



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Engagement y desempeño laboral en trabajadores de dos centros
de salud Moquegua 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Quispe Espino Kelly Fabiola (ORCID: 0000-0002-2378-2311)

ASESORA:

Mg. Padilla Carrasco Lily Margarita (0000-0001-8032-5582)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedicado para mis padres Edgar e Isabel y hermanos Anacristina y Frank, que siempre puedan recordar, que unidos y de la mano de Dios, siempre se pueden lograr grandes cosas.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios por la oportunidad de llegar a esta etapa de mi vida. A mi familia, que esta incondicionalmente para mí, y todas las personas que en este proceso me acompañaron, creyeron y oraron por mí. A si mismo a la UCV y su plantel por acogerme dentro de su familia.

Índice de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSION	21
VI. CONCLUSIONES	26
VII.RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	34

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Engagement relacionado con el desempeño laboral en trabajadores de dos Centros de Salud.	15
Tabla 2: Vigor relacionado a desempeño laboral en trabajadores de dos centros de Salud.	16
Tabla 3: Dedicación relacionado a desempeño laboral en trabajadores de dos Centros de Salud.	17
Tabla 4: Absorción relacionado a desempeño laboral en trabajadores de dos Centros de Salud.	18
Tabla 5: Niveles de Engagement en trabajadores de dos Centros de Salud.	19
Tabla 6: Niveles de desempeño laboral de dos Centros de Salud.	20

Resumen

En el presente estudio se planteó como objetivo principal, determinar la relación entre el engagement y desempeño laboral en trabajadores, de dos centros de Salud 2021. Siendo de tipo básica con un enfoque cuantitativo correlacional, donde la muestra fue de 94 trabajadores dos centros de salud, Moquegua 2021; como instrumento para el engagement se utilizó el UWES-15 validado por Laureano (2020) y para el desempeño laboral el cuestionario de Rodríguez (2018). Como resultado se obtuvo, que existe una correlación significativa, positiva y débil, a su vez se observó que un 52.1% posee nivel muy alto de engagement y un 58.5% de trabajadores se encuentra con un nivel eficiente de desempeño laboral, así mismo nos indicó que entre vigor, dedicación y desempeño laboral existe una correlación, sin embargo, entre absorción y desempeño laboral no existe una correlación, en conclusión ante el desarrollo del engagement en el personal de los dos centros de salud, existe un buen desempeño laboral en su institución.

Palabras clave: engagement, desempeño laboral, centro de Salud, trabajadores.

Abstract

In the present study, the main objective was to determine the relationship between engagement and job performance in workers, from two Health centers in 2021. Being basic with a quantitative correlational approach, where the sample was 94 workers, two health centers , Moquegua 2021; The UWES-15 validated by Laureano (2020) was used as an instrument for engagement, and the questionnaire by Rodríguez (2018) was used for job performance. As a result, it was obtained that there is a significant, positive and weak correlation, in turn it was observed that 52.1% have a very high level of engagement and 58.5% of workers have an efficient level of work performance, as well as indicated that between vigor, dedication and job performance there is a correlation, however, between absorption and job performance there is no correlation, In conclusion, given the development of engagement in the staff of the two health centers, there will be a good job performance in your institution

.Keywords: engagement, job performance, health center, workers.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el trabajo es un tema que ha cambiado de manera abrupta a nivel internacional y nacional, a su vez ha afectado la salud mental de la población trabajadora. La Organización Internacional del Trabajo nos dice que la comunidad internacional reconoció que “el trabajo no es una mercancía.” (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2019) no pudiéndose negociar como algo material. El trabajo forma parte de la vida, teniendo un efecto positivo o negativo en la persona.

En una empresa agroexportadora de talla internacional, que inclusive cuenta con un programa de desarrollo de engagement, se registró que el 37,3% de sus trabajadores tienen niveles bajos de engagement (Agurto Ruiz et al., 2020) y un 15,7% de trabajadores administrativos poseen niveles inadecuados de engagement (Ormeño, 2020) y Wood et al. (2018) señala para la Fundación Chile, que solamente el 18,04% de la población chilena experimenta niveles óptimos de engagement. Además, dicha institución informa que, esta situación se ha venido agravando durante la pandemia por Covid-19; pues los niveles nacionales de engagement han disminuido considerablemente con el desarrollo de esta enfermedad.

The Conference Board (2017) señala que, tanto las economías desarrolladas como las de los mercados en desarrollo han registrado disminuciones en sus niveles de eficiencia durante las últimas décadas, a nivel global el descenso es de un -0,5% y a nivel de Latinoamérica un -2,7%.

Banco Interamericano de Desarrollo (2018), indica que, en Latinoamérica comparada con el resto del globo, tiene una brecha en sus niveles de efectividad, en el periodo 2012-2016, indica que, en Argentina ha habido una disminución del -1,8%; en Brasil del -2,7%; en Chile del -2,0% en Colombia, del -0,3%; en México del -0,6%; y en Perú del -1,0%. Por otro lado, Un 78% de las mujeres que trabaja en América Latina lo hace en empleos de baja productividad, lo que reduce su verdadero potencial de desempeño laboral (LR, 2019). Conforme investigaron Omotunde y Alegbeleye (2021), en Nigeria, el

63,1% de trabajadores bibliotecarios no alcanzan los niveles óptimos de desempeño laboral.

La ONG internacional Latinobarometro (2020), según su Informe anual del 2020, señala que el desempeño en los hospitales estatales peruanos recibe una desaprobación total del 66,8% de la población, una aprobación regular del 25,8% y una aprobación aceptable únicamente del 6,2% de los peruanos, lo cual infiere el deficiente desempeño laboral de sus trabajadores. A si mismo indaga, que el 33,3% indicaron no estar capacitados para manejar las nuevas tecnologías en su centro laboral. Lo cual perjudica su adecuado desempeño laboral; a si mismo la Presidencia del Consejo de Ministros (2021), indica que el bajo desempeño laboral del sector público se aprecia en el escaso nivel de satisfacción ciudadana, siendo que el Estado de peruano con 31% se encuentra por debajo de la media regional que es de 39%.

Por lo expuesto anteriormente, se plantea el siguiente cuestionamiento: ¿Cuál es la relación del Engagement y desempeño laboral en trabajadores de dos centros de salud Moquegua, 2021?

La investigación tiene como justificación teórica lo mencionado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2020) pretendiendo proporcionar un conocimiento consistente de diferentes temas de investigación, que este bajo los lineamientos, a nivel social, nos planteara estrategias de prevención y/o promoción de salud ocupacional amparados en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST- N° 29783), propuestas dadas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA, 2018). Por parte de la justificación practica se observará que los primeros beneficiarios serán el personal de salud, que al fortalecer su capacidad obtendrán un mejor resultado y por consiguiente los usuarios que asistan a determinados centros una mejor atención.

Estableciendo como objetivo general; Determinar relación entre Engagement y desempeño laboral en trabajadores de dos centros de salud Moquegua 2021. Seguidamente de los objetivos específicos, O1 Describir el nivel de engagement en trabajadores de dos centros de salud Moquegua 2021

O2. Describir el nivel de desempeño laboral en trabajadores de dos centros de salud Moquegua 2021, O3 Determinar relación entre vigor y desempeño laboral en trabajadores de dos centros de salud Moquegua 2021 O4 Determinar relación entre dedicación y desempeño laboral en trabajadores de dos centros de salud Moquegua 2021, O5 Determinar relación entre Absorción y desempeño laboral en trabajadores de dos centros de salud Moquegua 2021.

Se manifiesta la siguiente hipótesis de la investigación H1 Existe una relación entre Engagement y desempeño laboral en trabajadores de dos centros de salud Moquegua 2021. Ho No existe relación entre Engagement y desempeño laboral en trabajadores de dos centros de salud Moquegua 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Tenemos a Mendoza y Gutiérrez (2017) quien en su estudio tuvo como objetivo específico determinar la relación del engagement en el desempeño laboral, siendo de tipo descriptivo correlacional, se involucraron un total de 194 colaboradores, a los cuales se les aplicó el cuestionario UWES-17, y desempeño laboral de 50 ítems, el cual denota que existe una correlación significativa.

