capital humano de la organización.

En dicho sentido el plus debe orientar el futuro, y brindar a los colaboradores información útil y de apoyo para mejorar el nivel de rendimiento para lograr el éxito de la organización.

Según la Real Academia Española (2017), refiere que el rendimiento es la vinculación entre lo producido y los fines utilizados.

En dicho sentido, las organizaciones evalúan el rendimiento de los trabajadores de acuerdo a los resultados propuestos, en razón a ello se indica que el rendimiento laboral se debe cuantificar en relación a lo que realiza el trabajador y lo programado por la organización. De ahí que las empresas deben asegurar condiciones saludables de trabajo para los colaboradores a fin de lograr que su rendimiento laboral sea el óptimo deseado, es importante mencionar que las acciones de los trabajadores deben estar orientados a los objetivos y que necesitan ser evaluados en el marco de las competencias y sus aportes en la organización.

2.2.7 Tipos de rendimiento laboral

Según Omar, Vaamnode y Uribe (2017), citado por Koopman (2014), 'refiere que el rendimiento laboral es concebido como un constructo multidimensional y lo define como aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo''.

Según Cárdenas (2018), citado por los autores Borman, W. C. y S. J., Motowidlo (2014), refieren que existen dos tipos de rendimiento laboral en relación a sus consecuencias a nivel organizacional, nos referimos al rendimiento de tarea o intra rol y el rendimiento contextual o extra rol. Definiendo el rendimiento de Tarea, como

aquellas conductas de los empleados en relación con sus tareas o funciones a nivel laboral, conformada por los siguientes componentes:

- Posesión del conocimiento, habilidades y técnicas requeridas para realizar las tareas.
- Formación para nuevos trabajos o simplemente, estar al día de las modificaciones en las demandas de las mismas tareas.
- Aplicación del conocimiento, tareas y técnicas para conseguir las metas organizacionales.

Se indica que este tipo de conductas de tareas presenta 2 formas: el primero consiste en transformar materias primas en bienes y servicios a nivel organizacional, por el contrario, la segunda se refiere a tareas que permitan la ejecución de lo anterior, es decir el mantener, planificar, coordinar y supervisar, pudiendo ejecutar dicha labor (segunda etapa), los directivos, supervisores y en algunos casos trabajadores, lo importante de todo es el respeto de lo deseado por la organización. En cuanto al Rendimiento Contextual, aquí el trabajador no solo realiza las tareas asignadas, sino incluye el compromiso con la organización.

En dicho marco, existe un importante estudio en relación al rendimiento contextual, referido a las conductas que no son exigible de manera formal en la organización, por el contrario, es vital para el éxito organizacional. Se indica que este comportamiento presenta varios conceptos, ubicadas entre el comportamiento organizacional prosocial y la conducta extra rol, concluyendo en ciertas características siendo lo siguiente:

-Voluntariedad: no corresponde al puesto dentro de la organización

-Intencionalidad: es propio del trabajador decidiendo su compromiso por parte de su conducta dentro de la organización.

-Carácter positivo: pretende un beneficio para la organización.

-Carácter desinteresado: el trabajador aporta sin interés para mejora de la organización y miembro que la integran. Otra opción con la que trabaja el contexto es incrementar la predisposición personal para ejecutar conductas que incremente el valor de la organización, y una tercera opción es brindar un agregado por medio de comportamiento que involucra a la conservación o ahorro en relación a recursos tangible dentro de la organización.

2.2.8 Modelos de rendimiento laboral

Según Palmer (2019), citado por Koopmans (2011), refiere que existen muchos modelos de carácter explicativos en relación al rendimiento laboral, sin embargo, es necesario agrupar todos los conceptos para conseguir una idea que englobe todo lo que implica el tema del rendimiento laboral para una óptima comprensión del mismo.

Según Palmer (2019), citado por Murphy (1990), indica que el rendimiento laboral es adaptable a ciertas dimensiones como:

- Comportamiento orientado a tareas, que es la base del trabajo
- Comportamiento orientado a las personas, implicando a la comunicación y colaboración con los equipos de trabajo.
- Conductas asociadas con la falta de tiempo, está referido a no tomar en cuenta el aspecto laboral

- Comportamiento destructivos y peligrosos, se refiere al riesgo de daño en los procesos productivos

Según Palmer (2019), citado por Campbell (1991), manifiesta su modelo conformado por 8 dimensiones: 1-Capacidad específica para la actividad, se refiere al nivel en que el trabajador puede ejecutar labores técnicas en el ámbito laboral; 2-Habilidades de actividades no especificadas, referidas a tarea no a fin a su puesto, sin embargo, los resultados son esperados por un miembro de la organización; 3-Comunicación verbal y escrita, referida al nivel de competencia de un trabajador informando las situaciones que son necesarias intervenir; 4-El demostrar esfuerzos, referida con la perseverancia del trabajador para culminar su labor; 5-Mantener la disciplina de la persona, referida a la evitación de una conducta negativa en la organización; 6- La facilidad del desenvolvimiento del equipo, referida al trabajo con otros seres humanos; 7-Supervisar, se refiere a verificar de manera constante las necesidades de la organización; 8-Gestión y administración, informan todo lo concerniente a la empresa.

Según Palmer (2019), citado por Borman & Motowidlo (1993), refieren que las dimensiones indicada por Campbell líneas arribas son organizadas en dos grupos del rendimiento laboral: uno referida al desenvolvimiento en la tarea y otro al desenvolvimiento en su contexto; el primero referido al cumplimiento de las reglas, cooperación dentro de una organización, mientras que el desenvolvimiento es su contexto está referida al conductas directas e indirectas que conllevan al apoyo tanto social como psicológico de la organización en el contexto en donde se desenvuelve.

Según Palmer (2019), citado por Viswesvaran & Ones (2000), propone niveles en el rendimiento laboral integrada por 10 dimensiones, las cuales están apoyadas en muchas

conceptualizaciones producto de evaluaciones realizada a los constructos: 1-Actividad general del trabajo, referida a que responde a las cosas positivas y negativas de la organización; 2-Producción, referida a los procesos productivo y a calidad en el ámbito laboral; 3-La calidad laboral, mide el producto asignado al trabajador dentro del ámbito laboral; 4-Conocimiento laboral, referido al dominio teórico y práctico que presenta el trabajador en relación a su puesto de trabajo ; 4- Habilidades comunicativas, referida a los niveles de comunicación dentro del ámbito laboral; 5-El esfuerzo, enmarcado en la energía que utiliza el trabajador para culminar su trabajo; 6- Liderazgo, se refiere a la capacidad de influir creando confianza en el grupo; 7- Habilidad administrativa, se refiere a establecer adecuada coordinaciones en relación a los tareas asignadas; 8- Habilidad interpersonal, capacidad para relacionarse con otras personas; 9- Cumplimiento y/o aceptación de los jefes, se refiere a que el trabajador se ajusta a las normativas y reglas de la organización.

En relación a tema de desempeño en el ámbito laboral, algunos estudios indican los modelos más importantes dado que se direccionan en la eficacia militar. Al respecto, según Palmer (2019), citado por Campbell (1991), indica que existe 5 dimensiones en cuanto al desempeño en el ámbito laboral; 1- Habilidad asociadas con el núcleo técnico, 2-Capacidades generales de soldado, 3-Liderazgo y esfuerzo; 4-disciplina del individuo; 5- Capacidad física y aplomo militar. Según Palmer (2019), citado por Borman (1993), señala que este impulso un modelo de rendimiento laboral que consistía en cuatro dimensiones las cuales se sub dividen, siendo lo siguiente:

1-Desempeño con la tarea, 2-Lealtad, 3-Trabajo grupal y 4-Determinación. Considerando dentro de ello el tema de ser leal, el trabajo en equipo dentro de la organización.

2.2.9 Dimensiones de rendimiento laboral

Las dimensiones del rendimiento laboral son: Motivación Laboral y las competencias laborales (Estrada, 2018, citado por Butaric, 2014).

Motivación Laboral

Según la Real Academia Española (2017) conceptualiza la motivación como el conglomerado de elementos internos (intereses, necesidades) o externos (recompensas).

Según Marín & Placencia (2017) citado por Arias & Heredia (2006), la motivación laboral es una práctica interior que ilumina y direcciona cada pensamiento y se encuentra relacionado con todas las piezas que permite provocar, mantener y direccionar la conducta hacia un objetivo, contribuyendo a lograr una satisfacción personal, buen rendimiento y por ende éxito organizacional

Competencias Laborales

Según Cejas y León (2018), citado por Mertens (2000), la competencia laboral es una aptitud de un ser humano para desarrollar las mismas funciones designadas en diversos ámbitos y con soporte en los avisos de calidad deseados por el sector productivo. La aptitud se consigue con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son manifestados en el saber, el hacer y el saber hacer.

Según Cejas y León (2018), citado por Tamayo (2003), refiere que las competencias laborales son capacidades productivas de un ser humano que se conceptualiza y miden en función del desempeño en un espacio laboral determinado, reflejando los conocimientos, habilidades y destrezas y actitudes necesarias para la ejecución de una labor efectiva y de calidad.

Según Zúñiga (2019) citado por Meter, W (2015), refiere que, durante el momento de la evaluación del proceso de rendimiento laboral, se debe tener en cuenta dos factores: externos e internos.

Entre los factores internos tenemos el liderazgo de dirección, estructura organizativa, cultura de las empresas, etc, y entre los externos se incluye el factor familiar y personal del trabajador, factor ambiental e higiénico.

Según Palmer (2019), citado por Koopmans (2011), menciona que el rendimiento laboral presenta tres dimensiones básicas: rendimiento en la tarea, conductas de trabajo contraproducentes y rendimiento en el contexto.

Rendimiento en la tarea.

Según Solana (2016), citado por Koopmans (2013), refiere "que el rendimiento de la tarea comprende las conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto".

Según Palmer (2019), citado por Viswesvaran y Ones (2000), considera que el rendimiento en la tarea, se refiere al desarrollo de las tareas, incluyendo en ello el núcleo técnico, desempeño en cuando a sus funciones, competencias dentro del trabajo, etc.

Según Palmer (2019), citado por Koopmans (2011), indica que el rendimiento de la tarea involucra el acatamiento de los deberes y tareas que enmarca su puesto en la organización, aunado con el núcleo técnico de la organización.

Según Palmer (2019), citado por Motowidlo y Van Scotter (2004), señala que el rendimiento de la tarea tiene directa relación con el núcleo técnico, involucrando los conocimientos, habilidades y capacidades.

Según Palmer (2019), citado por Koopmans (2011), manifiesta que el rendimiento en la tarea tiene que ver con que el trabajador de a conocer sus competencias con su trabajo y que se evidencia los resultados de manera positiva en el núcleo de la organización. Asimismo, señala que existen 5 indicadores en relación al rendimiento en la tarea que corresponde: calidad del trabajo, planificación y organización del trabajo, orientación hacia resultados, priorización y trabajo eficiente.

En dicho sentido, se puede indicar que el rendimiento en las tareas tiene que ver mucho con el clima organizacional, el liderazgo que existe dentro de la organización, así como la relación positiva permite que el rendimiento sea efectivo y por ende permita el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Palmer, 2019, citado por Odle-Deusseau, 2016).

Comportamientos contraproducentes

Según Solana (2016), citado por Koopmans (2013), refiere que los comportamientos contraproducentes "incluyen toda acción intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de la misma", siendo los indicadores: excesiva negatividad y acciones que dañan a la organización.

