



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

El engagement laboral en la productividad de una Clínica de Cusco,

2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Rojas Zuñiga, Mayda (orcid.org/0000-0002-9423-3328)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (orcid.org/0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres, por su amor, consejos, valores y buenos deseos que me supieron dar en los momentos que necesitaba, para poder así conseguir mis objetivos con perseverancia y empeño.

A mí querido esposo e hijas quienes me acompañaron y supieron comprender y tener paciencia en los momentos que necesitaba avocarme en el campo profesional y más aún en la elaboración de la presente investigación.

Agradecimiento

A la Universidad por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de poder aprender, ampliar mis conocimientos y lograr mis metas. A los docentes, asesora y miembros del jurado quienes me pudieron impartir sus conocimientos para la culminación del presente trabajo de investigación y así poder llegar satisfactoriamente a lograr el grado de maestra.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de expertos.....	19
Tabla 2 Alfa de Cronbach para la variable Engagement Laboral.....	19
Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad de la variable Engagement laboral.....	19
Tabla 4 Alfa de Cronbach para la variable productividad.....	20
Tabla 5 Estadísticos de fiabilidad de la variable productividad.....	20
Tabla 6 Escala de medición de la variable engagement laboral.....	22
Tabla 7 Resultados descriptivos de la variable engagement laboral.....	22
Tabla 8 Escala de medición de las dimensiones de la variable engagement laboral	22
Tabla 9 Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable engagement laboral.....	23
Tabla 10 Escala de medición de la variable productividad.....	23
Tabla 11 Resultados descriptivos de la variable productividad	23
Tabla 12 Escala de medición de las dimensiones de la variable productividad ...	24
Tabla 13 Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable productividad	24
Tabla 14 Información de ajuste de los modelos de la hipótesis general.....	25
Tabla 15 Cálculo de las variables para determinar el modelo de regresión logística	26
Tabla 16 Pseudo coeficiente de determinación	26
Tabla 17 Cálculo de los coeficientes del engagement laboral en la productividad de una Clínica de Cusco.....	27
Tabla 18 Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 1	28
Tabla 19 Cálculo de las variables para determinar el modelo de regresión logística.....	29
Tabla 20 Pseudo coeficiente de determinación	29
Tabla 21 Cálculo de los coeficientes del engagement laboral en la eficacia de una Clínica de Cusco.....	30
Tabla 22 Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 1	30
Tabla 23 Cálculo de las variables para determinar el modelo de regresión logística.....	31
Tabla 24 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	31
Tabla 25 Cálculo de los coeficientes del engagement laboral en la eficiencia de una Clínica de Cusco	32
Tabla 26 Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 3.....	32
Tabla 27 Cálculo de las variables para determinar el modelo de regresión logística.....	33
Tabla 28 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	33
Tabla 29 Cálculo de los coeficientes del engagement laboral en la efectividad de una Clínica de Cusco	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Dispersión lineal entre la variable engagement y productividad	28

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del engagement en la productividad de una Clínica de Cusco, 2022. Debido a que los colaboradores en algunas ocasiones laboran sin ánimo, generando que vean el trabajo como una obligación. Asimismo, manifestaron resistencia al momento del cumplimiento de las actividades. Además, han tenido problemas de puntualidad en el cumplimiento de las actividades. Por otro lado, la metodología fue tipo aplicada, de nivel explicativo, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 87 colaboradores, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Por consiguiente, se obtuvieron los resultados mediante la estadística de regresión logística ordinal, a través del cual se determinó que el engagement laboral influye en la productividad.

Palabras clave: Engagement, productividad, eficiencia, eficacia.

Abstract

The research aimed to determine the influence of engagement on the productivity of a Clinic in Cusco, 2022. Because employees sometimes work without encouragement, causing them to see work as an obligation. They also expressed resistance at the time of the fulfillment of the activities. In addition, they have had problems of punctuality in the fulfillment of the activities. On the other hand, the methodology was applied type, explanatory level, quantitative approach and non-experimental design. The population and sample were made up of 87 collaborators, for data collection the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. Therefore, the results were obtained through the ordinal logistic regression statistic, through which it was determined that labour engagement influences productivity.

Keywords: Engagement, productivity, efficiency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Se considera que el entorno laboral está en concordancia con los factores que exigen que los colaboradores desempeñen su función de manera eficiente, siendo componentes relevantes de la producción organizacional, sin embargo, existen necesidades laborales para apoyar su desarrollo de manera escrutada, por ende, partimos de que el engagement, afecta directamente a la integridad de los colaboradores, asociada con la productividad laboral.

Es así que, a nivel internacional Chiang et al. (2017), quienes afirmaron que, la mayoría de organizaciones en Chile no logran ser competitivas en el mercado, dado que cuentan con colaboradores que se sienten agotados, no tienen entusiasmo y se dejan vencer fácilmente. Esto se debe a la presión por parte de los jefes.

Por su parte, Carranco y Pando (2019), manifestaron que, en España los colaboradores, son propensos a abandonar sus puestos de trabajo. Puesto que, los conflictos interpersonales y de tarea forman las principales causas, asimismo, se percibe que en algunos ambientes laborales limitan la dinámica del trabajo, exigiendo un mayor esfuerzo. En tanto, esta problemática parte desde que los colaboradores dedican más horas de labor por mantener su puesto y sacrifican su salud por dinero no midiendo las consecuencias a largo plazo, además, esta situación cobra importancia desde una perspectiva macroeconómica y de bienestar, a medida que las disposiciones sociales y los estándares de calidad se incorporan a los tratados comerciales internacionales, el cual dichos tratados cumplen los estándares para la protección de los trabajadores.

Aristizábal et al. (2018), señalaron que, en diversos estudios en Colombia y México, los colaboradores tienen dificultades en cumplir con las actividades encargadas, debido a que, están aburridos y agotados. En tanto, el engagement es un mediador que permite que los trabajadores se sientan contentos. De tal manera que, mejora la situación de toda empresa, dado que, si los trabajadores cuentan con un ánimo excelente, significa que su atención con los clientes será de manera adecuada, generando altos niveles de empatía.

En el contexto nacional, Davey (2017), indicó que, aún falta crear cultura de reconocimiento para generar mayor productividad, ya que, muchas empresas necesitan de programas involucradas con la premiación o reconocimiento al

colaborador, por lo que, los colaboradores no se muestran motivados e identificados con la organización, declinando su rendimiento y compromiso. Asimismo, el autor indica que, la principal deficiencia de las empresas es no tener colaboradores apasionados que disfruten de sus funciones. Por consecuencia, ante este conflicto existe mucha rotación del personal.

Pino y Hurtado (2018), señalaron que, en Arequipa existe un bajo rendimiento del personal debido a que no se sienten comprometidos con los objetivos establecidos. Además, los jefes no solo deben de motivar a sus colaboradores con dinero, sino también con reconocimiento.

Por su parte Flores y Gómez (2018), afirmaron que, en Lima cada vez más son las empresas en la que sus colaboradores abandonan sus puestos de trabajo antes de los tres años. Esta problemática parte desde que los jefes se descuidan del sentir del personal, es decir, no se les preguntan si se sienten conformes con el trato brindado. Al mismo tiempo, el entorno que rodea a las organizaciones en la actualidad es dinámico y requiere una notable capacidad de adaptación y supervivencia, ya que, se enfrentan a un entorno inestable.