Los autores Ortega y Plantán (2019) realizaron su trabajo cuyo objetivo fue analizar el efecto del engagement en el desempeño adaptativo de profesores universitario, su muestra estuvo compuesta por 231 profesores universitarios. Esta fue no probabilística por conveniencia, como conclusión se encontró que de las tres dimensiones del engagement en el trabajo, la que obtuvo la media más alta, fue la dedicación, seguida de la absorción y del vigor.

Como menciona, Argomedo (2019) el cual en su estudio determinó que, hay una relación entre el desempeño laboral y el Engagement, de setiembre a diciembre del año 2019, en trabajadores asistenciales del Centro Médico Ascope. El diseño utilizado fue no experimental, transversal de tipo correlacional simple. Se tuvo una población de 30 personas. Se usó como instrumento la escala UWES y para medir el desempeño laboral se aplicó un cuestionario. teniendo las siguientes conclusiones: a) El desempeño laboral y el engagement, tienen una correlación positiva. b) Hasta un 87% de trabajadores muestran alto nivel de engagement; y un 100% presenta un desempeño laboral regular.

Asimismo, Saenz y Thorndike (2019) estudiaron en Chimbote durante el año 2019, a los trabajadores asistenciales de la salud pertenecientes al MINSA; donde evaluaron los niveles de Engagement. Fue investigación descriptiva de tipo transversa. La población total para el estudio fue de quinientos trabajadores. El instrumento utilizado fue UWES. Se concluyó que, los tres establecimientos del Minsa presentan un 55%, ubicándolos en nivel de engagement bajo.

Mencionaremos a Calla (2019) quien busca a través de su investigación determinar la relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Royal Knit, su estudio se realizó mediante un método cuantitativo de tipo correlacional con un análisis transversal – no

experimental, como instrumento se utilizó el UWES-17 y un formulario para desempeño laboral, como resultado arrojó que existe una relación positiva fuerte entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores.

Por otro lado, Quispe (2019) estudiaron la correlación que existe entre engagement y desempeño laboral, utilizando la técnica de la encuesta, los datos fueron procesados de forma inferencial, se aplicó el UWES-17 con un total de 22 trabajadores, se concluyó con que existe una relación significativa directa y fuerte.

Es importante mencionar a Carrillo (2020) la cual se planteó como objetivo medir el nivel de engagement y por dimensiones, El estudio tiene un diseño transversal de alcance descriptivo, participaron 177 profesionales de salud, como instrumento se utilizó el UWES17, concluyendo que los profesionales se encuentran en un nivel alto.

El autor Paucar (2020) se plantea como objetivo principal describir el nivel de engagement en los colaboradores del servicio de Salud Cuzco, siendo de tipo básica, descriptivo y diseño no experimental , con 65 trabajadores , obteniendo como resultado que encontraron un nivel bajo de engagement.

Los autores Acuña, et. al, (2021) quienes realizaron un estudio para estudiar el burnout, engagement y la percepción de prácticas de gestión en trabajadores, con respecto a su metodología se utilizó el tipo cuantitativo no probabilístico, utilizando un muestreo por conveniencia, se encuestó a 408 trabajadores de diferentes sectores, para la medición del engagement se usó el UWES; Como resultado se obtuvo que las mujeres presentan mayor engagement y los puntajes más elevados los presentaron trabajadores mayores a 40 años.

Asimismo, Bravo (2021) Determina la relación del engagement y el desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Chepén 2020. El tipo de investigación fue cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional, los colaboradores profesionales asistenciales y administrativos fueron un total de 395. El instrumento utilizado fue UWES-17 y para el desempeño laboral se evaluó con la escala de creada por

Koopmans, señala que existe una relación positiva y fuerte entre el engagement y el desempeño laboral, también se encuentra un nivel alto de 59% de engagement y un nivel de alto de 56.9% de desempeño laboral.

En base a diferentes investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional podemos identificar que es importante contribuir a la identificación en la relación de engagement, siendo el sentido de participación de la persona y de estar conectado; con el desempeño laboral; ya que, en la población de Moquegua, no se ha realizado estudios con las variables, esto permite la contribución al desarrollo de una adecuada intervención en los trabajadores sanitarios. (MINTRA,2018)

Ahora bien, en el engagement, como dice Cárdenas (2014) se encontró altruismo organizacional, competencias de afronte, encontrarse entusiasmado por el trabajo, conexión energética, apoyo grupal y afectiva con el trabajo, compromiso por el trabajo. El engagement como concepto aparece en una búsqueda de un sentimiento positivo hacia el trabajo, encontrándose una descripción temprana del engagement lo consideraba como un sentido de participación, de estar conectado con algo. Calder y Malthouse (2009) citados por Ekman et al. (2021), señalan que conceptualizaciones posteriores entendieron el engagement como manifestaciones conductuales (Van Doorn et al., 2010). Otros, lo pasaron a considerar incluso como un estado psicológico (Li et al., 2018). El cual conduce a la contribución de recursos de los actores (Storbacka, 2019). Por otro lado, al destacar la observación del fenómeno, se consideró el riesgo de asumir al engagement como un elemento ausente de emociones (Wilson, 2019). Por ello se buscó la manera más adecuada de entender el engagement involucra una comprensión tanto del comportamiento como de sus emociones.

Según Parra (2010) citado por Vargas y Estrada (2020), la variable engagement tiene su origen en el auge de la psicología positiva, la cual lo desarrolla en busca de contraponerse al burnout entendido desde la perspectiva de su teoría clásica, es decir que: ante la dimensión del agotamiento emocional del burnout nace la dimensión vigor del engagement; frente a la dimensión cinismo del burnout nace la dimensión dedicación del engagement; y frente a la

dimensión absorción del burnout nace la dimensión realización personal del engagement. También Niswaty et al. (2021) indican que el concepto de engagement surgió del comportamiento organizacional positivo y eventualmente se convirtió en uno de los estados psicológicos más influyentes en las organizaciones. Por su parte, Bakker y Demerouti (2008) citado por Cárdenas (2014) señalan que, los empleados con un alto engagement laboral se desempeñan en un nivel óptimo a medida que experimentan una conexión significativa con sus tareas.

Sobre las características del engagement, Green et al. (2017), señalan tres: La primera, es la existencia de un estado emocional positivo, la cual implica la existencia de emociones y sentimientos hacia el trabajo. Este estado permitirá reconocer las emociones que una persona presenta al momento de desarrollar diversas actividades, sintiéndose entusiasmado y orgulloso de su trabajo; En segundo lugar, se tiene la prevalencia de una sensación de energía, lo cual posibilita una adecuada ejecución de la tarea; podemos llamarlo vigor ya que permite que la persona tenga esa presencia de energía y resiliencia mental para ejecutar las actividades.

Finalmente, los comportamientos positivos orientados al trabajo, lo que en suma permite el rendimiento adecuado del trabajador. En las acciones que se muestran podemos observar cómo es que la persona se siente o piensa, expresándolo de una forma tangible. La prevalencia de una sensación de energía, lo cual posibilita una adecuada ejecución de la tarea. Es conveniente redactar unas líneas para este párrafo de enumeración ya que estas teorías tienen un nexo común, estas utilizando el criterio de modelos por tanto es necesario que pudieras hacer lo siguiente:

Como teoría del engagement, según refieren Vargas y Estrada (2020), está la teoría de recursos y demandas laborales, este modelo también se conoce como DRL, según este modelo las demandas y recursos organizacionales conforman dos tipos de condiciones laborales, en las cuales intervienen dos vías psicológicas diferentes: por un lado, los procesos motivacionales, como puede ser el mismo engagement laboral; y por otro lado el estrés relacionado con el trabajo, como es la aparición del burnout. Vargas y

Estrada (2020), agregan a la anterior teoría, la teoría de Recursos personales, esta ofrece una ampliación del modelo anterior, añadiendo recursos personales que complementan el mentado modelo, a través de los cuales se explica que los recursos laborales permiten el engagement y de manera simultánea el desempeño laboral.