Según Omar, Vaamnode y Uribe (2017), manifiesta que "los comportamientos contraproducentes (CCP) son acciones voluntarias y discrecionales que violan las normas organizacionales".

Rendimiento en el contexto

Según Solana (2016), citado por Koopmans (2013), el rendimiento en el contexto "abarca aquellas actividades direccionadas a mantener el ambiente interpersonal y psicológico en donde se desenvuelve el núcleo técnico".

Se refiere a las actividades que presentan impacto del ámbito laboral, siendo la finalidad establecer el equilibrio interpersonal y psicológico esencial para una organización. De igual forma se remarca que este comportamiento se direcciona en pro de la organización y superación de las expectativas deseadas para una función específica. En consecuencia, se indica que estas actitudes tienen relevancias valiosas para la organización, a pesar de no ser reconocido ni compensados de manera formal (Palmer, 2019, citado por Omar, 2010).

En el rendimiento del contexto, es el dato establecido para estas actitudes, de ahí que Según Palmer (2019), citado por Katz & Kahn (1978) lo designan como "comportamientos de rol adicionales", por el contrario, Palmer (2019), citado por George & Brief (1992) lo calificaron como "espontaneidad de la organización". En relación a otro escenario, Palmer (2019), citado por Smith, Organ & Near (1983) hizo popular la frase "conductas de ciudadanía organizacional", definiéndose como "una conducta individual que es discrecional, una función adicional, no conocida directa o de forma explícita por el sistema de recompensa formal y donde se promueve la función efectiva de la empresa"

En relación a los indicadores que consideran en el rendimiento en el contexto, este tipo de actitudes se ha dividido en 2 subdimensiones, "la primera se relaciona con el nivel interpersonal el cual presenta 4 indicadores los cuales son: iniciativa, aceptar y aprender de los comentarios, cooperar con los demás y comunicarse de forma efectiva, en cuanto a la segunda está relacionada con el nivel organizativos y presenta 4 indicadores siendo: mostrar responsabilidad, estar dirigido orientado al cliente, ser creativo y asumir tareas de trabajo que se muestran desafiantes".

En resumen, las investigaciones refieren, Palmer (2019), citado por Afacan (2015) que las "relaciones positivas esta entre la amabilidad, la conciencia, la emoción, la apertura a las vivencias y el tipo de desempeño, en general los trabajadores que logran un mayor rendimiento en el contexto, son modelos positivos de sus equipos de trabajo, permitiendo que lo imiten y lo respeten.

2.2.10 Engagement y rendimiento laboral

El constructo Engagement y Rendimiento Laboral en cifras, se menciona que Messarina (2019), citado por el Grupo Gallup, (2013), realizó un estudio sobre el engagement a nivel mundial a fin de tener una concepción clara sobre la contrata de trabajadores y la importancia de ello en las instituciones globales, siendo la información de los años 2011 y 2012, con un total de 22 países Latinoamericanos. Siendo el resultado que en la zona Latinoamericana los empleados engaged representan el 21% y de manera concreta en nuestro Perú equivales a 17%., asimismo se indica que en estos países latinoamericanos el 60% de los empleados no presentan engagement en su ámbito laboral, en el Perú este factor representa el 62%. A nivel mundial, la cantidad de persona con disengaged ha reducido de 27% a 24%, indicando que el trabajo constituye una fuerte frustración y los

numerosos espacios laborales son poco seguros y menos productivos de lo que se proyecta.

En cuanto a la variable rendimiento laboral, no se cuenta con datos estadísticos a nivel mundial. Según estudio realizado por Messarina (2019), citado por Ricaldi (2014), sobre el rendimiento laboral a una población de 117 trabajadores del nivel administrativo, se concluye que existe una significativa relación entre el rendimiento laboral y el factor motivación, presentándose dicha motivación de manera regular, asimismo cuando se presenta este motivador el rendimiento laboral es alto generando productividad dentro de la organización.

De igual forma en un estudio realizado en Puno, sobre engagement y el desempeño laboral, se concluye que el engagement constituye una pieza clave en el desempeño laboral y un motivador para la mejora del rendimiento laboral de los trabajadores de una organización, evidenciándose una relación positiva entre ambas variables (Calla, 2019).

Según Mendoza y Gutiérrez (2017) citado por Borregó (2016), realizó una investigación doctoral titulada “El Engagement en el trabajo, Antecedentes y resultados organizacionales”, siendo el objetivo general explorar la relación entre las diferentes variables propuestas en el modelo de demandas y recursos laborales, tomando como punto central la variable engagement en el ámbito laboral. Siendo los resultados que la pasión armoniosa mejora la satisfacción en el trabajo, y cuando se produce, reducen los conflictos que se ocasionan en el ámbito. En conclusión, las empresas deben mantener de manera óptima el clima laboral que conlleva a un clima saludable para el trabajador y por ende para el logro de los objetivos organizacionales.

Según Mendoza y Gutiérrez (2017), citado por Sucuy (2014), realizó una investigación de tesis cuyo título es “Los efectos del Engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A. – Quito”, siendo el objetivo principal, comprobar la correlación que se puede registrar entre la existencia del engagement y la influencia de este sobre el desempeño. Siendo los resultados que, si existe incidencia directa de la presencia del engagement sobre el desempeño del recurso humano. Recomendando la aplicación de evaluaciones de desempeño más reales, que conlleve a conseguir resultados más confiables.

Según Mendoza y Gutiérrez (2017) citado por Xanthopoulou et al (2009), en un estudio con trabajadores griegos de restaurantes de comida rápida, se pudo conseguir argumentos convincentes a favor del valor predictivo del engagement para las ventas diarias de cada local. El estudio reporta que los recursos laborales del día a día, como el acompañamiento del supervisor y el adecuado ambiente laboral, contribuirán a mejorar el nivel de optimismo, autoeficacia y autoestima de los trabajadores, asimismo explican el compromiso diario. Finalmente, en dicho estudio indican que cuando los trabajadores están más comprometidos, la empresa en este caso el restaurante obtiene mayores ganancias. En conclusión, la investigación refiere que existe relación positiva entre engagement y desempeño.

Según Mendoza y Gutiérrez (2017) Bakker et al (2011), manifiesta que: “mientras que el engagement favorece los altos niveles de desempeño y asegura mejores ganancias para la organización, también existe la posibilidad de que los empleados que tienen altos niveles de desempeño se mantengan comprometidos con su trabajo.”

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

El engagement se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021

2.3.2 Hipótesis específica

El vigor del engagement se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021

La dedicación de engagement se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021

La absorción de engagement se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Método de investigación

En esta investigación, se utiliza el método hipotético deductivo, siendo definido, como aquel método que se orienta a entender las hipótesis planteadas, iniciando por encontrar el origen de estas y por ende validar si existe relación entre estas variables y con la premisa central. (Salas, Venturo, Herrera & Hernández, 2018).

3.2 Enfoque investigativo

Los enfoques de investigación son importantes ya que permite recopilar y analizar los datos de interés para la investigación, es la perspectiva desde donde aborda el estudio. (Corona, 2016, citado por Vásquez, 2020).

3.2.1 Enfoque cuantitativo

Este enfoque se refiere al análisis en relación a los datos recolectado ya sea por medio de la observación o por medio de las diversas técnicas e instrumentos adecuado para el establecimiento de patrones de comportamiento según las variables de estudio a desarrollar (Hernández, Fernández & Baptista, 2017).

3.3 Tipo de investigación

La investigación que se utiliza es la aplicada, correlacional, descriptivo.

3.3.1 Investigación aplicada

La investigación aplicada, busca la mejora científica e incrementa el conocimiento de manera teórica, de manera indirecta. Es bastante formal y buscar generalizar la aplicación de las teorías que se apoyan en leyes y principios básico (Ortega, 2017).

3.3.2 Nivel de investigación correlacional, descriptivo

Este estudio iniciamos con una descripción de cada variable para proyectar las propiedades, características y los perfiles de los individuos, grupos y comunidad u otros fenómenos que se inserten en el análisis de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2017, p.80).

Posteriormente se realiza la correlación para determinar el nivel relacional entre dos o más variables, evitando conocer cuál es la variable dependiente e independiente dentro del proceso de investigación (Yuri y Urbano, 2006, p.81).

3.4 Diseño de investigación

La investigación es de tipo no experimental porque las variables no se insertan a ninguna forma de manipulación (Hernández, Fernández y Baptista, 2017) y de corte transversal ya que se recoge informaciones para realizar el análisis respectivo en un tiempo, describiendo las variables de estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2017).

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población y Muestra

En relación a la población, según Inei (2019) la población es un conglomerado de partes que se busca estudiar, estas partes de un todo, pueden ser un acontecimiento, un objeto, una situación, o un grupo de habitantes. La población de estudio está conformada por 80 trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

En cuanto a la muestra, el estudio es censal, según Ramírez (1997) establece la muestra censal es: “aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra”. En este estudio se trabajó con toda la población objetivo, a través de encuesta vía online debido a la situación de pandemia por la que atravesamos.

3.6 Variables y operacionalización

Tabla 1:

Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
ENGAGEMENT	LAUREANO (2020) CITANDO A SCHAUFELI (2002), REFIERE QUE EL ENGAGEMENT ES UN ESTADO MENTAL POSITIVO VINCULADO CON EL ÁMBITO LABORAL, CARACTERIZADO POR EL VIGOR, DEDICACIÓN Y ABSORCIÓN,	LA TECNICA QUE SE UTILIZO ES EL CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT, ADAPTADO POR SANDRA LAUREANO ANQUIPA, 2020. ESTA CONFORMADO POR 15 ITEM DIVIDIDA EN TRES DIMENSIONES: VIGOR, DEDICACION Y ABSORCION, UTILIZANDO ESCALA DE LIKERT.	1-VIGOR	1-ALTO NIVELES DE ENERGIA 2-PERSISTENCIA 3-RESISTENCIA MENTAL	ORDINAL
			2-DEDICACION	1-ENTUSIASMO 2-INSPIRACION EN EL TRABAJO 3-ORGULLO 4- RETOS	ORDINAL

RENDIMIENTO LABORAL	SEGÚN OMAR, VAAMNODE Y URIBE (2017), CITANDO KOOPMAN (2014), 'REFIERE QUE EL RENDIMIENTO LABORAL ES CONCEBIDO COMO UN CONSTRUCTO MULTIDIMENSIONAL Y LO DEFINE COMO AQUELLOS COMPORTAMIENTOS QUE SON RELEVANTES PARA LAS METAS ORGANIZACIONALES Y SE ENCUENTRAN BAJO EL CONTROL DEL INDIVIDUO''.	LA TÉCNICA QUE SE UTILIZO ES LA ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL DE KOOPMAN, ADAPTADO Y VALIDADO POR PALMER URCIA, LUIS FRANKLIN (2019), CONFORMADO POR TRES DIMENSIONES: RENDIMIENTO EN LA TAREA, COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTES Y RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO CON 16 ITEM CON FORMATO DE RESPUESTA TIPO LIKERT.	3-ABSORCION	1-CONCENTRACION 2-CONEXION 3-SITUACION PLACENTERA EN EL TRABAJO	ORDINAL
			1-RENDIMIENTO EN LA TAREA	1-CALIDAD DEL TRABAJO 2-PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO 3-ORIENTACION HACIA RESULTADOS 4-PRIORIZACION 5-TRABAJO EFICIENTE	ORDINAL
			2-COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTES	1-QUEJAS EN EL TRABAJO 2-ASPECTOS NEGATIVOS EN EL TRABAJO	ORDINAL
			3-RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	1-INICIATIVA 2-ACEPTAR Y APRENDER DE LOS COMENTARIOS 3-COOPERAR CON LOS DEMAS 4-COMUNICACION EFECTIVA 5-RESPONSABILIDAD 6-ORIENTACION AL CLIENTE 7-CREATIVIDAD 8-TAREAS DESAFIANTES	ORDINAL