A nivel local, en una Clínica de Cusco, se observó que, los colaboradores en algunas ocasiones laboran sin vigor, generando que vean el trabajo como una obligación y no como un disfrute. Esta situación causa que no se sientan contentos ni satisfechos, manifestado resistencia al momento del cumplimiento de las actividades. Asimismo, la dedicación de los colaboradores ha ido decreciendo, ya que, al sentirse cansados de su trabajo, han terminado con muy bajo entusiasmo y propósito al realizar sus funciones, retrasando el cumplimiento de los objetivos planteados. La absorción de los colaboradores no es satisfactoria, ya que, existe poca concentración laboral por parte de los trabajadores al no sentirse valorados ni reconocidos por las funciones que cumplen. En cuanto a la productividad laboral, se observó respecto a la eficacia que los colaboradores han tenido problemas de puntualidad en el cumplimiento de las actividades en el tiempo establecido. Ello ha provocado que los jefes fomenten el trabajo bajo presión, sin embargo, no obtienen la lealtad de los colaboradores, ya que, la entidad no facilita recursos necesarios. Del mismo modo, no se sienten motivados para cumplir con sus obligaciones con eficiencia, causando un bajo rendimiento en el procedimiento de funciones, cometiendo errores en las atenciones.

Ante lo indicado se formuló el problema general: ¿Cuál es la influencia del engagement laboral en la productividad de una Clínica de Cusco, 2022? Asimismo, los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la influencia del engagement laboral en la eficacia de una Clínica de Cusco, 2022?, (b) ¿Cuál es la influencia del engagement laboral en la eficiencia de una Clínica de Cusco, 2022?, (c) ¿Cuál es la influencia del engagement laboral en la efectividad de una Clínica de Cusco, 2022?

El estudio fue justificado por los principios de Carrasco (2019), quien indicó que, toda investigación tiene impacto en la sociedad, algunas personas participan en la teoría o en la forma en que conocen la realidad, otros contribuyen con nuevos instrumentos metodológicos para solucionar problemas. Respecto a la justificación teórica: Se pretende analizar la información recopilada, para brindar un mejor conocimiento del tema a la población, para ello se utilizarán libros, páginas web y revistas. Respecto a la justificación metodológica: Se pretende lograr los objetivos utilizando diferentes herramientas, métodos y técnicas, además, dicha investigación está respaldada por el desarrollo de instrumentos y se apoya por la teoría existente y validada. Referente a la justificación práctica: A partir de los resultados se espera resolver problemas, por ende, es necesario conocer las deficiencias de las variables, dimensiones e indicadores.

Como objetivo general: Determinar la influencia del engagement en la productividad de una Clínica de Cusco, 2022. Por otro lado, los objetivos específicos serán: (a) Determinar la influencia del engagement laboral en la eficacia de una Clínica de Cusco, 2022. (b) Determinar la influencia del engagement laboral en la eficiencia de una Clínica de Cusco, 2022. (c) Determinar la influencia del engagement laboral en la efectividad de una Clínica de Cusco, 2022.

Seguidamente, se planteó como hipótesis: El engagement laboral influye significativamente en la productividad de una Clínica de Cusco, 2022. Las hipótesis específicas serán: (a) El engagement laboral influye significativamente en la eficacia de una Clínica de Cusco, 2022. (b) El engagement laboral influye significativamente en la eficiencia de una Clínica de Cusco, 2022. (c) El engagement laboral influye significativamente en la efectividad de una Clínica de Cusco, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Castaño, Quiroz y Franco (2020), en su investigación titulada: “Engagement en profesionales colombianos de la salud” de la Universitaria Católica del Norte. Los resultados indicaron que, no existen diferencias significativas con los niveles del engagement, además, el contrato por labor obtuvo la puntuación más alta en el engagement. Es así que, el estudio concluyó que, en el engagement no existen diferencias significativas, según el tipo de contrato del trabajador, lo que permitió inferir que las condiciones de trabajo no afectan directamente en la pasión y el vínculo. Por consiguiente, es posible que otras variables laborales, individuales o contextuales puedan influir en la experiencia del engagement.

Además, Ruiz (2021), en su estudio titulado: “Factores que promueven el engagement en una empresa de TI” de la Universidad la Salle en la Ciudad de México. Con respecto a los resultados existen significativas diferencias con los factores calidad de vida respecto al género, experiencias organizacionales. Por otro lado, existe un consenso entre los empleados sobre la calidad de las oportunidades de formación, actividades de motivación y proyectos profesionales. Es así que, se concluye que: Las iniciativas y estrategias que promueven el compromiso de una empresa de TI deben centrarse principalmente en las posibles mejoras a través del adiestramiento y los planes de carrera, en la cultura organizacional, el equilibrio entre el personal y la vida laboral, la retroalimentación, el paquete de compensación competitiva y en la claridad de las expectativas que se tienen sobre las actividades y funciones de cada colaborador.

Asimismo, Brito (2020), en su tesis titulada: “Productividad laboral del talento humano: Criterios a considerar en las Fundaciones de Intervención Social de Colombia” de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia. Los resultados, indicaron que los estándares de productividad del talento humano, se identificaron conjuntamente con indicadores eficacia (34%), eficiencia (44.67%) y efectividad (32%). Al término de su estudio llegó a la conclusión que, el estándar de productividad basada en el talento humano caracteriza el hecho de que los seres humanos están interconectados, ya sea en lo personal o en lo laboral, en cambio, recomienda desarrollar talleres para los empleados de las instituciones estudiadas referente al compromiso organizacional y clima, de manera que, se conserve la

categoría presente de los mismos, considerando que, ésta presencia ayuda a las actividades de la organización a alcanzar aún más sus objetivos.

Por otra parte, Quijia, Guevara y Ramírez (2021), en la revista titulada: “Determinantes de la productividad laboral para las empresas ecuatorianas en el periodo 2009-2014” de la Escuela Politécnica Nacional. El resultado del presente estudio indicó que, un aumento porcentual en la proporción de trabajadores con educación terciaria crece la productividad en 1%. Además, si las empresas exportan o se unen a un conglomerado, su productividad laboral aumentará en 41% y 27.7% respectivamente. Además, el estatus y la inversión acrecienta la productividad. Además, de los factores individuales, los factores externos y la competencia en un sector pueden incentivar la productividad individual de las empresas. Posterior al análisis de sus resultados llegó a las principales conclusiones: Las peculiaridades de las empresas que impulsan en mayor medida la productividad son: Las relaciones con otras empresas mediante grupos empresariales, la apertura comercial vía exportaciones, el capital humano capacitado y la inversión de capital extranjero. Estos factores crean beneficios de productividad como acceso a nuevas tecnologías, mayor disponibilidad de bienes, difusión del conocimiento y asesoría técnica.

Además, Agudelo y Escobar (2022), en su artículo titulado: “Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia” de la Universidad Autónoma de Querétaro. Los resultados infieren que, si en las organizaciones se fomenta el liderazgo, la participación del personal y trabajo en equipo, se espera que el nivel de productividad aumente. La principal conclusión fue en cuanto a la productividad laboral, existe una diferencia significativa entre la percepción de los jefes y empleados. Por ello, es importante promover la filosofía de la organización, objetivos y comunicación. Por otro lado, las dimensiones que tienen menor impacto en la productividad son: La participación y competencias.

A nivel nacional, Sucasaca (2019), en su tesis titulada: “Engagement y productividad laboral de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca - 2018” de la Universidad Nacional del Altiplano. Respecto a los resultados, los trabajadores tienen un engagement muy bajo y el nivel de productividad bajo en más del 50% de colaboradores. Al término del estudio llegó a la conclusión que, el autor propuso estrategias para revertir la realidad de la institución. Todo ello con el fin de propiciar,

mantener y mejorar el engagement. Además, se evidenció que, el 2,2% de los colaboradores tienen un compromiso muy bajo, el 8,9% bajo, el 57,8% medio, el 26,7% alto y el 4,4% muy alto.

Por su parte Espinoza (2017), en su tesis titulada: “El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios” de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Los resultados indicaron que el engagement está relacionada significativamente con la productividad laboral, también esta correlación cuenta con una significancia del 0.01. Al término del estudio llegó a la conclusión que cuando los colaboradores tienen más energía, trabajan más y son persistentes en su trabajo, además, serán más productivos, lo que significa que serán más eficientes. Por ende, el engagement del colaborador se relaciona en forma significativa y directa con su productividad.