Hallberg y Schaufeli (2006) citados por Yan et al. (2021), mencionan las dimensiones del engagement, la primera es el vigor, el cual se entiende como la presencia de niveles elevados de energía y resiliencia mental en el desarrollo de las actividades laborales, además de la predisposición a invertir esfuerzo en el trabajo y perseverancia en perpetrar la tarea encomendada incluso cuando se presenten dificultades, la segunda dimensión es la dedicación, esta se refiere a la conducta de participación fuerte y el sentido de importancia, inspiración, entusiasmo, desafío y orgullo que una persona tiene para con su trabajo, está compuesta por el compromiso laboral, la alta implicación y el sentimiento de significación hacia el trabajo, la tercera dimensión es la absorción, esta se entiende como el estado de concentración plena y sensación de felicidad respecto a la actividad laboral, es decir estar totalmente absorto y profundamente concentrado en el conjunto de actividades referidas al trabajo.

En una organización o institución se aprecia su visión, misión, metas por alcanzar y para que ello suceda, en el proceso debemos conocer cuál es el rendimiento aplicado por el colaborador en centro de labores. Por ello el desempeño es el resultado de una tarea, similar a la producción, el resultado o el logro y la idea de que el desempeño debe equipararse con la finalización de la tarea, el logro de la meta, el resultado y la producción ha sido cuestionada en la literatura psicológica. Hoy en día, el académico generalmente acepta la visión conductual del desempeño, es decir, el desempeño es comportamiento (Xie y Li, 2021).

En sus inicios la terminología desempeño laboral fue concebida como un tipo de descripción de puestos, fue posteriormente que se le entendió como una herramienta para la medición del correcto funcionamiento de los diferentes sectores productivos y en la actualidad sirve de sustento para obtener un mayor desarrollo en la efectividad, así como en el éxito de las empresas u

organizaciones (Bautista et al., 2020). Milkovich y Boundreau (1994) citados por Bautista et al. (2020), indican que las características del desempeño laboral están en la parte de las cualidades del individuo, siendo las siguientes: las cualidades propiamente dichas, las habilidades, las capacidades, las necesidades en su interacción con el trabajo y la organización, ya que estas últimas posibilitan el desempeño óptimo.

Como teorías del desempeño laboral están: El modelo de Murphy, de cuatro componentes. Murphy (1990) indica que, el desempeño laboral se refiere un conjunto de comportamientos importantes para lograr alcanzar los objetivos de la empresa u organización. Así como podemos ver el modelo del desempeño laboral de Campbell, este busca la medición del desempeño laboral de forma integral, pero para ello considera imprescindible la utilización de dimensiones, mismas que permitirán la adopción de estrategias direccionadas a alcanzar objetivos. Este modelo incluye 8 componentes referidos a las labores específicas de cada puesto, que son los siguientes: dominio de tareas específicas, habilidad para tareas no específicas, comunicación escrita y oral, demostración de esfuerzo, disciplina personal, rendimiento en equipo, supervisión, y administración (Bautista-Cuello et al., 2020).

La teoría de la equidad, esta teoría incide en la percepción del trabajador, considera que el desempeño del mismo se sostiene en atención a que considere que su remuneración es equivalente al esfuerzo que viene realizando, reflejándose tal percepción en un calificativo como justo o injusto. Además, la imparcialidad y el buen trato son componentes elementales de esta equidad (Klingner y Nalbandian, 2002).

Teoría de las expectativas, esta teoría considera a los sentimientos de satisfacción de los trabajadores como la causa principal de su buen desempeño laboral, identificando tres factores principales: la relevancia que el trabajador considera que alcanza su trabajo, la evaluación y reconocimiento al trabajador, y finalmente la relevancia que para el trabajador tienen las gratificaciones o sanciones que percibe (Klingner y Nalbandian, 2002).

Para Rodríguez (2009), son tres las dimensiones que operacionalizan el desempeño laboral: a) Eficiencia, es concebida como la manera de alcanzar mejores frutos, costos mínimos (Robbins, 2012). b) Eficacia, es el involucramiento de un trabajador con lograr resultados de acuerdo con los parámetros de la organización, de presentarse un problema en la institución, el trabajador debe poder brindar alternativas de solución (Rodríguez, 2009); Dimensión Efectividad, implica la obtención de las metas planteadas con una óptima utilización de los recursos empleados (Rodríguez, 2009).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El método utilizado en la investigación fue de tipo básica de enfoque cuantitativo. Se utilizó un cuestionario y luego se procesaron los datos estadísticamente de nivel descriptivo correlacional, pues se añade nueva información al conocimiento existente (CONCYTEC 2019). Se tuvo como diseño una investigación no experimental transversal; en consecuencia, no se manipulará ninguna de las variables de estudio y se recopilará la información en periodo de tiempo único. Además, es un estudio correlacional; pues se pretende ver si existe relación entre las variables de estudio. (Hernández y Baptista, 2014).

3.2 Variables y operacionalización

Variable: Engagement.

Definición conceptual: El engagement se define como un estado afectivo positivo ya que esto trae un efecto alentador en la vida de las personas (Schaufeli et al., 2002).

Definición operacional: se midió con la escala de UWES versión 15 con sus ítems distribuidos en sus tres dimensiones, tales como vigor (5 ítems) y sus indicadores: Altos niveles de energía, Resistencia mental Esfuerzo, Persistencia, dedicación (5 ítems) y sus indicadores: Significado Entusiasmo, Orgullo, Reto, Inspiración que le provoca su empleo, Indicadores, finalmente Absorción presenta 5 ítems, teniendo como indicadores lo siguientes: Felicidad, Situación placentera en el trabajo. Los cuáles serán medidos

La escala de medición que se utiliza en el UWES versión 15, es ordinal.

Variable: Desempeño Laboral

Definición Conceptual: Desempeño Laboral es el resultado de una tarea, similar a la producción, el resultado o el logro y la idea de que el desempeño debe equipararse con la finalización de la tarea (Xie y Li, 2021).

Definición Operacional: Esta variable será medida por el Instrumento validado por Argomedo (2019). Cuenta con tres dimensiones la primera es Eficiencia y sus indicadores son: Disponibilidad, optimización de recursos, Cumplimiento de tareas planeamiento; la segunda la eficacia; con sus indicadores: Recursos, Cumplimiento de objetivos, Incremento de clientes, Alcanzar metas, la tercera es la efectividad; con sus indicadores de: Productividad, Cumplimiento de normas, Valor agregado.

La escala de medición es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para el desarrollo de la investigación, la población censal fue conformada de noventa y cuatro personas administrativas y asistenciales de dos Centros de Salud de Moquegua (Centro de Salud San Francisco y Centro de Salud Mariscal Nieto). De acuerdo con lo señalado por Lepkowski (2008) citado por Fernández y Baptista (2014) la población es la agrupación íntegra de casos, sostenidos con características variadas.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores del Centro de Salud San Francisco y Mariscal Nieto
- Tener la edad de 20 a 65 años
- Labore en el área administrativa u organizacional
- Trabajadore contratados o nombrados

Criterios de exclusión:

- Que no sean trabajadores del Centro de Salud San Francisco y Mariscal Nieto
- Trabajadores que no laboren en el área administrativa o asistencial.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En el estudio presentado se empleó la técnica de la encuesta, utilizada para la recolección información a través de preguntas, para medir las variables de estudio (Vásquez, 2020).