ELABORACION PROPIA

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnicas

En cuanto a la primera variable engagement se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario de UWES de Shaufeli, en cuanto a la segunda variable se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento la escala de rendimiento laboral individual de Koopman, que evalúa el rendimiento laboral de los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

3.7.2 Descripción de Instrumentos

a) Cuestionario de UWES para medir la Variable: Engagement

CARACTERISTICA	DESCRIPCION
NOMBRE DEL TEST O CUESTIONARIO	VERSIÓN CORTA (UTRECH WORK ENGAGEMENT SCALE-UWES-9)
AUTOR	SHAUFELI Y BAKKER
AUTOR DE LA ADAPTACION	LAUREANO ANQUIPA, SANDRA ESSY
FECHA DEL CUESTIONARIO ORIGINAL Y ULTIMA VERSION	2000-2020
AREA GENERAL O VARIAS QUE PRETENDE MEDIR	COMPROMISO (VIGOR, DEDICACIÓN Y ABSORCIÓN)
FUNDAMENTACION TECNICA	ANÁLISIS FACTORIAL
BREVE DESCRIPCION DE LA VARIABLES QUE PRETENDE MEDIR EL TEST	DIMENSIÓN DE VIGOR, DIMENSIÓN DE DEDICACIÓN DIMENSIÓN DE ABSORCIÓN.

Dicho cuestionario está conformado por 15 ítems, dividida en las tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, utilizando la escala de Likert.

Este cuestionario ha sido validado por Laureano Anquipa, Sandra Essy en el año 2020, "siendo la validación de la siguiente manera, en razón al primera dimensión que es vigor, concluye que hay un autovalor de 6.31 con un total de varianza de 21%, este factor está conformado por 5

ítem con cargas factorial entre .60 y .81 y por encima de .50, en relación al segundo factor que es dedicación, su autovalor fue 2.01 y presentando 20% de la variabilidad, en cuanto al tercer factor que es absorción presentó un autovalor igual a 1.10, representando el 18% de la varianza, conformado por 5 ítem con cargas factoriales de .40 a .87, en conclusión las tres dimensiones explican el 59% de la variabilidad, respecto a las correlaciones entre los factores y siguiendo los criterios de Cohen (1988), las correlaciones entre las dimensiones de Dedicación y Absorción ($r = .31, p < .001$), y las dimensiones de Vigor y Absorción ($r = .41, p < .001$) fueron medianas, en tanto que, la correlación entre las dimensiones de Dedicación y Vigor ($r = .67, p < .001$) fue grande. En los tres casos, las correlaciones fueron estadísticamente significativas”.

b) Escala de Rendimiento Laboral Individual

CARACTERISTICA	DESCRIPCION
NOMBRE DEL TEST O CUESTIONARIO	ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL – KOOPMANS (2014)
AUTOR DE LA ADAPTACION	PALMER URCIA, LUIS FRANKLIN
FECHA DEL CUESTIONARIO ORIGINAL Y ULTIMA VERSION	2018
AREA GENERAL O VARIAS QUE PRETENDE MEDIR	MEDIR LAS TRES DIMENSIONES DEL RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL: RENDIMIENTO

	EN LA TAREA, RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO Y COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE.
FUNDAMENTACION TECNICA	ANÁLISIS FACTORIAL
BREVE DESCRIPCION DE LA VARIABLES QUE PRETENDE MEDIR EL TEST	RENDIMIENTO EN LA TAREA COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO

Se indica que los ítems de esta escala fueron revisados y menciona que cuentan con los dominios del rendimiento laboral por Koopman (2013), asimismo los jueces consideraron los ítems altamente satisfactorios oscilando entre 83 y 90, por lo que indicaron que no deben ser modificados los ítems. Concluyendo que la escala de rendimiento laboral individual presenta una semántica adecuada, operacional y los participantes del estudio piloto estuvieron de acuerdo con las instrucciones.

Esta variable fue validada por Palmer Urcia, Luis Franklin en el año 2018, cuenta con tres dimensiones: rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto, la escala quedo conformado por 16 ítems con opciones de respuesta tipo Likert, que

van desde 0=nunca, 1=a veces, 2=siempre, la validación fueron por juicio de experto, asimismo realizo una prueba piloto al 20% de la muestra es decir 10 personas para indicar la confiabilidad, por ser Likert se aplicó el alfa de Cronbach, siendo K número total de ítems, siendo moderadamente aceptable.

3.7.3 Validación

La validez, se refiere si el instrumento es útil para medir las variables de estudio en un contexto real. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017).

En cuanto a la variable Engagement fue validada por Laureano Anquipa, Sandra Essy en el año 2020, se obtuvo una condición válida siendo el valor obtenido 0.90 cumpliendo el criterio que es mayor a 0.75.

En cuanto a la variable Rendimiento Laboral, fue adaptada por Palmer, Luis Franklin en el año 2018, se obtuvo una condición válida ya que el valor obtenido fue por cada dimensión siendo el nivel de confiabilidad en la dimensión de rendimiento en la tarea de 0.666, en cuanto a la dimensión de comportamientos contraproducentes fue de 0.668 y finalmente en la dimensión del rendimiento en el contexto fue 0.660 cumpliendo el criterio con niveles de confianza $p < 0.05$.

3.7.4 Confiabilidad

De acuerdo al análisis estadístico de las variables, el Alfa de Cronbach al ser mayor a 0.65, el instrumento es confiable.

El instrumento para la variable engagement, fue adaptada por Laureno Anquipa, Sandra en el año 2020 y se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.90 dando como resultado un cuestionario excelente y se considera así debido a que está entre el rango de 0.80 a 1.

El instrumento para la variable rendimiento laboral, fue adaptado por Palmer, Luis Franklin en el año 2018 y se obtuvo una condición valida, siendo los valores obtenidos los siguiente: dimensión rendimiento de tarea 0.666, en la dimensión de comportamientos contraproducentes se obtuvo 0.668 y en la dimensión rendimiento en el contexto fue de 0.660 cumpliendo el criterio con niveles de confianza $p < 0.05$.

En dicho sentido, se concluye que ambos instrumentos cuentan con los requisitos, presentando la confiabilidad para la utilización del instrumento en el estudio de investigación.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

En este estudio se utiliza como primera etapa las fuentes secundarias, correspondiente a libros, tesis y artículos, contribuyendo a obtener información imprescindible para la investigación, de igual forma se utiliza las fuentes primarias, como la encuesta, la cual será aplicada a la población objetivo de manera virtual por motivos de seguridad, frente a la pandemia. Se utiliza el SPSS versión 22 para el análisis y procesamiento de datos en relación a las variables, engagement y rendimiento laboral, se concluye con los resultados obtenidos en el estudio.

3.9 Aspectos éticos

Para el presente estudio, se considerará los paginas de nivel académico, permitiendo el desarrollo del estudio, no emitiendo ningún tipo de plagio dentro del desarrollo del mismo. En lo que respecta a los instrumentos se informará a la población objetivo las condiciones del

estudio, que es voluntaria y con el consentimiento del participante, de igual forma se recalca que los resultados no son modificados por ningún motivo, respetando los lineamientos de la norma APA y de la Universidad.

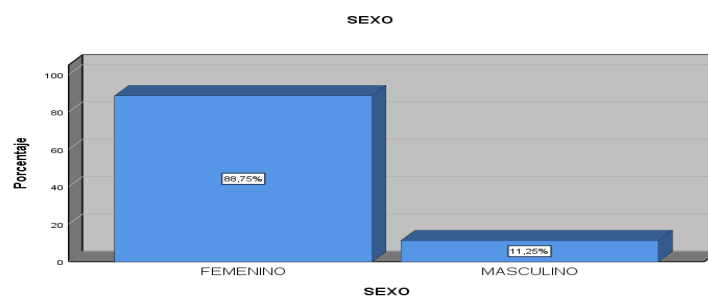
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

FIGURA 1:

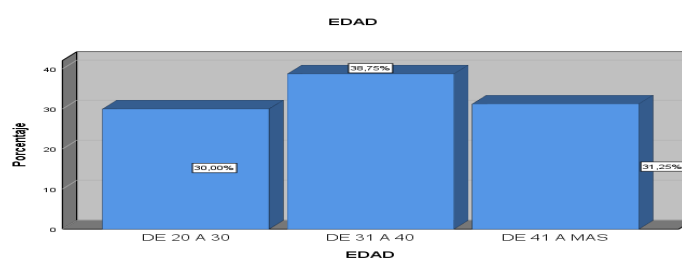
Según el género de encuestados.



En la Figura 1, se observa el género de los trabajadores encuestados, representando el 88.75% al sexo femenino, mientras que 11.25% corresponde al sexo masculino, apreciándose un mayor porcentaje de mujeres del total de la población encuestada.

FIGURA 2:

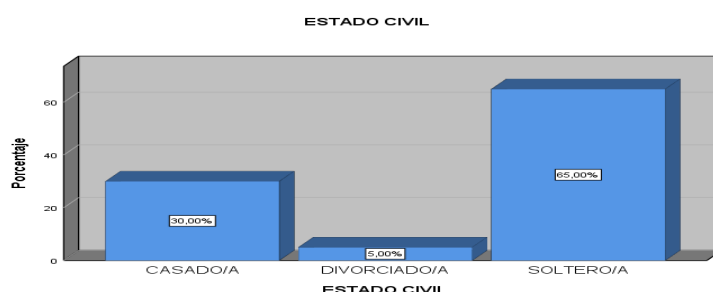
Según rango de edad de encuestados



En la Figura 2, se aprecia el rango de edades de los trabajadores encuestados, evidenciándose un mayor porcentaje en el rango de 31 a 40 años de edad, el cual representa el 38.75%, seguido del rango de 41 años a más, representado por el 31.25%, y el rango de 20 a 30 años, representado por el 30%. respectivamente.

FIGURA 3:

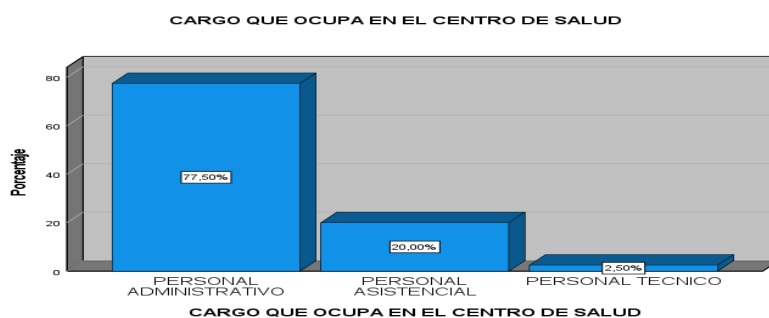
Según estado civil del encuestados



En la Figura 3, se observa el estado civil de los trabajadores encuestados, representando el 65% el grupo de los solteros, seguido del 30% los casados y con un 5% los divorciados, apreciándose un mayor porcentaje el estado de civil de los solteros.