Asimismo, Collantes y Villalobos (2020), en su tesis titulada “Engagement y su relación con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Negocios Peña E.I.R.L, Píura-2019” de la Universidad César Vallejo. Los resultados muestran que, según el análisis de regresión, existe una relación significativa entre dichas variables, lo que implica que se acepta la hipótesis de investigación. La conclusión principal fue que, se construye un buen compromiso en la empresa, si se dan planes, formación y mayor motivación a los empleados, a través de ello se pretende aumentar las ventas y con ello posicionarse en el mercado piurano por la atención dada. Por ende, entre el engagement y productividad laboral del personal si existe relación, porque, se determinó un sig. 0.000 del engagement y productividad laboral, esto significa que, si se logra un buen engagement en la empresa, las ventas aumentarán y podrán continuar posicionándose en el mercado por la atención que reciben.

Por otra parte, se tiene a Huamachuco (2021), en su estudio titulado “Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte – 2020” de la Universidad César Vallejo. Resultados: Los resultados extraídos mostraron una relación directa entre las variables estudiadas. La conclusión más resaltante fue que a un nivel alto de compromiso el personal cumplirá a tiempo con las funciones determinadas por los jefes. Además, el 44,29% de los colaboradores en la variable engagement tienen un nivel moderado y en la variable de productividad laboral el 54,29% tiene un nivel

moderado. Por lo tanto, los resultados de la inferencia identifican una alta correlación entre las dos variables, con una significancia de 0.000 y una R de Pearson de 0.762.

Finalmente, Reupo (2021), en su tesis titulada: “Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Oltursa Chiclayo - 2019” de la Universidad Señor de Sipán. Los resultados indicaron que la propuesta estuvo enfocada a mejorar las principales deficiencias que influían en la productividad de los trabajadores, de esta manera los factores que incidían en la productividad de los trabajadores cambiaron de manera positiva generando un alto incremento de la productividad de los colaboradores al cumplir con las metas establecidas en el tiempo acordado por su superior, haciendo uso de los recursos necesarios. Finalmente, se obtuvieron cambios significativos en la productividad, ya que, en el pre test se obtuvo un promedio de 2.38 (nivel bajo) y en el post- test un promedio de 4.34 (nivel alto). La principal conclusión fue que las deficiencias encontradas cambiaron luego de implementada la propuesta, buscando mejorar los problemas encontrados a través de capacitaciones y talleres de motivación para la participación, ya que mejoraron la organización de los colaboradores según sus funciones.

Respecto, a la Teoría de los dos Factores de Herzberg surgió la Teoría del Compromiso en el año 1959, refiriéndose a los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral, argumentando que para lograr la satisfacción laboral, los empleados también deben estar satisfechos con los factores motivadores como la higiene, de esta manera, su satisfacción dentro de la organización será más integral y ayudará a mejorar su trabajo, redundando en un trabajo más optimizado para su lugar de trabajo.

Por otro lado, está la teoría de las necesidades de Maslow, menciona que los seres humanos ostentamos un conjunto de necesidades que es necesario estratificar, aquí el modelo de Maslow menciona que cada persona tiene necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia y respeto (Maslow, 1943). Mientras tanto, el ser humano se siente satisfecho cuando a lo largo del tiempo va satisfaciendo sus necesidades más básicas, las personas sentirán deseos de sentirse superiores.

Finalmente, se menciona la teoría de la discrepancia de Locke, la cual indica que cada objeción emocional manifiesta un doble juicio de valor: traducido como la dependencia entre lo que se anhela y la perspectiva de aquello que en verdad adquiere. (Locke, 1976)

En cuanto a la base teórica, Pérez y Pedraza (2018) citado por Arias (2021), indicaron que, el engagement laboral es una necesidad de enfocarse en potenciar el bienestar de los miembros de una organización, ya que, busca explicar y comprender las fortalezas de las personas, su relación con el medio ambiente y su desempeño como trabajadores.

Asimismo, Wood y Bakker (2018), definieron como un estado positivo que está asociado con el trabajo, caracterizado por la energía, dedicación y enfoque. De esta forma, las personas altamente comprometidas se destacan por ser apasionadas, enérgicas y comprometidas con el trabajo realizado.

Por otra parte, Calderón et al. (2019), refirieron que, es el efecto de los conocimientos y habilidades en el trabajo, desempeño efectivo de las tareas a nivel individual y grupal, establecimiento de metas individuales hacia las metas organizacionales, aumento de la productividad y aceptación la cultura organizacional percibida, muestra estrecha relación con fenómenos como el compromiso organizacional y satisfacción en el trabajo.

Pérez y Pedraza (2018) citado por Arias (2021), menciona que, el engagement está definido por tres factores esenciales, sin embargo, para la presente investigación dichos factores serán denominados como dimensiones.

El vigor, refiere que el colaborador cuenta con una energía alta, lo que origina que sienta deseos de completar sus labores a pesar de los obstáculos que se presenten (Arias, 2021). Por otra parte, Liébana et al. (2020), explicaron que, hace referencia a los niveles altos de energía con las funciones desarrolladas, así como un fuerte deseo de esfuerzo y persistencia ante la aparición de obstáculos en el camino. Dicha dimensión tiene como primer indicador a la resistencia, definida como la manera en que el colaborador responde a la incomodidad y a su vez cómo afronta los obstáculos y retos (Cabanyes & Monge, 2017). Por otra parte, se menciona como segundo indicador el esfuerzo Robbins (2004), citado por Escobar (2018), definió que, “es un proceso que inicia con la consecución de cumplir o lograr una meta u objetivo, o satisfacer una necesidad que conduce a la realización o

mantener una conducta determinada” (p. 11). Asimismo, es el desempeño como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio del dinero, estimación y oportunidades de carrera. (Patlán, 2019)

La dedicación, es considerado como los niveles altos de relación laboral, aunado a un evidente sentimiento significativo, dentro del cual se encuentra el entusiasmo, honra y reto por la labor (Arias, 2021). Además, Wood y Bakker (2018), indicaron que es la sensación de estar completamente inmerso en el trabajo, lleno de orgullo y entusiasmo. De hecho, es el indicador más importante de compromiso y entusiasmo por los objetivos fijados. Además, los indicadores de la dimensión estudiada se refieren al entusiasmo, Zafra (2017) citado por Corral (2018), definió como instrumento de explotación y desigualdad en el ámbito de la producción cultural y de la vida académica. Además, se entiende como propósito, a la cualidad que los ejecutivos necesitan para hacer su trabajo, es decir, es importante porque da sentido al trabajo y lo integra en la vida cotidiana (Mourkogiannis, 2007).

La absorción, es el estado de concentración que tiene el colaborador con su labor, en tanto es la sensación de satisfacción (Arias, 2021). Además, Wood y Bakker (2018), explicaron que es la capacidad de conservar la atención en algo particular o específico. También está relacionado con los niveles de activación afines con el trabajo, pero se centra más en el lado mental o cognitivo. De la misma manera, los indicadores de la dimensión en cuestión es la satisfacción en el trabajo, “se refiere a la actitud de un individuo hacia su trabajo. Dicho esto, los resultados son importantes para varios gerentes porque es más probable que los empleados satisfechos se presenten al trabajo y permanezcan en la organización” (Robbins y Coulter, 2005, p. 343). Por consiguiente, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que tiene mayor interés y entendida como un elemento que determina el nivel de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo (Chiang, Riquelme, & Rivas, 2018). Además, se tiene al segundo indicador concentración laboral, implica deshacerse de todos los pensamientos, ideas o sentimientos que no tengan relación con la labor que se está realizando, es decir, centrarse en la actividad que se está desarrollando. También relaciona el nivel de activación en el trabajo, pero orientado en el aspecto intelectual o cognoscente. Asimismo, los indicadores de la dimensión estudiada se refieren a la satisfacción y concentración laboral.