Para medir las variables de estudio se utilizó los siguientes instrumentos:

Para la variable engagement, se utilizó El UWES por su autor Wilmar Schaufeli y Bakker (2003), de origen holandés, presenta 15 ítems y mide 3 dimensiones: vigor, dedicación y absorción, con respuesta tipo Likert de 0 a 6 (nunca, pocas veces, alguna vez, una vez por semana, varias veces por semana, diariamente). Se utiliza en un ámbito profesional, la aplicación puede ser de forma colectiva o individual con una duración de 20 min. La escala es de uso libre y fue adaptado en el Perú por Ortiz, et. al., (2020) aplicada a personal docente de pregrado de Universidades de Lima Metropolitana, contando con una validez por jurados expertos y confiabilidad considerada buena según el alfa de Cronbach 0.85 el cual evidencia su fiabilidad.

Para la variable desempeño laboral se utilizó el instrumento tipo cuestionario de desempeño laboral, cuyo autor fue Rodríguez (2018), con 21 ítems, mide 3 dimensiones: eficacia, eficiencia y efectividad. El cuestionario tiene respuestas tipo Likert de 1 a 5 donde 1 es nunca y 5 siempre. Se aplica de forma individual con una duración aprox. de 20 min.

En este presente estudio se realizó el análisis confirmatorio del cuestionario, siendo solo valido para este estudio, según el ANEXO 7, se obtuvo un valor de alfa de KMO límite de aceptación para realizar el análisis factorial, para la variable desempeño laboral con un valor de 0.599 así mismo, con el valor de significancia en la prueba de Bartlett de 0.000 por lo que se procede a realizar dicho análisis confirmatorio, la varianza total explicada, se puede tomar el porcentaje acumulado a partir del 27% del total para el desempeño laboral. El objetivo fue obtener una medición del rendimiento reflejado por el personal de salud en sus labores. Su confiabilidad obtenida del instrumento a través de Alfa de Cronbach de 0.819 es aceptable para poder aplicar el instrumento

3.5 Procedimientos

Para la autorización, se presentó la carta ante los directores de los establecimientos de Salud Mariscal Nieto y San Francisco, una vez autorizados, se aplicó los cuestionarios de manera presencial, dentro de los establecimientos de Salud, antes de realizar la aplicación, se presentó con los participantes, brindándoles el consentimiento informado, ficha sociodemográfica e indicándoles las instrucciones de los cuestionarios. Seguidamente se trasladaron todos los datos al programa Microsoft Excel para la elaboración de datos.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez obtenida la base de datos en Microsoft Excel, se exportará al programa estadístico SPSS 25; de esta manera se analizarán los datos de manera descriptiva, presentando tablas de frecuencia y porcentaje de los resultados por variable. Para el análisis inferencial, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, se determinando la normalidad de la muestra, por lo que se usó la prueba de correlación de Pearson. Finalmente se presentaron los resultados mediante tablas.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación busca respetar los aspectos éticos. El trabajo se enmarca en cuatro principios: a) La autonomía, donde se respeta la voluntad de los trabajadores, al ser parte de la investigación. b) Principio de no maleficencia, garantizando al participante que no les afectara en ninguna área, ni los incapacitara. c) El principio de beneficencia, garantiza la confidencialidad del estudio. d) Principio de justicia, en el cual se respeta la dignidad y se da un trato respetuoso.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Engagement relacionado con el desempeño laboral en trabajadores de dos Centros de Salud

		DESEMPEÑO LABORAL
ENGAGEMENT	Correlación de Pearson	,220*
	Sig. (bilateral)	0.033

En la tabla 1 se observa que existe una correlación significativa, positiva y débil ($r=0,220$; $x=0.033$, $x<0.05$) entre el engagement y el desempeño laboral, lo que indica que, ante la presencia o desarrollo del engagement, también existe el desarrollo del desempeño laboral.

Tabla 2

Vigor relacionado a desempeño Laboral en trabajadores de dos Centros de Salud

		VIGOR
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0,214*
	Sig. (bilateral)	0.038

En la tabla 2 se observa que existe una correlación significativa, positiva y baja con tendencia moderada ($r=0,214$; $x=0.038$, $x<0.05$) entre la dimensión vigor y el desempeño laboral, lo que indica que, ante la presencia o desarrollo del vigor, también existe el desarrollo del desempeño laboral.

Tabla 3

Dedicación relacionada a desempeño Laboral en trabajadores de dos Centros de Salud

		DEDICACION
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0,209*
	Sig. (bilateral)	0.043

En la tabla 3 se observa que existe una correlación significativa, positiva y moderada ($r=0,209$; $x=0.043$, $x<0.05$) entre la dimensión dedicación y el desempeño laboral, lo que indica que, ante la presencia o desarrollo de la dedicación, también existe el desarrollo del desempeño laboral.

Tabla 4

Absorción relacionada al desempeño Laboral en trabajadores de dos Centros de Salud

		ABSORCION
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0.150
	Sig. (bilateral)	0.150

En la tabla 4 se observa que no existe una correlación significativa, ($r=0,150$; $x=0.150$, $x>0.05$) entre la dimensión absorción y el desempeño laboral, lo que indica que, no se puede generalizar los resultados, siendo solo representativos para la muestra.

Tabla 5*Niveles de Engagement en trabajadores de dos Centros de Salud*

	F	%
Promedio	2	2.1
Alto	43	45.7
Muy alto	49	52.1
Total	94	100.0

Se observa en la tabla 5 que el 52.1 % de los encuestados se encuentran en un nivel muy alto de engagement, un 45.7 % en un nivel alto y 2.1% en un nivel promedio; lo que indica que el mayor porcentaje de encuestados se ubica en un nivel muy alto.

Tabla 6

Nivel de desempeño laboral en trabajadores de dos Centros de Salud

	F	%
Regular	39	41.5
Eficiente	55	58.5
Total	94	100.0

Se observa en la tabla 6 que el 58.5 % de los encuestados se encuentran en un nivel eficiente en cuanto al desempeño laboral y un 41.5 % en un nivel regular; lo que indica que el mayor porcentaje de encuestados se ubica en un nivel eficiente.

V. DISCUSION:

En el estudio se tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el engagement y desempeño laboral de los trabajadores de dos centros de Salud Moquegua 2021; donde se encontró que, existe una correlación significativa positiva y débil, los resultados evidencian la aceptación de la hipótesis H1, esto nos indica que ante la presencia o desarrollo del engagement, también existirá la presencia o desarrollo del desempeño laboral, significando que un trabajador comprometido y con un sentido de participación tendrán un buen rendimiento laboral.

Los resultados hallados en las siguientes investigación nos dan resultados semejantes : Argomedo (2019) y Quispe (2019) quienes indican que el engagement tiene una correlación positiva, sus resultados siendo a su vez diferente a Bravo (2021), la cual indica que la fuerza de correlación en esta investigación es fuerte, a comparación del estudio presentado, en el cual se observó que la fuerza de correlación fue débil, esta diferencia resultados pueden deberse a la cantidad de población utilizada en ambos estudios.

Según la teoría de las demandas y recursos laborales de Bakker y Demerouti (2008) citada por Cárdenas (2014) señalan que, los empleados con un alto engagement laboral se desempeñan en un nivel óptimo, a medida que experimentan una conexión significativa con sus tareas. Entendiéndose que las personas con un nivel elevando de participación, compromiso y bienestar, serán trabajadores que tendrán un adecuado desempeño en sus tareas. De esta manera podemos añadir que el engagement en este tiempo de pandemia ha sido un factor clave para que en dichos establecimientos se puedan trabajar de forma continua y productiva.

Referente al objetivo específico, se obtuvo la relación entre vigor y desempeño laboral, encontrándose como resultado, que existe una correlación significativa, positiva y baja con tendencia moderada, esto nos indica que ante la presencia del vigor se encontrará un desarrollo positivo del desempeño laboral en cada trabajador, la conclusión encontrada, son similares a los estudios de Mendoza y Gutiérrez(2017), Argomedo(2019), Ortega y Platan (2019) existe una relación

entre el vigor y desempeño laboral, esto muestra que, para tener un rendimiento laboral, es necesario desarrollar niveles de vigor en el personal, lo cual debe ser valorado por las organizaciones, para alcanzar mejor rendimiento en los trabajadores. Como consecuencia encontraremos trabajadores que, al momento de desempeñar su labor, muestren energía y capacidad de resolver situaciones complicadas, obteniendo un desempeño adecuado.