FIGURA 4:

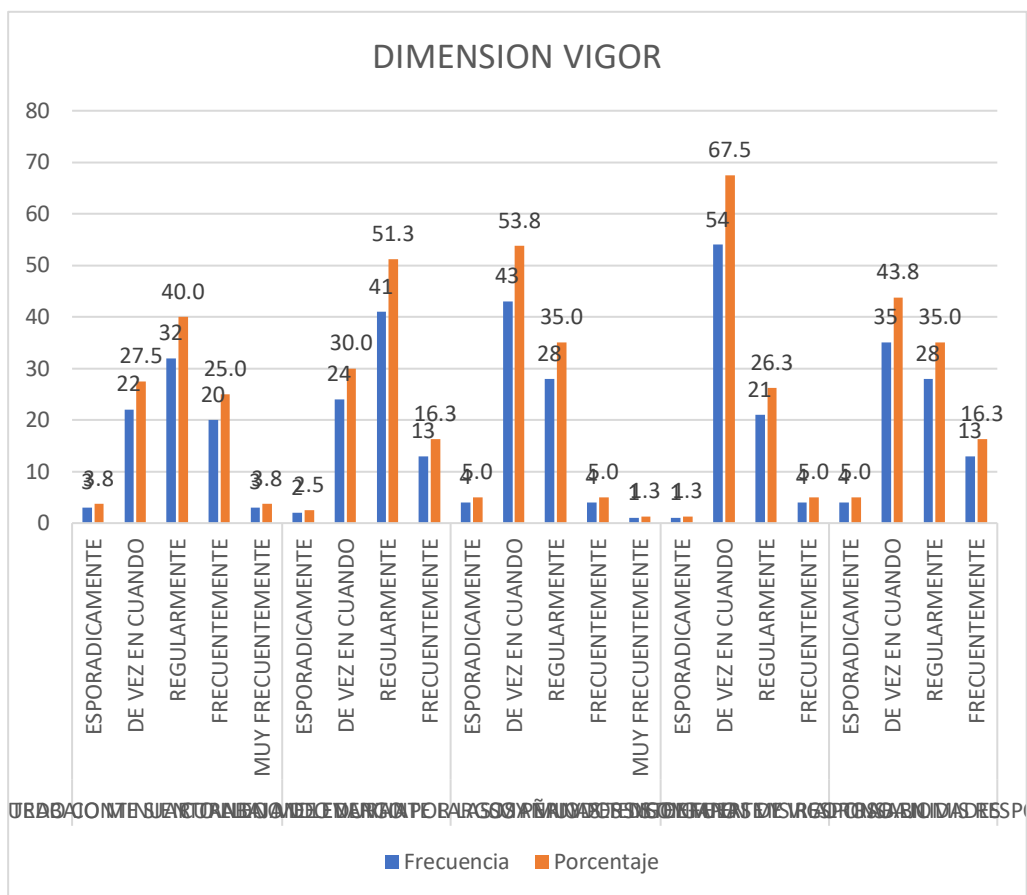
Según cargo que ocupa los encuestados



En la Figura 4, se observa los cargos que ocupan los trabajadores encuestados, presentando un mayor porcentaje el personal administrativo con un 77.5%, seguido del personal asistencial que representa el 20% y finalmente el personal técnico representado por el 2.5% respectivamente.

FIGURA 5:

Dimensión vigor

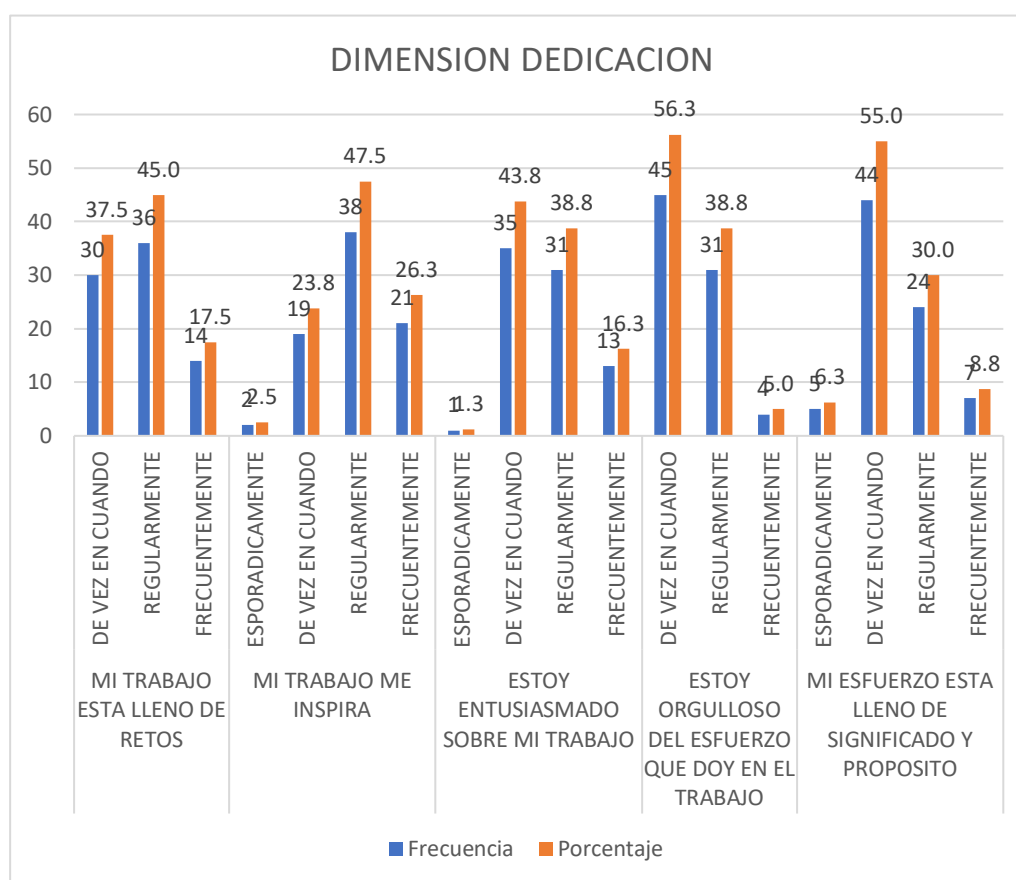


En la Figura 5, se observa que el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que regularmente se sienten lleno de energía, mientras que el 51.3% de manera regular trabajan durante largos periodos de tiempos, seguido de un 53.8% de vez en cuando se levantan por las mañanas con muchos deseos de ir a trabajar, asimismo de vez en cuando el 67.5% de los

encuestados son muy persistentes en sus responsabilidades, finalmente el 43.8% de los trabajadores de vez en cuando se siente vigoroso en sus responsabilidades.

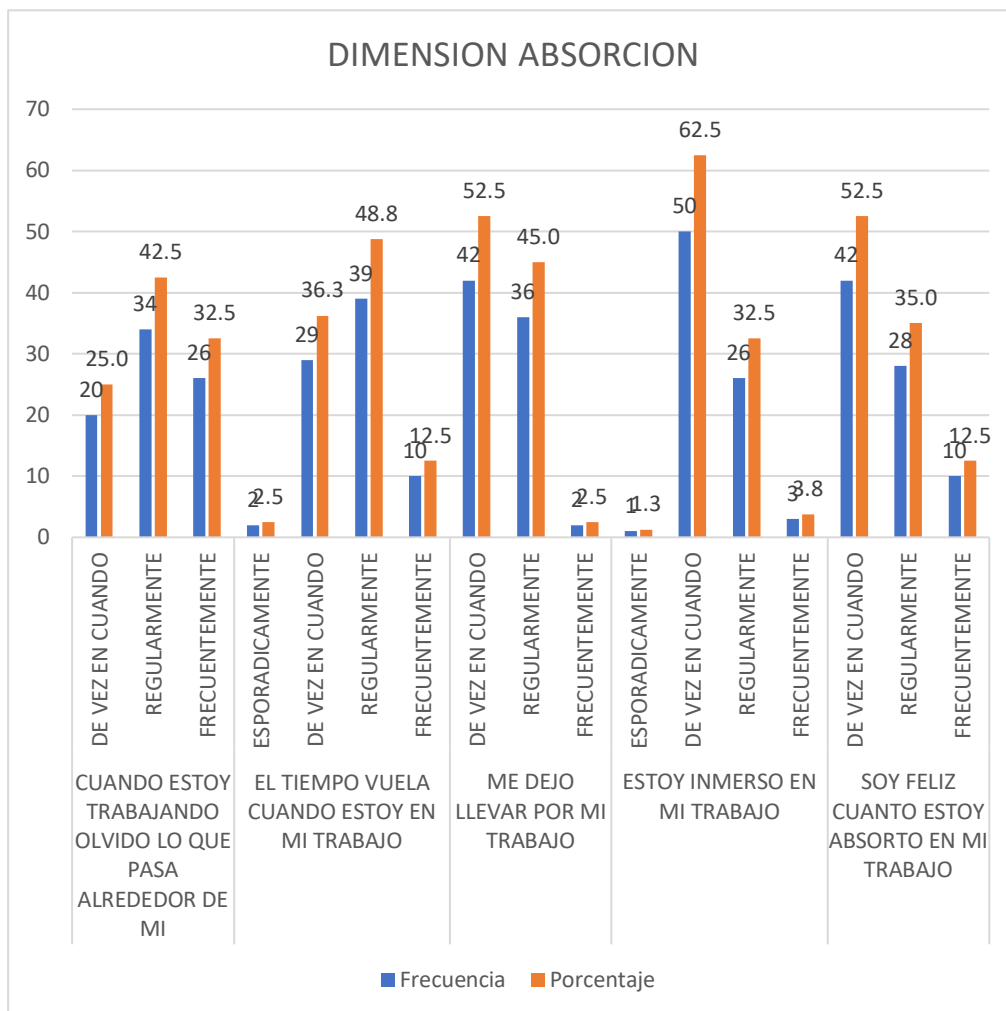
FIGURA 6:

Dimensión dedicación



En la Figura 6, se observa que el 45% de los trabajadores encuestados manifiestan que de manea regula su trabajo está lleno de retos, seguido con un 47.5% de manera regular se inspiran en su trabajo, asimismo el 43.8% de encuestados de vez en cuando están entusiasmado con su trabajo, seguido con 56.3% de los trabajadores de vez en cuando se sienten orgulloso del esfuerzo que realizan en su trabajo, finalmente el 55% de vez en cuando su esfuerzo está lleno de significado y propósito.

FIGURA 7:

Dimensión absorción

En la Figura 7, se observa que el 42.5% de los trabajadores encuestados manifiestan que de manera regular olvidan lo que pasan a su alrededor cuando están trabajando, seguido con 48.8% de manera regular los trabajadores manifiestan que el tiempo vuela cuando están en su trabajo, asimismo el 52.5% de los trabajadores manifiestan que de vez en cuando se dejan llevar por su trabajo, con un 62.5% de los encuestados refieren que de vez en cuando se encuentran inmerso en su trabajo, finalmente el 52.5% de los trabajadores refieren que de vez en cuando se sienten feliz cuando están absorto en su trabajo.

4.1.2 Prueba de hipótesis

4.1.2.1 Prueba de normalidad

Ho: Los datos presentan una distribución normal (estadística paramétrica)

Ha: Los datos NO presentan una distribución normal (estadística no paramétrica)

Criterios de aceptabilidad:

Si la significancia es menor que 0.05, entonces se acepta la Ha, es decir los datos no siguen una distribución normal.

Si la significancia es mayor que 0.05, entonces se acepta Ho, es decir los datos si siguen una distribución normal.