Por otro lado, referente a las teorías de productividad, se menciona la teoría del establecimiento de metas, dicha teoría se refiere a la cuestión: de haz lo mejor que puedas, sus hallazgos tienen efectos en el rendimiento específico de las metas, desafíos y retroalimentación. En tanto, trabajar por metas es una fuente importante de motivación, las metas indican al colaborador lo que se debe hacer y cuanto esfuerzo se requiere, es seguro que las metas específicas mejorarán el desempeño y la retroalimentación producirá un mejor desempeño que la ausencia de ellas (Molina, 2000).

Por otra parte, se menciona la teoría de la eficacia personal, se refiere al pensamiento que asume un individuo para realizar una tarea. Cuanto mayor sea la autoeficacia, más confianza tendrá una persona en su capacidad para tener éxito en las tareas asignadas. En situaciones difíciles, las personas con baja autoeficacia pueden retroceder o darse por vencidos, mientras que las personas con alta autoeficacia intentan estar a la altura del desafío, mientras que aquellos que son menos productivos pueden reducir sus esfuerzos (Busot, 1997).

Finalmente, está la teoría del reforzamiento, que ignora el estado interno del individuo y se enfoca solo en lo que sucede cuando una persona realiza una acción, independientemente de lo que desencadene el comportamiento, pero proporciona un medio poderoso para analizar qué controla el comportamiento del individuo. (Robbins & Judge, 2009)

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), definieron a la productividad como el logro de metas y el uso pleno, racional u óptimo de los recursos. Revelaron que la productividad es la división entre la cantidad de un bien o servicio producido y los recursos utilizados en la actividad. Además, Favela et al. (2019), aludieron que la productividad de una empresa está estrechamente relacionada con la precisión de los estándares relacionados con la producción. Por su parte, Carro y Gonzales (2012), fundamentaron como el perfeccionamiento del proceso en el sistema productivo, vinculando lo producido con los recursos que serán empleados. Además, Burga (2016), indicó que es un conjunto de productos e insumos, que producen bienes eficientes con buena decisión de optimización de recursos. Por otro lado, Chiavenato (2009), mencionó los factores que establecen la estimulación de una persona para el cumplimiento de las metas. En tal sentido, a través del factor humano se obtiene objetivos a corto plazo, por tanto, el progreso de las acciones

origina el desarrollo económico y admite la estabilidad mediante los años, siendo imprescindible para la mejora (Quijano, 2006). En tanto, la productividad se demuestra como el conocimiento output/input, encaminada al cumplimiento de resultados y con ello se logra una mayor productividad (Luna et al. 2020).

Finalmente, Robbins y Judge (2009), manifestaron que la dependencia de los factores humanos en la productividad se relaciona con métodos psicológicos y sociales. Es decir, se refiere a los factores psicológicos que el individuo necesita para su satisfacción, como: la felicidad, bienestar, motivación para trabajar, conexión con la organización, apertura al aprendizaje y cambio continuo. Por tanto, desde una perspectiva psicosocial, lo asocian con las actividades internas dentro de un grupo de trabajo y actividades intergrupales, las cuales tienen un impacto positivo o negativo dentro de la empresa y dependen del desempeño del colaborador.

Respecto a la base teórica de productividad, Koontz y Weihrich (2004) citado por Ortiz (2019), definió como la cantidad de todos los recursos utilizados, así como la estimación del tiempo empleado en toda la producción, es decir, la productividad de un trabajador en términos de insumos y tiempo empleado que maximiza la producción de bienes y servicios, ya sea considerado o no.

Por otra parte, Gómez y Brito (2020), aludieron que, es el tiempo en el que se realiza un proceso o una actividad. Por lo tanto, su base estadística lo hace aplicable a casi todo tipo de operación, ya sea operativo o administrativo dentro de la organización.

En síntesis, se puede mencionar que es el arte de ser capaz de crear, mejorar o generar los bienes y servicios. Asimismo, es proporcional al manejo del tiempo y viceversa.

En tanto, Ortiz (2019), indicó que la productividad laboral está definida por tres factores, sin embargo, para la presente investigación dicho factores serán denominados como dimensiones.

Respecto a la eficacia, Fontalvo et al. (2018), indicaron que, es lo que ha logrado una organización, es decir, es un indicador que revela la capacidad de la organización para lograr los resultados deseados. En otras palabras, es el logro de metas y el uso pleno, racional u óptimo de los recursos (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018). Según Cabrejos (2017), está conexas con el logro de metas propuestas y

alcanzadas. Dicha variable tiene como primer indicador la puntualidad, según Núñez (2017) citado por Becerra y Tejada (2019), es un comportamiento que se adquiere desde los primeros años de vida a través de la formación de rutinas familiares, donde las normas y hábitos determinan el horario para cada una de las actividades. Asimismo, se tiene como segundo indicador trabajo bajo presión, implica una sobre exigencia por parte del empleado, ya que, se le exige una mayor eficacia y adaptabilidad, con el fin de aumentar la productividad. Por tanto, para las organizaciones se convierte en una necesidad contar con personal capacitado que puedan desempeñarse con éxito en un entorno de trabajo bajo presión (Zuluaga, 2013, p. 36). Igualmente, se tiene el tercer indicador la lealtad Kotler y Keller (2009) citado por González (2017), quien definió que “es un compromiso firme de volver adquirir un servicio a largo plazo, independientemente de las diferentes situaciones que el entorno podría conducir a un cambio de comportamiento” (p. 5). También, es el grado que los empleados muestran un compromiso con la organización. (Fonseca, Cruz, & Chacón, 2019)

Eficiencia, definido como elemento esencial, puesto que, estudia el nivel de resultados alcanzados y recursos manejados para alcanzarlos (Fontalvo et al. 2018). No obstante, fue definido como la capacidad administrativa para conseguir las metas o resultados propuestos (Rojas et al. 2018). Asimismo, Koontz y Wehrich (2004) citado por Fidias (2017), la eficiencia “es alcanzar los fines con la menor cantidad de recurso” (p. 79). Además, es la relación con los resultados de las actividades (Paz, 2020). En síntesis, es la capacidad de una organización de disponer recursos para el cumplimiento óptimo de las funciones determinadas.

Por consiguiente, se menciona como primer indicador al procedimiento, definido como una serie de pasos consecutivos que se emplean para responder a un problema constituido (Robbins & Coulter, 2018). Por otro lado, se tiene el segundo indicador tiempo adecuado, es el tiempo medido por un colaborador capacitado a través de un cronómetro, conocedor de la tarea y lo desarrolla a un ritmo normal, es decir, es el tiempo que se invierte en la realización de la tarea (Caso, 2006). Asimismo, se tiene el tercer indicador evita sanciones, según González (2010), el colaborador evita sanciones a través del cumplimiento de las obligaciones establecidas por la entidad.

Efectividad, definido como el cumplimiento de los objetivos planificados. Además, es la dependencia entre los resultados, programados y no programados (Rojas et al. 2018). Por su parte Favela et al. (2019), señalaron que es el vínculo entre los resultados alcanzados con los planteados y/o planificados. Por consiguiente, se menciona como primer indicador al trabajo en equipo, conceptualizados como los conocimientos, comportamientos y actitudes que pueden producir un desempeño coherente de los miembros del equipo, es decir, es el trabajo conjunto de dicho grupo y tiene capacidades especiales de coordinación, cooperación y comunicación; es decir, es una competencia necesaria para el éxito organizacional (Rando, 2016). En resumen, se puede indicar que la efectividad es expresa el impacto de un procedimiento explícito sobre la población.