Este resultado estaría explicado por el Modelo DRL de Bakker y Demerouti (2008) Citado por Vargas y Estradas (2020) considera que, existen particularidades en los trabajos, ya que necesitan un esfuerzo por la parte empleada, ya sea físico o psicológico, lo requiere para el logro de la tarea; las demandas laborales exigen a los trabajadores tener predisposición a invertir esfuerzos; esto permitirá que logre trabajar más, y así poder tener un mejor rendimiento. Al existir una relación entre el vigor y desempeño laboral podemos indicar que, la presencia de niveles elevados de energía y resistencia mental, permitirá que el trabajador tenga predisposición a poder entregar de su esfuerzo, incluso cuando se presentan dificultades.

En cuanto al objetivo específico, determinar la relación de dedicación y el desempeño laboral, el resultado evidencia que existe una correlación significativa, positiva y moderada, indicando que, ante el desarrollo de la dedicación, existirá desarrollo del desempeño laboral. Encontrándose resultados similares en las investigaciones de Ortega y Platan (2019), Mendoza y Gutiérrez (2017), cabe resaltar que los indicadores de entusiasmo, propósito, retador y orgullo propiamente de la dedicación, esto se asocia al buen desempeño laboral de los trabajadores administrativos y asistenciales; por consiguiente, los trabajadores que laboran perciben, el orgullo e inspiración que ejercen su carrera.

Según el modelo JD-R de Bakker y Leiter (2010) los recursos personales permiten el desempeño laboral en el trabajo y fuera del trabajo que estos aspectos son cognitivos, tales como la dimensión de dedicación que para la cual se necesita el sentimiento de significación, Bakker et al (2011), nos dice que entretanto el engagement beneficie los altos niveles de desempeño y garantice las mejores ganancias para la organización, existe la probabilidad de que los empleados que

tienen altos niveles de desempeño mantengan una conducta de participación fuerte hacia su trabajo. Al existir una correlación entre desempeño laboral y dedicación que, se refiere a la conducta de participación, que un trabajador posee frente a su trabajo; las probabilidades de garantizar un buen rendimiento laboral incrementan.

En el siguiente objetivo específico, determinar la correlación de absorción y desempeño laboral, se determinó que no existe una correlación significativa, que el desarrollo de la dimensión de absorción es independiente al desarrollo del desempeño laboral, ya que los resultados obtenidos no se pueden generalizar, solo siendo representativos para la muestra, en otras palabras se entiende a la absorción como el estado de concentración y sensación de felicidad respecto a las actividades laborales ya que en el presente estudio no va junto al desempeño laboral.

Por otro lado, no se apreciaron estudios que arrojen el mismo resultado, sin embargo, si, estudios diferentes como el de Bravo (2019), Mendoza y Gutiérrez (2017), Calla (2019) encontrándose en ellos una correlación significativa y fuerte entre esta absorción y desempeño laboral. Lo que nos muestra la importancia de estudiar al engagement por dimensiones en relación con el desempeño laboral y poder observar cuáles son los indicadores que influyen en la obtención de no encontrar una correlación de entre absorción y desempeño laboral.

Según la teoría de Shaufeli y Bakker (2013) la absorción es la capacidad de concentración y focalización sin embargo es importante resaltar que a través de los tiempos de pandemia y esta situación es preocupante para los trabajadores de los centros de salud, ya que la salud es un derecho que los hospitales y centros de salud deben cuidar, ofreciendo una atención oportuna, el sector salud ha presentado una carencia de recursos para cumplir satisfactoriamente lo esperado, provocando inseguridad Frare y Beuren (2020) El engagement en el ámbito laboral, en psicología Humanista por Maslow citado por Cárdenas y Jaik (2014) se identifica con el estudio de las necesidades de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización. Ya que se estudia a las personas en entorno a su trabajo.

Con respecto a los objetivos específicos, a describir el engagement en los dos centros de Salud, se encontró que el 52.1% del personal se encuentra en un nivel muy alto, seguido de un porcentaje alto de engagement de 45.7% esto significa que en el personal asistencial y administrativo se evidencia la existencia de un estado emocional positivo, y compromiso, teniendo una conducta de participación fuerte, poseyendo energía y resiliencia mental, pudiendo concluir que los establecimientos se caracterizan en tener predisposición a invertir esfuerzos en el trabajo.

Observándose resultados similares a Carrillo (2020) donde se encontraron niveles muy altos de engagement; a diferencia de Saenz y Thordike (2019), Paucar (2020) donde los trabajadores no se encuentran comprometidos con su labor. Además, según Wood et al. (2018) señala para la Fundación Chile, que es de importancia contar con personal con nivel de engagement elevado, para poder cumplir con los objetivos planteados. Observándose que estos centros de Salud de Mariscal Nieto, Moquegua, tienen una herramienta positiva para poder lograr sus objetivos.

Según Calder y Mathousen (2009) citado por Ekman et al. (2021) nos señala que podemos observar el engagement de las personas, en su manera de actuar, como tener el sentimiento positivo hacia el trabajo esta refleja en cuán participativo y conectado estas a él. Salanova y Llorens (2008) citado por Cárdenas y Jaik (2014) inician estudios para identificar lo opuesto al burnout y es ahí donde surge como un constructo teórico, utilizando el término engagement con el objetivo de generar aspectos positivos para los empleados y tengan un óptimo funcionamiento. relacionado con capacidad de afrontar las demandas, energía en el trabajo afectividad, motivación y conexión con su grupo.

Con referencia al objetivo específico de describir el desempeño laboral, encontramos que el 58.5% de los encuestados se encuentran en un nivel eficiente de desempeño laboral y un 45% en un nivel regular, estos resultados obtenidos en los centros de salud estudiado significa que se encuentra con un óptimo desempeño, que tiene la forma de alcanzar los frutos, el personal se involucra con su trabajo, buscando solución a diferentes problemáticas que se presenten y han llegado a obtener las metas esperadas. Similar al de Quispe (2019), Bravo (2021),

donde se encuentran en un nivel óptimo; A diferencia de Argomedo (2019), Alvarado (2018) se encontró un 100% en nivel regular de desempeño laboral. Teniendo en cuenta que la ONG internacional Latinobarometro (2020), según su Informe anual del 2020, señala que el desempeño en los hospitales estatales peruanos recibe una desaprobación total del 66,8% de la población, una aprobación regular del 25,8% y una aprobación aceptable únicamente del 6,2% de los peruanos, lo cual infiere el deficiente desempeño laboral de sus trabajadores.

El modelo de Murphy, de cuatro componentes. Murphy (1990) indica que, el desempeño laboral se refiere un conjunto de comportamientos importantes para lograr alcanzar los objetivos y según Stoner, et. al., (2001) citado por Argomedo (2019) menciona que el desempeño laboral es medir la competencia de los trabajadores su eficientes, eficaces y efectivos, para lo cual es importante para dar cumplimiento a los objetivos del establecimiento, de no tenerlos en cuenta estaríamos trabajando con trabajadores ineficientes e insatisfechos, que podrían deteriorar a la organización.

Finalmente hay que mencionar que dentro de las fortalezas de este estudio se obtuvo: la recolección de datos en un 100%, accesibilidad del grupo seleccionado. Los trabajadores retornaron de vacaciones. Por otro lado, como debilidad se encontró: Falta de conocimiento para manejo de la tecnología. Ya que ONG internacional Latinobarometro (2020), nos menciona que el 33,3% indicaron no estar capacitados para manejar las nuevas tecnologías en su centro laboral. Lo cual perjudica su adecuado desempeño laboral. coordinación con cada personal para la disposición de tiempo en el llenado de los cuestionarios. A si mismo la relevancia social, se obtiene a través de nuestros resultados y determinar que el engagement es uno de los factores que influye en el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la región Moquegua, y así poder formar estrategias de prevención y promoción ocupacional.