TABLA 2:

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
ENGAGEMENT	,214	80	,000	,822	80	,000
RENDIMIENTO_LA BORAL	,093	80	,086	,983	80	,345

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos y IBM SPSS

Nota: La muestra es de 80 colaboradores, al ser mayor a 50 se analiza el resultado de Kolmogórov-Smirnov.

En el caso de la Variable Engagement, como la sig. < 0.05 , se acepta la H_a , es decir los datos no siguen una distribución normal, por tanto, el estadístico que se trabaja es la correlación no paramétrica de Spearman (se utiliza cuando los datos no siguen una distribución normal)

En el caso de la Variable Rendimiento Laboral, como la sig. > 0.05 , se acepta la H_o , es decir los datos si siguen una distribución normal y por tanto el estadístico que se trabaja es la correlación paramétrica de Pearson (se utiliza cuando los datos si siguen una distribución normal o son variables cuantitativas).

TABLA 3:

Grado de Relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

4.1.2.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General:

Ho: El engagement NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021

Ha: El engagement SI se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021

TABLA 4:

Correlación entre el engagement y rendimiento laboral

			RENDIMIENTO_	
			LABORAL	ENGAGEMENT
Rho de Spearman	RENDIMIE	Coefficiente de correlación	1,000	,284*
	NTO_LABO	Sig. (bilateral)	.	,011
	RAL	N	80	80
	ENGAGEM	Coefficiente de correlación	,284*	1,000
	ENT	Sig. (bilateral)	,011	.
		N	80	80

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

Fuente: Base de datos y IBM SPSS

Criterio de Aceptabilidad

Si la sig. < 0.05, se acepta la Ha, es decir que el Engagement SI se relaciona de forma significativa con la mejora del rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan

Bautista de Huaral, Lima 2021. Asimismo, se precisa que el coeficiente de 0.284 o 28.4% nos manifiesta que la relación es positiva media, debido a que se encuentra en el intervalo de +0.11 a +0.50, en dicho sentido se menciona que cuando se utiliza la variable engagement de manera óptima, tiene relevancia relacional con el rendimiento laboral.

Hipótesis específicas 1:

Ho: El vigor del engagement NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021

Ha: La dimensión vigor del engagement SI se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021

TABLA 5:

Correlación entre el vigor y rendimiento laboral

			DIMENSION	RENDIMIEN
			1-VIGOR	O_LABORAL
Rho de Spearman	DIMENSION	1- Coeficiente de correlación	1,000	,331**
	VIGOR	Sig. (bilateral)	.	,003
		N	80	80
RENDIMIENTO_LABORAL	RENDIMIENTO_LABORAL	Coeficiente de correlación	,331**	1,000
	BORAL	Sig. (bilateral)	,003	.
		N	80	80

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

Fuente: Base de datos y IBM SPSS

Criterio de Aceptabilidad

Si la sig. < 0.05 , por tanto, se acepta la H_a , es decir que la dimensión vigor del engagement SI se relaciona de forma significativa con la mejora del rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021. Asimismo, se precisa que el coeficiente de 0.331 o 33.1% nos manifiesta que la relación es positiva media, en dicho sentido se menciona que cuando se utiliza la dimensión vigor de la variable engagement de manera óptima, tiene relevancia relacional con el rendimiento laboral.

Hipótesis específicas 2:

H_0 : La dedicación de engagement NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021

H_a : La dimensión dedicación de engagement SI se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021

TABLA 6:

Correlación entre dedicación y rendimiento laboral

			DIMENSION 2- DEDICACION	RENDIMIENTO _LABORAL
Rho	de DIMENSIO	Coefficiente de correlación	1,000	,292**
Spearman	N	2- Sig. (bilateral)	.	,009
	DEDICACIO	N	80	80
	N			
	RENDIMIE	Coefficiente de correlación	,292**	1,000
	NTO_LABO	2- Sig. (bilateral)	,009	.
	RAL	N	80	80

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

Fuente: Base de datos y IBM SPSS

Criterio de Aceptabilidad

Si la sig. < 0.05, se acepta la Ha, es decir que la dimensión dedicación de engagement SI se relaciona de forma significativa con la mejora del rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021. Asimismo, se precisa que el coeficiente de 0.292 o 29.2% nos manifiesta que la relación es positiva media debido a que se encuentra en el intervalo de +0.11 a +0.50, en dicho sentido se menciona que cuando se utiliza la dimensión dedicación de la variable engagement de manera óptima, tiene implicancia relacional con la variable rendimiento laboral.

Hipótesis específicas 3:

Ho: La absorción de engagement NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021

Ha: La absorción de engagement SI se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021.

TABLA 7:

Correlación entre absorción y rendimiento laboral

			Correlaciones	
			DIMENSION 3- ABSORCION	RENDIMIENTO _LABORAL
Rho de Spearman	DIMENSION	Coefficiente de correlación	1,000	,238*
	3- ABSORCION	Sig. (bilateral) N	. 80	,034 80
	RENDIMIEN O_LABORAL	Coefficiente de correlación	,238*	1,000
		Sig. (bilateral) N	,034 80	. 80

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

Fuente: Base de datos y IBM SPSS

Criterio de Aceptabilidad

Si la sig. < 0.05, se acepta la Ha, es decir que la dimensión absorción de engagement SI se relaciona de forma significativa con la mejora del rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021. Asimismo, se precisa que el coeficiente de 0.238 o 23.8% nos manifiesta que la relación es positiva media debido a que se encuentra en el intervalo de +0.11 a +0.50, en dicho sentido se menciona que cuando se utiliza la dimensión absorción de la variable engagement de manera óptima, tiene implicancia relacional con la variable rendimiento laboral.

4.1.3 Discusión de resultados

La investigación se refiere al constructo engagement y rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021. Cabe indicar que el Engagement es un estado mental psicológico positivo y se encuentra ligado a tres dimensiones que son: vigor que se refiere a la energía es decir al componente conductual que pone los trabajadores para enfrentar dificultades que pudieran presentarse en el ámbito laboral, dedicación considerado como el componente emocional, se refiere a la constancia aunado a ello el tema del entusiasmo, orgullo y reto dentro del contexto laboral, todo ello conlleva al sentido de pertenencia y la absorción se enmarca en una elevada demanda de goce e involucramiento laboral, ello corresponde a una componente cognitivo.

En lo que se refiere al rendimiento laboral es necesario dado que se relaciona con el engagement, mencionando que, si el empleado se desenvuelve con mucha energía, constancia se lograra una mejora en el rendimiento laboral en términos de productividad y logros de objetivos y metas organizacionales. Según los resultados obtenidos tenemos:

Hipótesis General, al corroborar la relación entre el engagement y rendimiento laboral de los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021, se verificó que existe una relación significativa y positiva media entre el engagement y el rendimiento laboral (significancia = 0000 < 0.05; Rho de Spearman = 0.284), es decir que el constructo engagement tiende a relacionarse con el rendimiento laboral, es decir mientras más se potencien las competencia de los trabajadores, mayor será su rendimiento laboral incidiendo en el incremento de la productividad.

En dicho sentido, los resultados arrojados presentan similitud con la investigación de Juyumaya (2018), sobre “El Work Engagement, Satisfacción laboral y Rendimiento, realizado en Chile, manifestando que existe una fuerte relación entre el work engagement y la satisfacción laboral, así mismo presenta una relación positiva con el rendimiento. Apoyándose en dicho estudio en la medida que si el trabajador se esfuerza y da mucho de su persona se ve reflejado en su satisfacción y por ende en su rendimiento laboral indispensable para la mejora continua de la organización. De la misma forma, Lozano y Forero (2020), en su estudio sobre “Estrategias del Engagement para el clima laboral” realizado en Colombia, estableció dos categorías para mejorar el engagement a nivel de los trabajadores y del empleador, de ahí que se concluyó que las estrategias, potencian energías que se convierte en un provocador de condiciones favorables estables para el empleado, conllevando a la estabilidad del mismo y por consiguiente productividad en la organización. Según Mendoza y Gutiérrez (2017), en su tesis “Relación del Engagement en el desempeño laboral en el nosocomio Santa Rosa de la zona de Puerto Maldonado”, concluyo que el engagement se correlaciona de manera significativa con el desempeño, es decir los trabajadores pueden laborar con tranquilidad y armonía, observándose que las dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) presentan una relación directa con la variable desempeño, incidiendo positivamente en su rendimiento laboral y por ende en la mejora de la productividad.

Al realizar la comparación de los resultados obtenidos de las cuatro investigaciones, se indica, que existe semejanza a pesar de desarrollarse en diferentes contextos. Afirmando que el constructo engagement se relación de manera significativa con la variable rendimiento, permitiendo fortalecer a los empleados para que realicen un trabajo con energía, dedicación y absorción, lo cual apuntaría al funcionamiento óptimo de la organización.

Según las teorías y/o modelos del engagement, presentadas en el marco teórico de la investigación, el modelo de tipo estructural, refiere que en este modelo los empleados cuentan con ciertas características como: motivación y compromiso, lo cual permite el logro de los objetivos y metas institucionales. De ahí, que concluye que un trabajador engaged, contribuiría en la mejora de la productividad y por ende en su desarrollo profesional. (Hernández, 2017, citando a Maslach y Leiter). De igual forma en el Modelo Teórico de Rol, según Travezan (2020), citando a Khan, manifiesta que este modelo consiste en que el trabajador se relaciona con sus funciones laborales siendo ello decisivo para el desarrollo del compromiso. En dicho sentido, el empleado "engaged" se califica cuando él trabajador se compromete con sus funciones asignada en su ámbito laboral.

En dicho sentido, según Travezan (2020), citado por Salanova y Schaufeli (2009), en su obra el "Engagement en el trabajo", manifiesta que el empleado engaged, cuenta con ciertas características tanto emocionales, cognitivas, conductuales y motivacionales, considerando dentro de ellas el optimismo, la innovación la concentración, energía entre otras. Dicho autor menciona la importancia del recurso humanos en estos tiempos, siendo necesario detectar los trabajadores con característica del constructo engagement para potenciar las competencias, mejorando su rendimiento y asegurando el logro de lo proyectado en la organización, de ahí que se indica que existe una relación directa entre los trabajadores engagement y las organizaciones saludables.

Silva, Ferreira y Valentini (2019) refiere que el área de Recursos Humanos son los encargados de detectar y potenciar trabajadores con características engaged, a través de actividades integrativas, entrenamiento, motivacionales, entre otros, contribuyendo al desarrollo de la

autonomía personal, mejora del rendimiento laboral y por consiguiente logro de objetivos organizacionales.

En dicho marco, en razón a los resultados estadístico, los antecedentes y teorías de diversos autores, se puede acotar que, al potenciar a los trabajadores con características engaged, generaría consecuencias positivas para los empleados y para el funcionamiento óptimo de las organizaciones.

Hipótesis Específica 1, al corroborar la relación del vigor del engagement y rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021, se verificó que existe una relación significativa y positiva media entre el vigor de engagement y el rendimiento laboral (significancia = $0000 < 0.05$; Rho de Spearman = 0.332), es decir que el vigor del engagement se relaciona con el rendimiento laboral. Según los datos descriptivos obtenidos, se menciona que , presenta un mínimo porcentaje, encontrándose ausente en los trabajadores de manera frecuente, siendo una preocupación para la organización en la medida que impide el logro de los objetivos institucionales, sin embargo; existe un 40% de trabajadores que presentan energía para realizar sus labores de manera regular, siendo necesario potenciar dichos recursos para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores y por ende contribuir en el crecimiento de la organización.