Para Borrell (2001) citado por Cervantes, Muñoz y India (2020), el trabajo en equipo, entendido como un trabajo grupal que facilita alcanzar las metas. Asimismo, es la unión, transformación y cohesión de una organización, por tanto, es sinónimo de competitividad, productividad y alcance de objetivos, en función a la necesidad de continuo mejoramiento y cambios que se dan intrínsecamente en las estructuras organizacionales (Ayoví, 2019). Por otra parte, se tiene al segundo indicador asume responsabilidades, Bellesta y Juan (2005) citado por Prudencio (2018), definieron que, se emplea a todas las acciones económicas que congregan algunos medios financieros, materiales y humanos para lograr efectos positivos. Además, es el deber de hacer lo razonable, justo y correcto, así como de impedir o quitar el daño a los grupos con los que se asocia la empresa. (Karime & Duque, 2021)

Finalmente, en base a las teorías mencionadas, es preciso indicar que, la productividad y el compromiso son iguales, en otras palabras, si uno acrecienta considerablemente, el otro hará lo mismo, además, la productividad depende del compromiso. También, algunos estudios repiten que cualquier actividad que se realiza por parte de una de las variables afecta directamente al otro. De esta forma el engagement se establece como un factor preciso para el logro de los objetivos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de la investigación: Aplicada, se diferencia por tener objetivos prácticos claramente definidos, en otras palabras, se investigó para crear, convertir, producir o modificar cambios en un área específico de la realidad (Carrasco, 2019, p. 43).

Nivel explicativa, pues determina las consecuencias de los acontecimientos, problemas o hechos que se investigaron. También pretende comprender por qué se produce un fenómeno y en qué situaciones se manifiesta (Hernández & Mendoza, 2018, p. 8).

Enfoque cuantitativo, pues se “utiliza la recopilación de información para comprobar hipótesis asentadas en mediciones numéricas y análisis estadístico, con el objetivo de comprobar teorías” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 8).

Diseño no experimental, porque son estudios de investigación en los que sólo se observan los hechos en su entorno originario para analizarlos y no se utiliza una manipulación de las variables (Hernández et al., 2014, p. 6). De modo que este diseño muestra la clasificación transeccional o transversal.

3.2. Variables y operacionalización

Engagement laboral: (variable independiente, cuantitativa)

- **Definición conceptual:** Estado psicológico asociado con la antítesis positiva del burnout, se describe como un estado de ánimo positivo, relacionado con el logro y el trabajo, determinado por las características de energía, dedicación y enfoque (Arias, 2021, p. 11).
- **Definición operacional:** Arias (2021), identificó como dimensiones a tres componentes o etapas, a partir del cual se identificaron 2 indicadores para cada dimensión. Para el instrumento se consideró 16 ítems.
- **Dimensión 1:** Vigor: se refiere la existe una instancia mental, en el cual el colaborador cuenta con una energía alta, lo que origina que sienta deseos de completar sus labores a pesar de los obstáculos que se presenten (Arias, 2021).

- **Indicadores:**
 - Indicador 1:** Resistencia, definida como la manera en que el colaborador responde a la incomodidad y a su vez cómo afronta los obstáculos y retos (Cabanyes & Monge, 2017).
 - Indicador 2:** Esfuerzo, proceso que inicia con la consecución de cumplir o lograr una meta u objetivo, o satisfacer una necesidad que conduce a la realización o mantener una conducta determinada (Escobar, 2018).
- **Dimensión 2:** La dedicación, es considerado como los niveles altos de relación laboral, aunado a un evidente sentimiento significativo, dentro del cual se encuentra el entusiasmo, honra y reto por la labor (Arias, 2021).
- **Indicadores:**
 - Indicador 1:** Entusiasmo, instrumento de explotación y desigualdad en el ámbito de la producción cultural y de la vida académica (Corral, 2018).
 - Indicador 2:** Propósito, cualidad que los ejecutivos necesitan para hacer su trabajo, es decir, es importante porque da sentido al trabajo y lo integra en la vida cotidiana (Mourkogiannis, 2007).
- **Dimensión 3:** La absorción, es el estado de concentración que tiene el colaborador con su labor, en tanto es la sensación de satisfacción y disfrute de lo que realiza (Arias, 2021)
- **Indicadores:**
 - Indicador 1:** Satisfacción, “se refiere a la actitud de un individuo hacia su trabajo. Dicho esto, los resultados son importantes para varios gerentes porque es más probable que los empleados satisfechos se presenten al trabajo y permanezcan en la organización” (Robbins y Coulter, 2005, p. 343).
 - Indicador 2:** Concentración, implica deshacerse de todos los pensamientos, ideas o sentimientos que no tengan relación con la labor que se está realizando (Robbins y Coulter, 2005, p. 343).
- **Escala de medición:** Se consideró: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Productividad: (variable dependiente, cuantitativa)

- **Definición conceptual:** Componente fundamental de la organización para alcanzar los resultados esperados (Ortiz, 2019, p. 187).
- **Definición Operacional:** Ortiz (2019), identificó como dimensiones a tres componentes, a partir del cual se identificaron para la dimensión eficacia y eficiencia 3 indicadores y la dimensión efectividad tiene 2 indicadores. Para el instrumento se consideró 15 ítems.
- **Dimensión 1:** Eficacia, Fontalvo et al. (2018), indicaron que, es lo que ha logrado una organización, es decir, es un indicador que revela la capacidad de la organización para lograr los resultados deseados.
- **Indicadores:**
 - Indicador 1:** Puntualidad, es un comportamiento que se adquiere desde los primeros años de vida a través de la formación de rutinas familiares (Becerra & Tejada, 2019)
 - Indicador 2:** Trabajo bajo presión, implica una sobre exigencia por parte del empleado, ya que, se le exige una mayor eficacia y adaptabilidad, con el fin de aumentar la productividad (Zuluaga, 2013, p. 36).
 - Indicador 3:** Lealtad, es un compromiso firme de volver adquirir un servicio a largo plazo, independientemente de las diferentes situaciones que el entorno podría conducir a un cambio de comportamiento (González, 2017).
- **Dimensión 2:** Eficiencia, definido como elemento esencial, puesto que, estudia el nivel de resultados alcanzados y recursos manejados para alcanzarlos (Fontalvo et al. 2018).
- **Indicadores:**
 - Indicador 1:** Procedimiento, serie de pasos consecutivos que se emplean para responder a un problema constituido (Robbins & Coulter, 2018).
 - Indicador 2:** Tiempo adecuado, es el tiempo medido por un colaborador capacitado a través de un cronómetro, conocedor de la tarea y lo desarrolla a un ritmo normal, es decir, es el tiempo que se invierte en la realización de la tarea (Caso, 2006).

Indicador 3: Evita sanciones, es la evacion de sanciones a través del cumplimiento de las obligaciones establecidas por la entidad (Gonzalez, 2010)

- **Dimensión 3:** Efectividad, definido como el cumplimiento de los objetivos planificados.
- **Indicadores:**
 - Indicador 1:** Trabajo en equipo, conocimientos, comportamientos y actitudes que pueden producir un desempeño coherente de los miembros del equipo (Rando, 2016).
 - Indicador 2:** Asume responsabilidades, Además, es el deber de hacer lo razonable, justo y correcto, así como de impedir o minimizar el daño a los grupos con los que se asocia la empresa (Karime & Duque, 2021)
- **Escala de medición:** Se consideró: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Conjunto de casos que sirvieron de guía para seleccionar la muestra y que cumplieron un conjunto de criterios predeterminados. (Carrasco, 2019). En tanto, la población en estudio estuvo conformada por 87 colaboradores (personal de salud y administrativo).

3.3.2. Muestra

Subconjunto de la población al que se tiene acceso y debe ser representativa porque sobre ella se hacen las mediciones pertinentes (Hernández & Mendoza, 2018). En tanto, el estudio tuvo como muestra a 87 colaboradores (personal de salud y administrativo) que laboran en una Clínica de Cusco.