VI. CONCLUSIONES:

- Primera: Se determinó que existe una correlación significativa, positiva y débil entre el engagement y el desempeño laboral, esto significa que el estado positivo de los trabajadores se relaciona con el resultado de las tareas en los dos centros de salud
- Segunda: Se describió el nivel de engagement en los trabajadores de dos centros de salud, hallándose que el mayor porcentaje se encuentran en un nivel alto, lo que significa que el personal se encuentra comprometido y con un estado positivo, trayendo efectos alentadores en su vida.
- Tercera: Se describió el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de dos centros de salud, hallándose que el mayor porcentaje se encuentran en un nivel eficiente, lo que significa que existe un cumplimiento y logros de finalización de las tareas, obteniendo adecuados resultados.
- Cuarta: Se determinó que existe una correlación significativa, positiva y baja con tendencia moderada, entre la dimensión vigor y el desempeño laboral. Esto quiere decir que con un trabajador con los adecuados niveles de energía y con predisposición a invertir esfuerzo, se podrá observar un desarrollo del buen cumplimiento en las actividades planteadas dentro del trabajo.
- Quinta: Se determinó que existe una correlación significativa, positiva y moderada entre la dimensión dedicación y el desempeño laboral, manifestando que existe un sentimiento de participación, orgullo, inspiración y a su vez se encontró un adecuado desarrollo del cumplimiento de las tareas asignadas.
- Sexta: Se determinó que no existe una correlación significativa, positiva y débil entre la dimensión Absorción y el desempeño laboral, entendiéndose que el desarrollo de absorción solo representativo para nuestra población.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Seguir trabajando en el fortalecimiento del engagement a través de talleres interactivos, charlas de capacitación o actividades de integración, en la medida de sus metas u objetivos planteados en la institución.
- Segunda: Capacitar a los trabajadores sobre el engagement, sus beneficios y métodos para fortalecerlo; con actividades que permiten que haya un adecuado desarrollo en el engagement.
- Tercera: Realizar estudios del engagement en diversos contextos, para analizar los factores que influyen en su desarrollo.
- Cuarta: Realizar investigaciones relacionales del engagement y desempeño laboral, teniendo diferentes poblaciones, para tener un amplio conocimiento en los temas, según nuestra realidad.
- Quinta: Reforzar el sistema de fidelización que se trabajó con los trabajadores y los centros de salud fomentando actividades de salud mental para los trabajadores, tales como actividades recreativas, concursos internos por departamento, reforzadores creando identificación y compromiso por su Centro laboral.
- Sexta: Gestionar la contratación del personal adecuado para el desarrollo de los diferentes puestos de trabajo.

REFERENCIAS

- Acuña, A., Mendoza, R., y Pons, O. (2021). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por. *Universidad ICESI*, 37(158), 104-112. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>
- Agurto, K. P., Mogollón, F. S., y Castillo Chung, L. B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 4(12), 112-119. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-112.pdf>
- Argomedeo, J. R. (2019). *Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope*[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45540/Argomedeo_CJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Latin American and Caribbean Macro economic Report*[Archivo PDF]. <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/8805/Informe-macroeconomico-de-America-Latina-y-el-Caribe-2018-La-hora-del-crecimiento.pdf>
- Bravo, M. B. (2020). *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén*[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54716/BravoEMBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar-Panduro, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/DOI:10.17162/riva.v7i1.1417>
- Calder, B. J., y Malthouse, E. C. (2009). *Medien im Marketing*. Gabler. https://doi.org/10.1007/978-3-8349-8082-3_14
- Calla, E. (2017). *Relacion entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "ROYAL KINT" S.A.C*[Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Antiplano].

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11467/Calla_Grande_Elizabeth_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cardenas, y Jaik. (2014). Engagement, ilusion por el trabajo y los factores que lo integran. *Investigación Educativa Duranguense*, 13, 93-97.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4743453>

Carrillo Vera, P.E. (2020). Analisis del Engagement laboral en profesionales de atencion primaria en Salud de la provincia de Santa Elena. *Revista San Gregorio*, 40, 77-89.

<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1307/6-priscila>

Circular HR. (2020). *Medición engagment en contexto COVID-19*[Archivo PDF].

<https://fch.cl/wp-content/uploads/2021/07/FINAL-julio-Engagement-2020-CircularHR.pdf>

CONCYTEC (Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica). (2019).

<https://portal.concytec.gob.pe/index.php>

Dirección Regional de Salud San Martín. (2021). *Unidades de Gestión Territoriales de Salud*. <http://www.saludbajomayo.gob.pe/>.

<http://www.saludbajomayo.gob.pe/web/redes-de-salud>

Ekman, P., Rëndell, J. G., Anastasiadou, E., Kowalkowski, C., Raggio, R. D., y Thompson, S. M. (2021). Business actor engagement: Exploring its antecedents and types. *Industrial Marketing Management*, 98, 179-192.

<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2021.08.009>

Frare, A. y Beuren, I. (2020). Effects of information on job insecurity and work engagement in times of pandemic. *Journal of Business Management*, 60(6), 400,412.

https://www.researchgate.net/publication/347986742_Effects_of_information_on_job_insecurity_and_work_engagement_in_times_of_pandemic

- Green, P. I., Finkel, E. J., Fitzsimons, G. M., y Gino, F. (2017). The energizing nature of work engagement: Toward a new need-based theory of work motivation. *Research in Organizational Behavior*, 37, 1-18. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2017.10.007>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Klingner, D., y Nalbandian, J. (1998). *Administración del personal en el sector público: Contexto y Estrategias*. McGraw-Hill. https://nanopdf.com/download/la-administracion-de-personal-publico-contextos-y-estrategias_pdf
- Latinobarometro. (2020). *Latinbarómetro. Opinión pública latinoamericana* (Informe investigativo Estudio n° LAT-2020 v1_0; p. 256). Latinbarómetro. <https://www.latinobarometro.org/latContents.jsp>
- Li, L. P., Juric, B., y Brodie, R. J. (2018). Actor engagement valence: Conceptual foundations, propositions and research directions. *Journal of Service Management*, 29(3), 491-516. <https://doi.org/10.1108/JOSM-08-2016-0235>
- LR, R. (10 de octubre de 2021). *Un 78% de las mujeres que trabaja en América Latina lo hace en empleos de baja productividad*. <https://larepublica.pe/economia/2019/09/06/un-78-de-las-mujeres-que-trabaja-en-america-latina-lo-hace-en-empleos-de-baja-productividad/>
- Ministerio del Trabajo. (2018). Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://n9.cl/plannacional02>
- Medrano, L. A., Moretti, L., y Ortiz, A. (2015). Medición del Engagement en estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de diagnóstico y Evaluación - Avaliação Psicológica*, 114-124. <https://www.redalyc.org/pdf/4596/459645432012.pdf>
- Mendoza, B. y Gutierrez, M. (2017). *Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*[Tesis de

- Licenciatura, Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios].
<http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/3179>
- Murphy, K. y Saal, F. (1990). *Psychology in Organizations: Integrating science and practice*. Psychology Press. <https://www.routledge.com/Psychology-in-Organizations-integrating-Science-and-Practice/Murphy-Saal/p/book/9781138876057>
- Niswaty, R., Wirawan, H., Akib, H., Saggaf, M. S., y Daraba, D. (2021). Investigating the effect of authentic leadership and employees psychological capital on work engagement: Evidence from Indonesia. *Heliyon*, 7(5), <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06992>
- Omotunde, O. I., y Alegbeleye, G. O. (2021). Talent management practices and job performance of librarians in university libraries in Nigeria. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(2). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102319>
- Ormeño, L. (2020). *Evaluación del Engagement en los trabajadores administrativos del SERNANP en tiempos de COVID-19*[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49902/Orme%C3%B1o_ELR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortega, A., y Platan, J. (2019). Efecto del engagement en el desempeño adaptativo y la satisfacción laboral de profesores universitarios[Archivo PDF].
<https://docplayer.es/176847271-Efecto-del-engagement-en-el-desempeno-adaptativo-y-la.html>
- Ortiz D, et. al. (2020). Validacion de la utrecht work engagement scale (UWES) en personal docente de pregrado de universidades privadas[Tesis de Maestria, Universidad San Ignacion de Loyola]
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10452>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paucar, L. A. (2020). *El engagement de los colaboradores de la red de servios de Salid Cusco Sur*[Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco].