Según Travezan (2020), citando a Schaufeli, Salanova, Gonzales y Bakker (2009) el engagement está integrado por tres factores, siendo uno de las dimensiones el Vigor, que está referido a la fuerza energética en el contexto laboral y la firmeza mental, a pesar de presentarse dificultades dentro del ámbito en el que labora. Asimismo, Travezan (2020), citando a Salanova y Schaufeli (2009) conceptualiza la dimensión vigor como el componente conductual-

energético del engagement, este elemento se direcciona a los elevados niveles de energía durante el trabajo, aunado a ello la persistencia y la capacidad para realizar el trabajo sin cansancio. De igual forma Grados (2018) en su tesis sobre “Engagement y su impacto en el desempeño en una entidad pública educativa en la zona del Norte”, siendo uno de los resultados obtenido, que la empresa de estudio tiene colaboradores engaged, teniendo alta calificación en la dimensión vigor, significando que se comprometen y dan lo mejor de sí para con la organización, sin presión asumen sus labor y muchas más, no se limitan solo en una actividad, busca aportar y esto es de manera voluntaria.

De igual forma estos resultados tienen coherencia con los obtenidos por Molero (2018), quien refiere que la calidad de engagement que presenta en el ámbito laboral se encuentra vinculado de manera positiva con el grado de recuperación (energía) que cuenta los trabajadores al siguiente día de trabajo. En dicho sentido los seres humanos que lograr recuperarse de la carga laboral del día anterior, se ven fortalecido por el engagement (vigor), presentando un nivel mayor en comparación a los que no realizan la etapa de recuperación. Así mismo coincide con los resultados obtenidos por Maldonado (2020) quien realizo una investigación sobre: “Engagement laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones”, siendo los resultados: el engagement en el factor vigor cuenta con mayor rango a comparación de las otras dimensiones.

De igual forma se tiene semejanza con los resultados hallados por Ávila (2017), quien realizó un artículo sobre “Evaluación del engagement en colaboradores de una Entidad Educativa Superior en Ecuador”, los resultados arrojados son lo siguiente: el 79% de los profesionales se les califica como engaged, predominando la dimensión de vigor, es decir cuenta con altos niveles de energía y fortaleza mental mientras se encuentran laborando, siendo la conclusión

que el constructo engagement tiene relación estrecha con el bienestar de los trabajadores e influyendo en la mejora de la productividad dentro de la institución. De igual forma, coinciden con los resultados hallados por Campo (2017) quien concluye que, si existe una fuerte incidencia entre la motivación, capacidad del esfuerzo y el deleite de las necesidades, es decir energía y persistencia, con el rendimiento de cada ser humano.

Se puede confirmar que la hipótesis se encuentra relacionada con el Modelo DRL de Bakker y Demerouti, este modelo se ubica dentro del grupo de las teorías centradas a nivel de la motivación debido a que considera dos indicadores del contexto laboral el engagement o bienestar del trabajador y el bournout o agotamiento del trabajador. Recalcando que todo ser humano ejecuta su trabajo orientado hacia el logro de los objetivos, utilizando varias formas como: fuerza energética que viene a ser vigor y la constancia, ambas características propias del engagement, básico para la mejora del rendimiento laboral y por consiguiente cumplimiento de las metas. En razón a ello, el Modelo Circunfeljo de emociones, Travezan (2020), citando a Bakker y Oerlemans, coloca al work engagement en una posición superior derecho, correspondiente a un alto nivel de estado de placer y activación energética.

Finalmente, se confirma que, la dimensión vigor es un factor importante para fortalecer el rendimiento laboral y por ende la organización, de ahí que se afirma que, si hay relación significativa entre el vigor y el rendimiento laboral, requiriendo potenciar dicha dimensión proponiendo estrategias de mejora continua.

Hipótesis Especifica 2, al corroborar la relación entre la dedicación del engagement y rendimiento laboral de los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021, se indago que existe una relación significativa y positiva media entre la dimensión dedicación de engagement y el rendimiento laboral (significancia = 0000 < 0.05; Rho de

Spearman = 0.292), es decir que la dedicación del engagement se relaciona con el rendimiento laboral, en dicho marco se precisa que dicha dimensión es bastante fuerte y predominante dentro del ámbito laboral permitiendo una mejora en el rendimiento y por ende en la productividad de la organización.

Según Travezan (2020), citando a Schaufeli, Salanova, Gonzales y Bakker (2009) el engagement está integrado por la dimensión dedicación que se refiere a la constancia en relación al fin que se desea alcanzar, refiriéndose a la elevada importancia en el contexto laboral aunado a ello el tema de entusiasmo, orgullo y reto laboral.

De igual forma coincide el resultado obtenido como base teoría por Travezan (2020), citando a Schaufeli, Salanova, Gonzales y Bakker (2009) en donde precisa que la dedicación es otra dimensión del constructo engagement, se refiere al componente emocional, dentro de ello encontramos al entusiasmo, la inspiración, orgullo, identificación y el reto laboral.

Los resultados hallados presentan similitud con los resultados obtenidos por Del Águila y Padilla (2017) de la universidad de Malaga, España, siendo el objetivo central conocer el engagement de los trabajadores de una institución religiosa de carácter educativa, las conclusiones arrojadas en el presente estudio fueron: se afirma el concepto de engagement como el valor agregado del empleado en la organización y los empleados presenta un elevado rango de engagement en el desarrollo de su labores siendo alto el porcentaje en las tres dimensiones del constructo engagement, (vigor, dedicación y absorción), el empleado se siente bien cuando es contratado por su nivel de capacitación ya que siente que aportara mucho en la organización y por ende se siente muy satisfecho con el trabajo que realiza, siendo el puntaje que se obtuvo en este punto, alto en comparación con las personas que no son calificados por sus capacidades. Los centros salesianos en su totalidad tienen una gran imagen a nivel

educativo de ahí que los empleados se encuentran atraídos y por consiguiente existe la necesidad de incorporarse dentro de la organización.

Asimismo se coincide con los resultados hallados por López y Chiclana (2017) quien realizó una investigación en la Universidad CEU San Pablo-España, sobre el constructo engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona, siendo su objetivo central buscar información científica en relación al tema del engagement a fin de poder brindar una información real del constructo, los resultados obtenidos de la investigación son: que el constructo engagement y el tema de salud mental extrapolan su correlación negativa con otro constructo objetivo que es el burnout, relacionándose de forma desigual con el desempeño eficiente del colaborador, así mismo según lo investigado se conoce que se puede incrementar el engagement con diversas acciones conductuales, cognitivo y volitivos. De la misma forma Grados (2018) en su tesis sobre “Engagement y su impacto en el desempeño en una entidad pública educativa en la zona del Norte”, presenta como uno de los resultados, que la dimensión dedicación, presenta un elevado nivel de pertenencia y automotivación.

Considerando los resultados obtenidos, se afirma que la dedicación es fundamental ya que corresponde a la parte emocional del ser humano, parte muy importante ya que es la fuerza interior que inspira al trabajador a realizar con entusiasmo las tareas asignadas, por ello deben existir motivadores para que el empleado se ponga retos que le permite su crecimiento y por ende dar lo mejor de sí para ejecutarlo, incidiendo de manera significativa en el mejoramiento del rendimiento laboral y crecimiento de la organización.

Hipótesis Específica 3, al corroborar la relación entre la absorción del engagement y rendimiento laboral de los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima

2021, se indagó que existe una relación significativa y positiva media entre la dimensión absorción de engagement y el rendimiento laboral (significancia = $0000 < 0.05$; Rho de Spearman = 0.238), es decir que la absorción del engagement se relaciona con el rendimiento laboral.

Según Calla (2019) citando a Salanova & Schaufeli (2009) y Borrego (2016), refiere que la absorción se considera como una experiencia temporal y no un estado psicológico que persiste en el tiempo; implica un estado similar al llamado “flow”, es decir, “un estado psicológico de experiencia óptima y totalmente disfrutada. Asimismo, Calla (2019) citando a Delgado y Velásquez, refiere que la absorción “Se podría decir también que implica un alto nivel de concentración e inmersión en las tareas diarias del trabajo, de manera que el empleado parece perder la noción del tiempo por encontrarse en una dosis de disfrute que le causan dichas labores”. De igual forma Grados (2018) en su tesis sobre “Engagement y su impacto en el desempeño en una entidad pública educativa en la zona del Norte”, siendo uno de los resultados obtenido: que el engagement presenta una gran influencia en desarrollo laboral de los empleados, en cuanto a la dimensión absorción presenta altos niveles de actitud positiva, lo que permite que los trabajadores presenten un adecuado rendimiento laboral dentro de la organización.

Por lo mencionado líneas arriba, se indica según los datos estadísticos, los antecedentes y argumentos de los autores, que la dimensión absorción es una pieza fundamental dentro del proceso de mejora del rendimiento laboral, dado que al lograr que el trabajador disfrute del trabajo laboral, provoque que lo realice con mucha predisposición, asimismo se perfeccione, logrando resultados positivos tanto para el empleado en cuanto a su desarrollo profesional como para la organización. De ahí la necesidad de invertir en el capital humano en cuanto al

desarrollo de sus capacidades y fortalecimiento de habilidades para el logro de los objetivos organizacionales.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Según el estudio realizado, existe una relación significativa entre el engagement y el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021. Asimismo, se precisa que el coeficiente de 0.284 nos manifiesta que la relación es positiva media entre el engagement y el rendimiento laboral (significancia = $0000 < 0.05$; Rho de Spearman = 0.284), es decir que el constructo engagement tiende a relacionarse con el rendimiento laboral, de ahí la importancia de que el constructo engagement sea desarrollado y/o fortalecido en los trabajadores, a través de estrategias motivacionales y de desarrollo personal, reduciendo el índice de estrés, rotación y demás situaciones negativas que afectan la productividad y estabilidad de la entidad.

En cuanto a la hipótesis 2, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión vigor del engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital Centro de Salud de Huaral, Lima 2021. Asimismo, se precisa que el coeficiente de 0.332 nos manifiesta que la relación positiva media entre el vigor de engagement y el rendimiento laboral (significancia = $0000 < 0.05$; Rho de Spearman = 0.332), es decir que el vigor del engagement se relaciona con el rendimiento laboral y al ser utilizado la dimensión vigor de manera óptima, tiene relevancia relacional en la variable rendimiento laboral, ello a través del fortalecimiento de la cultura de la entidad (valores y objetivos), dado que el vigor es la fuerza que permite que el trabajador logre los objetivos establecidos y por consiguiente se logren el éxito de la entidad.

En lo que respecta a la hipótesis 3, se concluye que existe una relación significativa entre la dedicación de engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021. Asimismo, se precisa que el coeficiente de 0.292 nos manifiesta que la relación es positiva media debido a que se encuentra en el intervalo de +0.11 a +0.50, en dicho marco se precisa que dicha dimensión es muy importante para que el empleado desarrolle con eficiencia sus actividades laborales, siendo fundamental invertir en su fortalecimiento (emocional), por lo que se debe desarrollar programas de desarrollo y crecimiento personal, ya que se considera el motor fundamental que influye positivamente en la mejora de su rendimiento laboral y por ende en la productividad de la organización.