3.3.3. Muestreo

No probabilístico de tipo censal, pues toda la población fue considerada como muestra.

3.3.4. Unidad de análisis

Conformado por el personal de salud y personal administrativo de una Clínica de Cusco.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento se elaboró el cuestionario para medir las variables. Con ello, se determinó el objetivo planteado en la actual investigación.

3.4.2. Instrumentos

Para medir el engagement se elaboró el cuestionario, el cual consta de 16 preguntas cuyas dimensiones se basan en: Vigor, dedicación y absorción. De los cuales el puntaje total fue de 16 puntos.

Validación de los instrumentos

Cabe mencionar que, se tomó como referencia el instrumento denominado escala de “Engagement en el trabajo de Utrecht – (UWES)”, dicho instrumento fue individual tuvo una duración de 5 minutos. Es así que, el instrumento de engagement tuvo como base la escala de UWES, siendo preciso mencionar que, dicho instrumento fue reformulado en el presente estudio. Por otra parte, para elaborar el instrumento de productividad se consideró como base teórica a Ortiz (2019), el autor mencionó las dimensiones y en base a ello se establecieron los indicadores y posteriormente se elaboró el instrumento de 15 ítems. Por lo tanto, los instrumentos que se consideraron para evaluar las variables, fueron validados por:

Tabla 1*Validación de expertos*

N°	Especialistas	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Dictamen
1	Mg. Oscco López, Alex Alfredo	Sí	Sí	Sí	Aplicable
2	Mg. Vega Carrasco, Gian Carlo	Sí	Sí	Sí	Aplicable
3	Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira	Sí	Sí	Sí	Aplicable

Prueba de fiabilidad de la variable engagement laboral

Para examinar la confiabilidad de dicho instrumento se efectuó la prueba piloto a 20 colaboradores.

Tabla 2*Alfa de Cronbach para la variable Engagement Laboral*

		N°	%
Casos	Válido	20	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	20	100

Tabla 3*Estadísticos de fiabilidad de la variable Engagement laboral*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,83	16

En la tabla se analizaron 20 datos procedentes del 100%. En este sentido, se puede observar que, para los 16 ítems planteados, el valor del Alfa de Cronbach fue de 0,830 > 0,80 aceptable. Por lo que, se aseveró la confiabilidad del instrumento.

Prueba de fiabilidad de la variable productividad

Para analizar la confiabilidad de dicho instrumento se efectuó la prueba piloto a 20 colaboradores.

Tabla 4*Alfa de Cronbach para la variable productividad*

		Nº	%
Casos	Válido	20	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	20	100

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 5*Estadísticos de fiabilidad de la variable productividad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,86	15

En la tabla se analizaron 20 datos procedentes del 100% del total de la muestra de estudio. En este sentido, se puede observar que, para los 15 ítems planteados el valor del Alfa de Cronbach fue de 0,86 > 0,80 aceptable. Por lo que, se aseveró la confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

Para recolectar los datos, se solicitó la autorización del gerente de la Clínica en estudio, además, se coordinó con cada profesional explicándoles los objetivos de estudio, también se solicitó de manera verbal el consentimiento de participación voluntaria, por lo tanto, mediante la autorización aceptada se procedió a aplicar dicho instrumento con todas las medidas sanitarias pertinentes, por consiguiente, a quienes accedieron a participar se les entregó el instrumento de recolección de datos, luego se les indicó el tiempo de duración de llenado de las encuestas, cabe mencionar que, la recolección de datos estuvo compuesto por dos partes, la primera parte midió el engagement laboral el cual constó de 16 preguntas y la segunda parte la productividad que constó de 15 preguntas. Posteriormente, se verificó que todos los cuestionarios estén llenados completamente. Finalmente, se procesaron los resultados y se realizó la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se procesaron mediante el análisis descriptivo e inferencial. Respecto al análisis descriptivo, al ser un estudio de naturaleza cuantitativa, se

empleó la frecuencia descriptiva para establecer los niveles de cada variable y representarlos en tablas estadísticas. Referente al análisis inferencial, se utilizó el estadístico regresión logística ordinal para la prueba de las hipótesis, ya que, las variables de la investigación fueron ordinales y tuvieron tres niveles: Bajo, medio y alto. Asimismo, permitió ver la influencia entre variables. En cambio, según Narváez, Guerrero y Villaprado (2017), la regresión logística ordinal, permite dar dependencia de una respuesta ordinal politómica sobre un conjunto de predictores que pueden ser factores o covariables.

Por ende, para realizar el análisis de datos se llevó a cabo mediante el software Microsoft Office Excel y el programa estadístico SPSS V.26.

En lo que respecta al programa Microsoft office Excel, se registró y sistematizó los datos de las encuestas aplicadas, asimismo, se elaboró las tablas con la finalidad de observar que niveles sobresalen más. En cuanto, al software estadístico SPSS V.26, permitió ver el comportamiento de las variables según sus categorías y se desarrolló el análisis de regresión logística ordinal, para demostrar las hipótesis planteadas.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró los principios del “Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo” (Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV, 2017). El cual se detalla los siguientes principios: Respeto, donde se identificó la autonomía e integridad, asimismo, se respetó la dignidad de la población en estudio sin considerar su estatus, referente a la búsqueda del bienestar, se pretendió lograr el bienestar, obviando los posibles daños a la población e institución en estudio, por otro lado, respecto a la justicia, en el actual estudio se hizo referencia a un trabajo igualitario; en cuanto a la honestidad, se respetó la propiedad intelectual de otros autores de quienes se recopiló teorías, además, se conservó la transparencia en los resultados obtenidos, respecto al rigor científico, se llevó un exhaustivo análisis de información, finalmente, con respecto a la competencia profesional y científica y responsabilidad, se pretendió cumplir en su totalidad los principios mencionados anteriormente.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 6

Escala de medición de la variable engagement laboral

Niveles	Intervalos
Bajo	[16 – 37]
Medio	[38 – 59]
Alto	[60– 80]

Tabla 7

Resultados descriptivos de la variable engagement laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Engagement	Bajo	2	2.3	2.3	2.3
	Medio	48	55.2	55.2	57.5
	Alto	37	42.5	42.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	0.0

En la tabla 7, muestran que, la valoración por parte de los colaboradores encuestados en la variable engagement laboral ha sido de nivel medio representando un 55.2%, además, se aprecia que existe un nivel alto con el 42.5% comparado con el 2.3% correspondiente nivel bajo.

Tabla 8

Escala de medición de las dimensiones de la variable engagement laboral

	Niveles	Intervalos
Vigor	Bajo	[5 – 12]
	Medio	[13 – 18]
	Alto	[19– 25]
Dedicación	Bajo	[5 – 12]
	Medio	[13 – 18]
	Alto	[19– 25]
Absorción	Bajo	[6 – 14]
	Medio	[13 – 22]
	Alto	[23– 30]

Tabla 9*Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable engagement laboral*

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Vigor	Bajo	2	2.3	2.3	2.3
	Medio	53	60.9	60.9	63.2
	Alto	32	36.8	36.8	100.0
	Total	87	100.0	100.0	0.0
Dedicación	Bajo	4	4.6	4.6	4.6
	Medio	49	56.3	56.3	60.9
	Alto	34	39.1	39.1	100.0
	Total	87	100.0	100.0	0.0
Absorción	Bajo	2	2.3	2.3	2.3
	Medio	48	55.2	55.2	57.5
	Alto	37	42.5	42.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	0.0

En la tabla 9, se observa que el 60.9% (que equivale a 53 colaboradores) manifestó que el nivel de la dimensión vigor es medio. Mientras que, el 56.3% (que equivale a 49 colaboradores) expresó que el nivel de la dimensión dedicación es medio. Conjuntamente, el 55.2% (que equivale a 48 colaboradores) señaló que el nivel de la dimensión absorción es medio.