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3922/Landert_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*[Gubernamental]. Secretaría de Gestión Pública.

<https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Quispe Choquehuanca, L. (2019). *Engagement y desempeño laboral en el personal profesional y técnico de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa*[Tesis de Especialidad, Universidad Católica de Santa María].

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9834>

Robbins, S. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Prentice Hall.

<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0624.%20Comportamiento%20Organizacional.%2010a.%20Ed..pdf>

Rodríguez, M. (2009). *Relaciones Intrapersonales Interpersonales*[Archivo PDF].

<http://es.slideshare.net/luberza/pnl-inter-intro-ralaciones>

Saenz, K. K., y Thorndike, M. A. (2019). *Niveles de Engagement Laboral de los Colaboradores Asistenciales del Sector Salud, Chimbote*[Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40883/Saenz_AKK-Thorndike_MMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Storbacka, K. (2019). Actor engagement, value creation and market innovation. *Industrial Marketing Management*, 80, 4-10.

<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.04.007>

The Conference Board. (01 de Noviembre de 2021). *Total Economy Database: A detailed guide to its sources and methods*. [https://conference-](https://conference-board.org/signin/?page=https%3A%2F%2Fconference%2Dboard%2Eorg%2Fretrievefile%2Ecfm%3Ffilename%3DChange%2Dnotes%5Fmay2017%2Epdf%26type%3Dsubsite)

[board.org/signin/?page=https%3A%2F%2Fconference%2Dboard%2Eorg%2Fretrievefile%2Ecfm%3Ffilename%3DChange%2Dnotes%5Fmay2017%2Epdf%26type%3Dsubsite](https://conference-board.org/signin/?page=https%3A%2F%2Fconference%2Dboard%2Eorg%2Fretrievefile%2Ecfm%3Ffilename%3DChange%2Dnotes%5Fmay2017%2Epdf%26type%3Dsubsite)

Van Doorn, J., Lemon, K. N., Mittal, V., Nass, S., Pick, D., Pirner, P., y Verhoef, P. C. (2010). Customer Engagement Behavior: Theoretical Foundations and

- Research Directions. *Journal of Service Research*, 13(3), 253-266.
<https://doi.org/10.1177/1094670510375599>
- Vargas, L., y Estrada, W. (2020). El engagement: Teoría y nociones. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 3, 35-46.
<https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1264>
- Vasquez, W. (2020). *Metodología de la Investigación, Manual del estudiante*[Archivo PDF].
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Wilson, H. (2019). Invited commentary: Collective engagement: Four thought-shackles and how to escape them. *Industrial Marketing Management*, 80.
<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.04.008>
- Wood, P., Moenne, G., Arteaga, C., Larraechea, R., Dosal, F., Del Solar, M. J., Klempau, R., Aguirre, J., Becerra, M., y Besio, C. (2018). *Engagement* [Informe investigativo]. Fundación Chile. <https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement-2018.pdf>
- World Health Organization. (01 de Noviembre de 2021). Los trabajadores sanitarios. En *Colaboremos por la salud*.
https://www.who.int/whr/2006/06_chap1_es.pdf
- Xie, B., y Li, M. (2021). Coworker Guanxi and job performance: Based on the mediating effect of interpersonal trust. *Technological Forecasting and Social Change*, 171. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120981>
- Yan, C.H., Ni, J.J., Chien, Y.Y., y Lo, C.F. (2021). Does workplace friendship promote or hinder hotel employees' work engagement? The role of role ambiguity. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 205-214.
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.12.009>

Variable 2: Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiencia. ▪ Eficacia. ▪ Efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad, optimización de recursos. ▪ Cumplimiento de tareas. ▪ Planteamiento Recursos. ▪ Productividad. Cumplimiento de normas. 	<p>1,2,3,4,5</p> <p>6,7,8,9,10,11</p> <p>12,13,14,15,16,17,18,19,20,21</p>	Ordinal

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticos para utilizar
<p>Tipo: Es de tipo básica enfoque cuantitativo. (CONCYTEC,2019).</p> <p>Diseño: El diseño fue no experimental transversal, en consecuencia, no se manipulará ninguna variable de estudio y se recopilara la información en un único periodo de tiempo. (Hernández y Baptista,2014)</p>	<p>Población: Trabajadores administrativos y asistencial de dos centros de Salud Moquegua (Centro de Salud San Francisco y Centro de Salud Mariscal Nieto), conformado por noventa y cuatro personas facilitados por los jefes de personal de dichas instituciones</p> <p>Muestra: Se utilizó la población censal.</p>	<p>Variable 1: Engagement</p> <p>Instrumento: Escala de UWES de Wilmar Schaufeli y Bakker (2003) adaptado por Ortiz et. al. (2020).</p> <hr/> <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Instrumento: Cuestionario de desempeño laboral de Rodríguez (2018).</p>	<p>Métodos de análisis de datos:</p> <p>Una vez obtenida la base de datos en Microsoft Excel, se exportará al programa estadístico SPSS 25; de esta manera se analizarán los datos de manera descriptiva, presentando tablas de frecuencia y porcentaje de los resultados por variable. Para el análisis inferencial, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov, se determinando la normalidad de la muestra, por lo que se usó la prueba de correlación de Pearson. Finalmente se presentaron los resultados mediante tablas.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable.

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement	El engagement es un estado afectivo positivo, relativamente persistente, de plenitud (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma y Baker, 2002).	La escala de Engagement (UWES – 15) está compuesta por Vigor, dedicación y absorción.	Vigor	Altos niveles de energía Resistencia mental Esfuerzo Persistencia	Ordinal
			Dedicación	Significado Entusiasmo Orgullo Reto Inspiración que le provoca su empleo	
			Absorción	Felicidad Situación placentera en el trabajo	
Desempeño Laboral	Rendimiento de determinado trabajador en su centro laboral. (Castillo, 2013, P.55)	El cuestionario de desempeño laboral percibe la eficiencia, eficacia y efectividad en los trabajadores.	Eficiencia	Disponibilidad optimización de recursos Cumplimiento de tareas	Ordinal
			Eficacia	Planteamientos Recursos	
			Efectividad	Productividad Cumplimiento de normas	

Anexo 3: Consentimiento Informado

ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL

Les saluda la Bachiller Kelly Fabiola Quispe Espino quien está realizando el presente estudio con el nombre "Engagement y desempeño laboral en trabajadores", le solicito pueda responder la siguiente encuesta, que le tomará unos minutos.

Recordarle que la participación es voluntaria, así mismo, hacerle de conocimiento que la información que se recopile será CONFIDENCIAL, y no se usara para otros fines.