Se concluye que la dimensión absorción del engagement se relaciona significativamente con la mejora del rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital de San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021. Asimismo, se precisa que el coeficiente de 0.238 nos manifiesta que la relación es positiva media entre la dimensión absorción de engagement y el rendimiento laboral (significancia = $0000 < 0.05$; Rho de Spearman = 0.238), es decir que la absorción del engagement se relaciona con el rendimiento laboral, en dicho marco se indica que si esta dimensión es utilizada de manera óptima permite el crecimiento del trabajador, de ahí que se deben establecer estrategias de vida saludable dentro de la jornada laboral, para que el trabajador disfrute de las actividades que realiza día a día permitiendo el cumplimiento de las metas establecidas en la entidad.

5.2 Recomendaciones

Se establecen las siguientes recomendaciones a la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces:

Se recomienda que la organización invierta en el capital humano, en cuanto a estrategias de engagement, dado que permitiría que el trabajador se identifique, desarrollando sus labores encomendadas con entusiasmo, dedicación e identificación; evidenciándose mejoras en el rendimiento laboral y productividad de la entidad.

Se recomienda a la entidad, que se efectúen de manera periódica (trimestralmente) una encuesta de satisfacción aunado a ello entrevistas personalizadas, permitiendo que la empresa conozca con que profesionales puede trabajar y potenciar sus competencias, conllevando a que sean soporte de sus compañeros, logrando de esta manera el incremento de niveles de energía en la medida que estos trabajadores sienta que se preocupan por ellos, básico para la mejora continua.

Implementar programas de motivación y desarrollo, conllevando a que los trabajadores modifiquen su actitud, presenten entusiasmo y orgullo por la labor que viene desarrollando, es decir fortaleciendo su compromiso y sentido de pertenencia, lo que se evidenciaría en el logro de los objetivos organizacionales.

Brindar condiciones laborales adecuadas a los trabajadores, permitiendo un adecuado desenvolviendo laboral incidiendo en la mejorar de los niveles de absorción de los trabajadores y por consiguiente el empleado disfrute de lo que realice, evidenciándose incremento del su rendimiento laboral y logro de los objetivos de la entidad.

REFERENCIAS

- Arias, Infante y Montes (2017). *Factores Psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en Coosobien* (Cooperativa de Asociaciones de Hogares Comunitarios de Bienestar), Colombia. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3061>
- Ávila (2017). "Evaluación del engagement en trabajadores de una Institución Educativa Superior en Ecuador". <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/43/32>
- Backker y Oerlemans (2019). *Elaboración del trabajo diario y compromiso laboral momentáneo; una perspectiva de auto determinación y autorregulación*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S000187911830157X>
- Bravo (2021). *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepen, La Libertad*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54716/Bravo_EMBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calla (2019). *Tesis sobre el ámbito laboral en los trabajadores en la empresa Royal Kinit SAC*. Perú. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11467/Calla_Grande_Elizabeth_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cejas y León (2018). *Los puntos de vista del concepto competencia laboral y su relación con*

el diseño curricular. Cuba.
 file:///C:/Users/Miriam/Downloads/Lospuntosdevistadelconceptocompetencialaboraly
 surelacinconeldiseocurricular.%20(1).pdf

Cernas, Mercado y Davis (2018). *Perspectiva Futura de Tiempo, Satisfacción Laboral y*

Compromiso Organizacional: El efecto mediador de la Autoeficacia, la Esperanza y la Vitalidad. México. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2018a1>

Cárdenas (2018). *El estrés y desempeño laboral de los trabajadores de una red desalud.*

Trujillo. http://scielo.senescyt.gov.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011

Campo (2017). *Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de*

enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte, Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12652/Campos_HMA.pdf?sequence=1

Corona (2016). *Apuntes sobre métodos de investigación.* Venezuela.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016

Delgado, S y Velasquez, K (2018). *Influencia del engagement en la satisfaccion laboral de los*

colaboradorese de una agencia bancaria en el distrito de Cayma-Arequipa, 2018.
 DELGADO_PAREDES_SER_ENG, ENGAGEMENT Y SATISFACCION, 2018.pdf.

Dyzenchouz (2017). *Employee Engagement en 2017: El año de la experiencia del empleado.*

<https://blog.gointegro.com/employee-engagement-en-2017-el-a%C3%B1o-de-la-experiencia-del-empleado>

Del Avila y Padilla (2017). *El compromiso en el trabajo, estudio empirico en empleados de congregaciones religiosas educativas*. Málaga, España. TD_MERINO_SANCHEZ Antonio-UNIVERSIDAD DE MALAGA.pdf.

Díaz & Sánchez (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07052017000100005&script=sci_arttext&tlnp=p

Deloitte Perú (2019). *Tendencias Globales de Capital Humano*.

<https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/human-capital/articles/Tendencias-globales-capital-humano-2019.html>

Estrada (2018). *Impacto del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Seoing E.I.R.L.* TSP_ADS_008 eng y rendimiento.pdf.

Ferreira, da Costa Ferreira, Cooper J. y Oliveira, F. (2019). *El entusiasmo de trabajar. México: Mc Graw Hill Interamericana*.

Gabini (2017). *Potenciales predictores del rendimiento laboral, exploración empírica*. La Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/65394>

García (2018). *Caracterización del grado de “Engagement” sus principales determinantes y su correlación con la intención de permanencia para el caso de los adultos jóvenes de 18 a 30 años en una empresa de comida rápida.* Lima.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12219/ALAYO_%20GARCIA_CHARACTERIZACION_DEL_GRADO_DE_ENGAGEMENT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, D y Charry, J (2018). Engagement en el estudio, inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiante de la escuela profesional de ingeniería forestal de la UNSAAC, Cusco, Perú. engagement 2018 cusco.pdf

Gómez (2019). Evaluación del Engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la Escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES).
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v13n2/1688-4221-cp-13-02-305.pdf>

Grados, R (2018). *El engagement y su impacto en el desempeño laboral en el personal administrativo en una institución educativa superior,* Lima Norte. Rosa Grados, Trabajo de Investigacion_Bachiller_2018.pdf.

Giraldo (2017). Rendimiento laboral y capacitación en la ETS. PNP de Chimbote.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6217/Giraldo_HFF.pdf?sequence=1

Hernández (2017). El compromiso por el trabajo en los vendedores de Saga Falabella, San

Isidro. Lima.

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1677/TRAB.SUF.PROF.
.%20%20ROXANNY%20MILAGROS%20HERN%C3%81NDEZ%20CABRERA.p
df?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1677/TRAB.SUF.PROF.%20%20ROXANNY%20MILAGROS%20HERN%C3%81NDEZ%20CABRERA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Hernández, R. Fernandez, C. & Baptista, P (2017). Metodología de la Investigación. En J.

Rodriguez (Ed.). El Oso Panda. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

Inei (2019). Día Mundial de la población. Lima.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1671/libro.pdf.

Juyumaya, J (2018). *Work Engagement, satisfacción y rendimiento laboral: El rol de la cultura organizacional*, Chile. ENGAGEMENT UNIV DE CHILE 2018.pdf.

Koopmans, L. (2014). Development of an individual work performance questionnaire.

International Journal of Productivity and Performance Management, 62(1), 6-28. doi: 10.1108/17410401311285273

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., de Vet, H. C., & van der

Beek, A. J. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609-619.

Gabini, S., & Salessi, S. (2017). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revalua>

Laureano, S (2020). *Validación de la UTRECHT WORD ENGAGEMENT SCALES (UWES)*, en personal, docente de pregrado de la universidad privada en Lima Metropolitana. 2020_Laureano Anquipa (1).pdf.

Lázaro, E (2019). *Felicidad y Engagement laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana*. UNFV_LÁZARO_BENDEZÚ_EVELIN_ROSARIO_TITULO_PROFESIONAL_2019 engagement y felicidad.pdf.

López y Chiclana (2017). *Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona*. España. <https://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf>

Lozano, P y Forero, J (2020). *Estrategias del Engagement para el clima laboral*.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20199/1/2020_estrategias_engagement_clima.pdf

Luthans, F (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior, *Journal of organizational behavior*. Usa. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.165>

Maldonado, J (2020). *Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas*

corporativas de telecomunicacion, Lima, 2020_Maldonado Palomino-ENGAGEMENT LABORAL.pdf.

Mendoza, B y Gutiérrez, J (2017). *Relación del Engagement en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Lima, Perú.* SILVIA FIGUEROA-ENGAGEMENTE Y SATISFACION LABORAL- UTILIZO ENGAGEMENT ENCUESTA.pdf

Messarina, A (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada, Lima.* MessarinaR_A-ENGAGEMENT Y SATIFACION, 2019 UPC.pdf.

Molero et al., (2018). *Engagement académico e Inteligencia Emocional en estudiantes de Ciencias de la Salud. Chile.* <http://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/187.pdf>

Marín & Placencia (2017). *Motivación y Satisfacción Laboral del personal de una organización en el sector privado. Hospital Medico. Lima.* <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>

Omar, Vaamnode y Uribe (2012). *Comportamientos contraproducentes en el Trabajo: Diseño y Validación de una escala.* file:///C:/Users/TOPICO%20102/Downloads/2012Escala_comportamientos_COA_Articulo_publicado.pdf

O'Boyle, E (2019). *Trate a su gente como bienes, no como gastos: invierta en ellos.* Recuperado

de <https://www.gallup.com/workplace/258044/treat-people-assetsnot-expenses-invest.aspx>

Omar Alicia, vvamonde, juan diego delgado y Hugo Uribe 2017, comportamiento

contraproducente en el trabajo: diseño y idacon de una escala, Colombia,
<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/121>

Ortega, G (2017). *Como se genera una investigacion cientifica que luego sea motivo de*

publicacion. Journal of the Andina Research Society. 8(2), 155. Obtenido de
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207292942017000200008.

Palmer (2019). *Tesis de la Universidad Cesar Vallejo sobre rendimiento laboral entre el*

personal nacional y extranjero de un Centro de Fisioterapia y Rehabilitacion de la
 Ciudad de Trujillo, 2018.

Real Academia Española (2017). Diccionario de la Lengua Española.

<https://dle.rae.es/rendimiento>

Rolin, C (2020). *Artículo de Investigación, Sistema de incentivos al conocimiento, una*

herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral. 16-Article Text-82-1-10-
 20200630 (2) España 2020 rendimiento laboral.pdf.

Scheier, M. F. y Carver, C.S. (1985). Optimism, coping and health: assesment and implications

of generalized outcome expectancies. *Health Psychology*.

Salas, Huaranga (2018). El Absentismo y su relación con el rendimiento laboral en los recursos humanos de la Empresa Misol Minig Solutions Unidad Carahuacra. Junin. <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/696/1/TESIS%20EL%20AUSENTISMO%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20EN%20EL%20RECURSOS%20HUMANOS%20EMPRESA%20MISOL.PDF>

Salas, A. Venturo, C. Herrera, M. & Hernández, R (2018). *Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana*. Investigación, Apuntes Universitarios, 8(3), 43-46. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>.

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2019). El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión. Madrid: Alianza. http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf

Silva, Ferreira y Valentini (2019). Engagement en el Trabajo: Un estudio de los cambios diarios. Brasil. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v13n1/1688-4221-cp-13-01-3.pdf>

Silva, Y, Matías, M y Pérez, M (2018). Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina. *FACES-51-silva-et-al-BURNOUT Y ENGAGEMENTE ARGENTINA.pdf*

Solana (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores de Argentina. *Revista Evaluar*.