Tabla 10*Escala de medición de la variable productividad*

Niveles	Intervalos
Bajo	[15 – 35]
Medio	[36 – 55]
Alto	[56– 75]

Tabla 11*Resultados descriptivos de la variable productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Productividad	Bajo	2	2.3	2.3	2.3
	Medio	47	54.0	54.0	56.3
	Alto	38	43.7	43.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	0.0

En la tabla 11, muestra que la aceptación de la variable productividad por parte de los colaboradores encuestados ha sido de nivel medio representando un 54.0%,

además, se aprecia que existe un nivel alto con el 43.7% comparado con el 2.3% correspondiente al nivel bajo.

Tabla 12

Escala de medición de las dimensiones de la variable productividad

	Niveles	Intervalos
Eficacia	Bajo	[6 – 14]
	Medio	[13 – 22]
	Alto	[23– 30]
Eficiencia	Bajo	[5 – 12]
	Medio	[13 – 18]
	Alto	[19– 25]
Efectividad	Bajo	[4 – 9]
	Medio	[10 – 15]
	Alto	[16– 20]

Tabla 13

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable productividad

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Eficacia	Bajo	2	2.3	2.3	2.3
	Medio	47	54.0	54.0	56.3
	Alto	38	43.7	43.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	0.0
Eficiencia	Bajo	2	2.3	2.3	2.3
	Medio	50	57.5	57.5	59.8
	Alto	35	40.2	40.2	100.0
	Total	87	100.0	100.0	0.0
Efectividad	Bajo	2	2.3	2.3	2.3
	Medio	55	63.2	63.2	65.5
	Alto	30	34.5	34.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	0.0

En la tabla 13, se observa que el 54.0% (que equivale a 47 colaboradores) manifestó que el nivel de la dimensión eficacia es medio. Mientras que, el 57.5% (que equivale a 50 colaboradores) expresó que el nivel de la dimensión eficiencia es medio. Igualmente, el 63.2% (que equivale a 55 colaboradores) señaló que el nivel de la dimensión efectividad es medio.

4.2. Resultados inferenciales

Para probar la hipótesis se empleó la estadística de regresión ordinal para analizar las variables. Por lo tanto, se comprobó la influencia entre la variable independiente (engagement laboral) y dependiente (productividad) y sus dimensiones.

Cabe mencionar que, según Narváez, G. et al. (2017), la regresión logística ordinal, permite dar dependencia de una respuesta ordinal politémica sobre un conjunto de predictores que pueden ser factores o covariables.

Resultados previos al análisis de los datos

El análisis demostró los métodos de regresión logística ordinal, puesto que, los datos son cuantitativos, con escala ordinal, asimismo, en los modelos se analizó las siguientes pruebas: Prueba de ajuste, de bondad de ajuste, Pseudo R cuadrado y las estimaciones de parámetros. Por ende, para obtener dichos resultados, se empleó el software SPSS V. 26.

Hipótesis general:

Tabla 14

Información de ajuste de los modelos de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	50,815			
Final	10,776	40,038	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 14, se obtuvo un Chi cuadrado de 40,038 y el p valor fue $0.000 < 0.05$, al 95% de confianza, por lo tanto, el resultado del modelo fue conveniente y evidencia dependencia entre las variables.

Tabla 15

Cálculo de las variables para determinar el modelo de regresión logística

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,481	2	,786
Desvianza	,858	2	,651

Función de enlace: Logit.

En la tabla 15, se representan los resultados de la prueba de la bondad de ajuste, donde el valor de significancia fue mayor que 0.05. Por ende, las variables del estudio son confiables y explicativos. Asimismo, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal

Tabla 16

Pseudo coeficiente de determinación

Cox y Snell	,369
Nagelkerke	,467
McFadden	,295

Función de enlace: Logit.

En la tabla 16, se observó que, el mínimo valor, representado por el coeficiente de Cox y Snell fue del 36.9% y el máximo fue del 46.7% (Nagelkerke). Por lo tanto, por medio del coeficiente de Nagelkerke, se obtiene que la variabilidad de la variable independiente (engagement laboral) influye al 46.7% en la productividad de una Clínica de Cusco, 2022.

Tabla 17

Cálculo de los coeficientes del engagement laboral en la productividad de una Clínica de Cusco

		Desv		Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error				Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Productividad = 1]	-6,358	,894	50,599	1	,000	-8,110	-4,606
	[Productividad = 2]	-1,457	,420	12,044	1	,001	-2,281	-,634
Ubicación	[Engagement laboral =1]	-3,908	2,012	3,774	1	,052	-7,850	,035
	[Engagement laboral =2]	-3,097	,572	29,348	1	,000	-4,217	-1,976
	[Engagement laboral =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

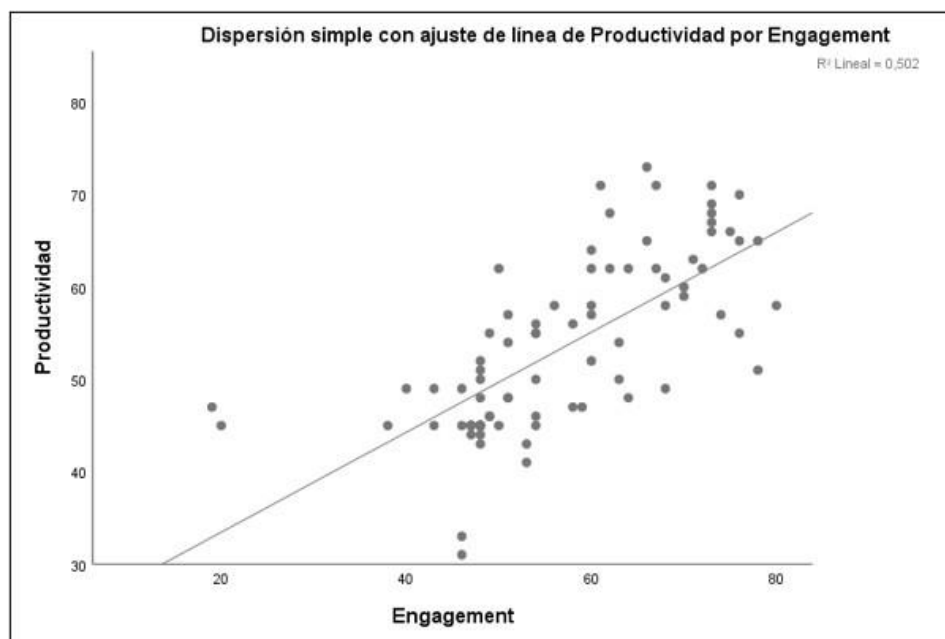
Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 17, se observan los coeficientes de regresión entre las variables, destacando los niveles: Bajo (1), medio (2) y alto (3), por lo tanto, se apreció que, el engagement laboral influye en el nivel medio ($p = 0.000 < 0.05$), mientras que, la productividad influye en el nivel bajo ($p = 0.000 < 0.05$) y medio ($p = 0.01 < 0.05$).

Figura 1

Dispersión lineal entre la variable engagement y productividad



Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

La figura 1, estima como los puntos obtienen una representación ascendente. Asimismo, se observa que, se congregan en línea recta, por tanto, demuestra una dispersión lineal positiva, en el cual, para un mismo valor en el engagement existen posibles valores en la variable productividad.

Hipótesis específica 1:

Tabla 18

Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	45,290			
Final	11,061	34,229	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 18, se obtuvo un valor Chi cuadrado de 34,229 y el p valor fue 0.000, por lo tanto, los resultados indican que el modelo es apropiado y evidencia dependencia entre la variable y dimension.

Tabla 19*Cálculo de las variables para determinar el modelo de regresión logística*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,541	2	,763
Desvianza	,957	2	,620

Función de enlace: Logit.