Si usted quisiera conocer más sobre la investigación puede contactarse con el autor: kquispees@ucvvirtual.edu.pe

Si usted acepta marque si:

SI ____

NO ____

Anexo 4: Escala de Engagement y desempeño laboral

UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE

(Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo)

A continuación, hay afirmaciones respecto a los sentimientos que provocan la escuela o su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a ustedes esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	siempre
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

1		En mi trabajo me siento lleno de energía
2		Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo
3		Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo
4		Soy muy persistente en mis responsabilidades
5		Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades
6		Mi trabajo está lleno de retos
7		Mi trabajo me inspira
8		Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.
9		Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo
10		Mi esfuerzo esta lleno de significado y propósito
11		Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mi
12		El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo
13		Me dejo llevar por mi trabajo
14		Estoy inmerso en mi trabajo
15		Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Marca cada uno de los recuadros según usted crea conveniente

		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		5	4	3	2	1
1	¿El personal es eficiente en el desempeño de sus actividades?					
2	¿Las áreas administrativas brindan atención inmediata a todo el personal del centro Médico?					
3	¿El área de logística optimiza el funcionamiento de los equipos, materiales y sistemas informáticos y de comunicaciones?					
4	¿El personal administrativo cumple sus tareas con responsabilidad?					
5	¿La oficina de administración cuenta con sistema de monitoreo y evaluación oportunas para el cumplimiento de las tareas establecidas?					
6	¿Existe un plan estratégico que permita el desarrollo de la gestión administrativa?					
7	¿El área de bienestar de personal ha instituido un plan motivacional en beneficio del personal?					
8	¿El área de logística entrega recursos que faciliten el desempeño laboral del personal?					
9	¿El personal cumple eficazmente con los objetivos planteados por la administración?					
10	¿La oficina de administración implementa estrategias para cumplimiento de los objetivos institucionales?					
11	¿El incremento de personal es por contrataciones para el cumplimiento de las metas establecidas?					
12	¿La jefatura motiva para alcanzar las metas mensuales establecidas?					
13	¿Existen sanciones por el incumplimiento de metas programadas?					
14	¿La oficina de administración implementa estrategias que permite alcanzar las metas propuestas?					
15	¿Los jefes de áreas fortalecen una cultura de productividad en beneficio de las áreas administrativas?					
16	¿El trabajo en equipo genera una mayor productividad en beneficio de las áreas administrativas?					
17	¿Existe un incremento en la productividad laboral de las áreas administrativas del Centro Médico?					
18	¿Recursos humanos cumple con las normas de incentivo ocasionales y beneficios no económicos a todo el personal?					
19	¿La administración está pendiente del cumplimiento de las normas laborales establecidas por el estado al ser un centro médico?					
20	¿sus habilidades profesionales lo ayudan para el mejor desempeño de sus funciones?					
21	Su mayor y mejor rendimiento de ayuda a tener un valor agregado para sus evaluaciones laborales					

Anexo 5: Carta de aceptación de las Instituciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Ate, 23 de noviembre del 2021

Dra. Maria Elena Varga Lucana

Gerente General

CLASS SAN FRANCISCO

Presente. –

De nuestra consideración:

Es grato saludarla cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Campus Ate, a la vez, presentar a la estudiante **Quispe Espino, Kelly Fabiola** identificada con **DNI 75118042**, código universitario **N°7002745306**, matriculada en el Programa Taller de Elaboración de Tesis; quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**Engagement y desempeño laboral en trabajadores de dos Class de Moquegua, Moquegua 2021**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



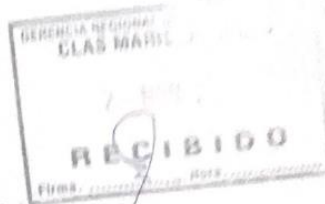
MG. EDITH HONORINA JARA AMES

Coordinadora de E.P de Psicología

UCV Campus Lima Ate



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



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

Ate, 23 de noviembre del 2021

Psic. Edith Vilca Gonzales

Gerente General

CLASS MARISCAL NIETO

Presente. –

De nuestra consideración:

Es grato saludarla cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Campus Ate, a la vez, presentar a la estudiante **Quispe Espino, Kelly Fabiola** identificada con **DNI 75118042**, código universitario **N°7002745306**, matriculada en el Programa Taller de Elaboración de Tesis; quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"Engagement y desempeño laboral en trabajadores de dos Class de Moquegua, Moquegua 2021"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MG. EDITH HONORINA JARA AMES

Coordinadora de E.P de Psicología

UCV Campus Lima Ate

Anexo 6: Consentimiento y autorización de los instrumentos.

CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACION PARA UTILIZAR LA

“Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo”

YO, **DIANA ELIZABETH ORTIZ SORIANO** Con DNI N° **47388502**, AUTORIZO y doy mi CONSENTIMIENTO a **Kelly Fabiola Quispe Espino** con DNI N° **75118042**, a que pueda utilizar la “Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo” validada en mi tesis con el título “*VALIDACIÓN DE LA UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES) EN PERSONAL DOCENTE DE PREGRADO DE UNIVERSIDADES PRIVADAS EN LIMA METROPOLITANA*”, para que sea utilizada en la tesis con el título “*Engagement y desempeño laboral en trabajadores de la Microred Mariscal Nieto, Moquegua 2021*” de la Universidad Cesar Vallejo.

Así mismo declaro ACEPTAR Y CONOCER los fines en que se utilizara.

Moquegua, 26 de octubre, 2021



Diana Elizabeth Ortiz Soriano



Kelly Fabiola Quispe Espino

CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACION PARA UTILIZAR EL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

YO, **José Roberto Argomedo Campos** Con DNI N° **44738543**, AUTORIZO y doy mi CONSENTIMIENTO a **Kelly Fabiola Quispe Espino** con DNI N° **75118042**, a que pueda utilizar el cuestionario de Desempeño Laboral (Rodríguez 2018) validado en mi tesis con el título “*Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019*”, para utilizarlo en su tesis con el título “*Engagement y desempeño laboral en trabajadores de la Microred Mariscal Nieto, Moquegua 2021*” de la Universidad Cesar Vallejo.

Así mismo declaro ACEPTAR Y CONOCER los fines en que se utilizara.

Moquegua, 06 de octubre, 2021



José Roberto Argomedo Campos
44738543



Kelly Fabiola Quispe Espino
75118042

Anexo 7: Análisis factorial confirmatoria.

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.599
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	457.319
	gl	210
	Sig.	0.000

Análisis factorial confirmatorio

Según se puede observar en el cuadro de la prueba de KMO y Bartlett, se obtuvo un valor límite de aceptación para realizar el análisis factorial para la variable desempeño laboral con un valor de 0.599 así mismo, con el valor de significancia, obteniendo un valor de 0.000 por lo que se procede a realizar dicho análisis.

Varianza total explicada

Factor	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3.646	17.361	17.361	2.814	13.402	13.402
2	2.230	10.621	27.982			
3	1.792	8.536	36.518			
4	1.616	7.693	44.211			
5	1.502	7.151	51.362			
6	1.175	5.595	56.957			
7	1.071	5.100	62.057			
8	0.967	4.607	66.664			
9	0.939	4.473	71.137			
10	0.828	3.943	75.080			
11	0.735	3.502	78.582			
12	0.696	3.315	81.897			
13	0.589	2.806	84.703			
14	0.534	2.544	87.247			
15	0.503	2.396	89.643			
16	0.494	2.351	91.994			
17	0.474	2.259	94.253			
18	0.380	1.809	96.062			
19	0.353	1.680	97.742			
20	0.277	1.320	99.062			
21	0.197	0.938	100.000			

Método de extracción: factorización de eje principal.

Como se puede observar en la tabla anterior, la varianza total explicada, se puede tomar el porcentaje acumulado a partir del 27% del total para el desempeño laboral.

Matriz factorial^a	
	Factor
	1
D8	0.541
D17	0.493
D6	0.474
D15	0.446
D2	0.432
D19	0.406
D10	0.397
D9	0.383
D14	0.381
D18	0.380
D3	0.357
D16	0.355
D13	0.353
D5	0.332
D12	0.314
D11	0.309
D7	0.301
D4	
D1	
D20	
D21	

Método de extracción: factorización de eje principal.

a. 1 factores extraídos. 4 iteraciones necesarias.

Por último, se observa que el mayor valor por pregunta es de 0.541 además que hay preguntas sin valores establecidos, lo que indica que se puede omitir de ellas para el desempeño laboral.