Travezan A (2020). *Work Engagement: Una aproximación Teórica*, Arequipa, Perú.

https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16331/1/TRAVEZAN_ALPACA_AND_WOR.pdf

Taylor, L., Dollard, G., Clark, L., Dorman, C., y Bakker, A. (2019). *Engagement y trabajo*.

Madrid: Narcea.

Terán Ruelas Juan Luis (2017), *Salario Emocional y su relación con el Rendimiento laboral*.

Lima. http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15473/3/TER%C3%81N_RUELAS_JUA_TRA.pdf.txt

Vera (2019). *Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en estudiantes universitario de*

nutrición. México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v8n31/2007-5057-iem-8-31-82.pdf>

Yuri y Urbano, (2006). *Técnicas para Investigar: Recursos metodológicos para la preparación*

de proyectos de investigación. Argentina. <https://ies6043-sal.infed.edu.ar/sitio/upload/YUNI-URBANO-2006-Tecnicas-para-investigar.pdf>

Zúñiga De Guillermo, Victoria Del Pilar (2019). *Capacitación y el rendimiento laboral de una*

empresa eléctrica, lima - 2019. Ucv B_Zúñiga_DGVDP- RENDIMIENTO UCV-2019.pdf

ANEXOS**Anexo 1: Matriz de consistencia**

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
“Engagement para mejorar el rendimiento laboral en el Centro de Salud de Huaral, Lima 2021”	¿Cómo se relaciona el engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021?	Determinar la relación del engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021	El engagement se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021	ENGAGEMENT	1-VIGOR	1-ALTO NIVELES DE ENERGIA	ENFOQUE: Cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2017)
						2-PERSISTENCIA	TIPO DE INVESTIGACION: Básica (Ortega, 2017)
						3-RESISTENCIA MENTAL	NIVEL DE INVESTIGACION:
					2-DEDICACION	1-ENTUSIASMO	Descriptiva (Hernández, Fernández y Baptista, 2017, p.80). Correlacional (Yuri y Urbano, 2006, p.81)
						2-INSPIRACION EN EL TRABAJO	DISEÑO: No experimental de tipo transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2017).
						3-ORGULLO	POBLACION: 80 trabajadores del Centro de Salud Huaral, Lima 2021.
						4-RETOS	TECNICA. Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
					3-ABSORCION	1-CONCENTRACION	

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS			2-CONEXIÓN
¿Cómo se relaciona el vigor del engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021?	Identificar la relación del vigor del engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021.	El vigor del engagement se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021	RENDIMIENTO LABORAL	1-RENDIMIENTO DE TAREA	3-SITUACION PLACENTERA EN EL TRABAJO
					1-CALIDAD DE TRABAJO
					2-PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
					3-ORIENTACION HACIA RESULTADOS
					4-PRIORIZACION
					5-TRABAJO EFICIENTE
					1-QUEJAS EN EL TRABAJO
				2-COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES	2-ASPECTOS NEGATIVOS EN EL TRABAJO

	Bautista de Huaral, Lima 2021?	del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021	Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021			
--	-----------------------------------	--	---	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos

- Instrumento -Engagement

57

Anexo 1

Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la escuela o 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.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: pocas veces al año o menos	De vez en cuando: una vez al mes o menos	Regularmente: algunas veces al mes	Frecuentemente: una vez por semana	Muy frecuentemente: varias veces por semana	Diariamente

- 01) En mi trabajo me siento lleno de energía. (V11)
- 02) Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. (VI2)
- 03) Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo. (VI3)
- 04) Soy muy persistente en mis responsabilidades. (V14)
- 05) Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades. (V15)
- 06) Mi trabajo está lleno de retos. (DE1)
- 07) Mi trabajo me inspira. (DE2)
- 08) Estoy entusiasmado sobre mi trabajo. (DE3)
- 09) Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo. (DE4)
- 10) Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito. (DE5)
- 11) Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí. (AB1)
- 12) El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo. (AB2)
- 13) Me «dejo llevar» por mi trabajo. (AB3)
- 14) Estoy inmerso en mi trabajo. (AB4)
- 15) Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. (AB5)

Nota: VI = Dimensión de Vigor; DE = Dimensión de Dedicación; AB = Dimensión de Absorción.

- Instrumento: Rendimiento Laboral

**ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL
KOOPMANS ET. AL. (2013)**

INSTRUCCIONES:

LEA CUIDADOSAMENTE CADA UNO DE LOS SIGUIENTES PLANTEAMIENTOS Y RESPONDA MARCANDO CON UNA "X" LA RESPUESTA QUE CONSIDERE MAS VIABLE SEGÚN SU OPINION, RECUERDE SER OBJETIVO AL RESPONDER:

Nº	ITEMS	SIEMPRE (2)	A VECES (1)	NUNCA (0)
	RENDIMIENTO EN LA TAREA			
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario			
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas			
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes			
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran			
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr			
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados			
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo			

	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCTENTES	Siempre (2)	A veces (1)	Nunca (0)
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo			
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros			
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo			
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas			
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa			
	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	Siempre (2)	A veces (1)	Nunca (0)
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma			
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas			
15	Participé activamente de las reuniones laborales			
16	Mi planificación laboral fue óptima			

Anexo 3: Validez de instrumento

- **Validez del Instrumento - Engagement**

En cuanto a la variable Engagement fue validada por Laureano Anquipa, Sandra Essy en el año 2020, se obtuvo una condición válida siendo el valor obtenido 0.90 cumpliendo el criterio que es mayor a 0.75.

Dicho cuestionario está conformado por 15 ítems, dividida en las tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, utilizado escala de Likert.

Este cuestionario ha sido validado por Laureano Anquipa, Sandra Essy en el año 2020, "siendo la validación de la siguiente manera, en razón al primera dimensión que es vigor, concluye que hay un autovalor de 6.31 con un total de varianza de 21%, este factor está conformado por 5 ítem con cargas factorial entre .60 y .81 y por encima de .50, en relación al segundo factor que es dedicación, su autovalor fue 2.01 y presentando 20% de la variabilidad, en cuanto al tercer factor que es absorción presento un autovalor igual a 1.10, representando el 18% de la varianza, conformado por 5 ítem con cargas factoriales de 40 a .87, en conclusión las tres dimensiones explica el 59% de la variabilidad, respecto a las correlaciones entre los factores y siguiendo los criterios de Cohen (1988), las correlaciones entre las dimensiones de Dedicación y Absorción ($r = .31, p < .001$), y las dimensiones de Vigor y Absorción ($r = .41, p < .001$) fueron medianas, en tanto que, la correlación entre las dimensiones de Dedicación y Vigor ($r = .67, p < .001$) fue grande. En los tres casos, las correlaciones fueron estadísticamente significativas".

- **Validez del Instrumento – Rendimiento Laboral**

En cuanto a la variable Rendimiento Laboral, fue validada por Estrada Del Campo, Angella en el año 2018, se obtuvo una condición válida ya que el valor obtenido fue 0.85 cumpliendo el criterio que es mayor a 0.75.

Esta variable fue validada por Estrada Del Campo, Angella en el año 2018, por juicio de experto, conllevando a medir la autenticidad del cuestionario, cuenta con 25 preguntas, la validación fueron por experto tres expertos, asimismo realizo una prueba piloto al 20% de la muestra es decir 10 personas para indicar la confiabilidad, por ser Likert se aplicó el alfa de Cronbach, siendo K número total de ítems, siendo moderadamente aceptable.


Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

De acuerdo al análisis estadístico de las variables, el Alfa de Cronbach al ser mayor a 0.65, el instrumento es confiable.

El instrumento para la variable engagement, fue adaptada por Laureno Anquipa, Sandra en el año 2020 y se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.90 dando como resultado un cuestionario excelente y se considera así debido a que está entre el rango de 0.80 a 1.

El instrumento para la variable rendimiento laboral, fue adaptado por Palmer, Luis Franklin en el año 2018 y se obtuvo una condición valida, siendo los valores obtenidos los siguiente: dimensión rendimiento de tarea 0.666, en la dimensión de comportamientos contraproducentes se obtuvo 0.668 y en la dimensión rendimiento en el contexto fue de 0.660 cumpliendo el criterio con niveles de confianza $p < 0.05$.

En dicho sentido, se concluye que ambos instrumentos cuentan con los requisitos, presentando la confiabilidad para la utilización del instrumento en el estudio de investigación.

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 21 de noviembre de 2021

Investigador(a):
PAIPAY CASAS, MIRIAM SANDRA
Exp. N° 1154-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: "Engagement para mejorar el rendimiento laboral en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021" V01, el cual tiene como investigador principal a PAIPAY CASAS, MIRIAM SANDRA.



Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.


Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI-UPNW

Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



**Universidad
 Norbert Wiener**

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

Lima, 22 de marzo del 2021

CARTA N° 026-EPG-UPNW

Dr.
 Luis Fernando Medina Leon
 Director del Hospital San Juan Bautista de Huaral
 Av. Tacna N°120, Urbanización San Juan I



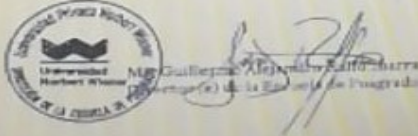
Presente -

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez presentar a la **Ps. Miriam Sandra Palpay Casas**, con código de matrícula N° a **2017900116**, de la **Maestría de Gestión Pública y Gobernabilidad**, con la finalidad de aplicar los instrumentos de recolección de datos, para el proyecto de investigación titulado: **"Engagement para mejorar el rendimiento laboral en el Hospital San Juan Bautista de Huaral"**.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Anexo 7: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a).....

....Usted ha sido invitado a participar en el estudio **“Engagement para mejorar el rendimiento laboral en el Centro de Salud de Huaral, Lima 2021”**. el mismo que ha sido autorizado por el responsable del Centro de Salud de Huaral, investigación que será conducida por la Srta. Míriam Paipay Casas, estudiante de la maestría de Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Norbert Wiener.

Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título de la Investigación:

“Engagement para mejorar el rendimiento laboral en el Centro de Salud de Huaral, Lima 2021”

Nombre del Investigador principal:

Lic. Míriam Sandra Paipay Casas, correo: msandra8@hotmail.com

Propósito del Estudio:

Establecer la relación entre el engagement con el rendimiento laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima 2021.

Beneficios por participar:

Tiene la posibilidad de conocer los resultados y a la vez contribuir con la mejora dentro del Hospital San Juan Bautista de Huara.

Inconvenientes y riesgos:

Ninguno, solo se le indicará responder el cuestionario.

Costo por participar:

Usted no realizará ningún gasto durante el proceso del estudio.

Confidencialidad:

La información que usted brinde estará protegida, solo los investigadores del estudio pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia:

Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores:

Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio de investigación, puede dirigirse a Lic. Míriam Sandra Paipay Casas, responsable de la investigación.

Contacto con el Comité de Ética:

Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse a la Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, celular 924569790, correo electrónico: comité.etica@uwiener.edu.pe

Participación Voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo desee sin ninguna sanción.

DECLARACION DEL CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL PARTICIPANTE	FIRMA O HUELLA DIGITAL
N° DNI	
N° DE TELEFONO FIJO O MOVIL	
CORREO ELECTRONICO	
NOMBRE Y APELLIDO DEL INVESTIGADOR	FIRMA O HUELLA DIGITAL
N° DNI	
N° DE TELEFONO FIJO O MOVIL	
CORREO ELECTRONICO	

Lima, 9/11/2021

Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....

.....

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FIRMA DEL INVESTIGADOR PRINCIPAL

Anexo 8: Informe del asesor del turnitin