En la tabla 19, representan los resultados de la bondad de ajuste, donde el valor de significancia fue mayor que 0.05. Por ende, las variables del estudio son confiables y explicativos. Asimismo, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 20*Pseudo coeficiente de determinación*

Cox y Snell	,325
Nagelkerke	,412
McFadden	,252

Función de enlace: Logit.

En la tabla 20, se observó que el mínimo valor, representado por el coeficiente de Cox y Snell tuvo un 32.5% y el máximo fue de un 41.2% (Nagelkerke). Por consiguiente, por medio del coeficiente de Nagelkerke, se obtiene que la variabilidad del engagement laboral influye al 41.2% en la eficacia de una Clínica de Cusco, 2022.

Tabla 21

Cálculo de los coeficientes del engagement laboral en la eficacia de una Clínica de Cusco

		Estimaciones de parámetro				Intervalo de confianza al 95%		
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[eficacia = 1]	-6,068	,876	47,973	1	,000	-7,785	-4,351
	[eficacia = 2]	-1,291	,400	10,436	1	,001	-2,074	-,508
Ubicación	[Engagement laboral =1]	-3,679	1,964	3,511	1	,061	-7,528	,169
	[Engagement laboral =2]	-2,788	,545	26,206	1	,000	-3,855	-1,720
	[Engagement laboral =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 21, se observan los coeficientes de regresión entre el engagement laboral y eficacia, destacando los niveles: Bajo (1), medio (2) y alto (3), por lo tanto, se apreció que el engagement laboral influye en el nivel medio ($p = 0.000 < 0.05$), mientras que, la productividad influye en el nivel bajo ($p = 0.000 < 0.05$) y medio ($p = 0.01 < 0.05$).

Hipótesis específica 2:

Tabla 22

Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	59,606			
Final	10,170	49,436	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 22, se obtuvo un valor Chi cuadrado de 49,436 y el p valor fue 0.000. Por lo tanto, los resultados indican que el modelo es conveniente y evidencia dependencia la variable y dimensión.

Tabla 23

Cálculo de las variables para determinar el modelo de regresión logística

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,347	2	,841
Desvianza	,634	2	,728

Función de enlace: Logit.

En la tabla 23, se representan los resultados de la prueba de la bondad de ajuste, donde el valor de significancia fue mayor que 0.05. Por consiguiente, las variables del estudio son confiables y explicativos. Asimismo, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 24

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Cox y Snell	,433
Nagelkerke	,551
McFadden	,368

Función de enlace: Logit.

En la tabla 24, se observó que el mínimo valor, representado por el coeficiente de Cox y Snell tuvo un 43.3% y el máximo fue de un 55.1% (Nagelkerke). Por lo tanto, por medio del coeficiente de Nagelkerke, se obtiene que la variabilidad del engagement laboral influye al 55.1% en la eficiencia de una Clínica de Cusco, 2022.

Tabla 25

Cálculo de los coeficientes del engagement laboral en la eficiencia de una Clínica de Cusco

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Eficiencia = 1]	-6,869	,933	54,238	1	,000	-8,697	-5,041
	[Eficiencia = 2]	-1,457	,420	12,035	1	,001	-2,279	-,634
Ubicación	[Engagement laboral =1]	-4,163	2,212	3,541	1	,060	-8,498	,173
	[Engagement laboral =2]	-3,643	,634	33,071	1	,000	-4,885	-2,402
	[Engagement laboral =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 25, se observan los coeficientes de regresión entre el engagement laboral y eficiencia, destacando los niveles: Bajo (1), medio (2) y alto (3), por lo tanto, se apreció que el engagement laboral influye en el nivel medio ($p = 0.000 < 0.05$), mientras que, la eficiencia influye en el nivel bajo ($p = 0.000 < 0.05$) y medio ($p = 0.01 < 0.05$).

Hipótesis específica 3:

Tabla 26

Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	50,222			
Final	10,249	39,973	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 26, se obtuvo un valor Chi cuadrado de 39,973 y el p valor fue 0.000. Por lo tanto, los resultados indican que, el modelo es conveniente y evidencia dependencia entre la variable y dimensión.

Tabla 27

Cálculo de las variables para determinar el modelo de regresión logística

	<u>Chi-cuadrado</u>	<u>gl</u>	<u>Sig.</u>
Pearson	,328	2	,849
<u>Desvianza</u>	<u>,603</u>	<u>2</u>	<u>,740</u>

Función de enlace: Logit.

En la tabla 27, se representan los resultados de la prueba de la bondad de ajuste, donde el valor de significancia fue mayor que 0.05. Por ende, las variables del estudio son confiables y explicativos. Asimismo, se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 28

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Cox y Snell	,368
Nagelkerke	,476
<u>McFadden</u>	<u>,309</u>

Función de enlace: Logit.

En la tabla 28, se observó que el mínimo valor, representado por el coeficiente de Cox y Snell tuvo un 36.8% y el máximo fue de un 47.6% (Nagelkerke). Por lo tanto, por medio del coeficiente de Nagelkerke, se obtiene que la variabilidad del engagement influye al 47.6% en la efectividad de una Clínica de Cusco, 2022.

Tabla 29

Cálculo de los coeficientes del engagement laboral en la efectividad de una Clínica de Cusco

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimació	Desv.	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
		n	Error					
Umbral	[Efectividad = 1]	-6,529	,929	49,349	1	,000	-8,351	-4,708
	[Efectividad = 2]	-,862	,360	5,746	1	,017	-1,567	-,157
Ubicación	[Engagement laboral =1]	-3,696	2,315	2,549	1	,110	-8,233	,841
	[Engagement laboral =2]	-3,304	,636	26,984	1	,000	-4,551	-2,057
	[Engagement laboral =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 29, se observan los coeficientes de regresión entre el engagement laboral y efectividad, destacando los niveles: Bajo (1), medio (2) y alto (3), por lo tanto, se apreció que el engagement laboral influye en el nivel medio ($p = 0.000 < 0.05$), mientras que la productividad influye en el nivel bajo ($p = 0.000 < 0.05$) y medio ($p = 0.017 < 0.05$).

V. DISCUSIÓN

En la actual investigación se determinó la influencia del engagement en la productividad de una Clínica de Cusco, 2022, por lo cual se encuestó a 87 colaboradores. El instrumento utilizado para medir el engagement fue el cuestionario, el cual constó de 16 preguntas. De los cuales se tomó como referencia el instrumento de “Engagement en el trabajo de Utrecht” del año 2003. Finalmente, para elaborar el instrumento de productividad se consideró como base teórica a Ortiz (2019), en dicha revista el autor mencionó las dimensiones y en base a ello se establecieron los indicadores y posteriormente se elaboró el instrumento de 15 ítems.

La variable engagement laboral alcanzó un nivel medio representando un 55.2%, además, se apreció que existe un nivel alto con el 42.5% comparado con el 2.3% correspondiente al nivel bajo. Por consiguiente, en la Clínica de Cusco los colaboradores no se encuentran comprometidos. Asimismo, no están satisfechos con sus labores que realizan, además, en algunas ocasiones abandonan sus puestos de trabajo lo que genera ausentismo laboral. De manera similar, Sucasaca (2019), en su tesis titulada: “Engagement y productividad laboral de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca - 2018” cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, correlacional y diseño no experimental, reveló en su investigación que, tiene un engagement muy bajo en más del 50% de colaboradores. Es decir, el 2,2% de los colaboradores tienen un compromiso muy bajo, el 8,9% bajo, el 57,8% medio, el 26,7% alto y el 4,4% muy alto.

Con relación a los resultados descriptivos de la variable engagement laboral se contradice con la teoría de Arias, pues indicó que, es una necesidad de enfocarse en potenciar el bienestar de los miembros de una organización, ya que, busca explicar y comprender las fortalezas de las personas, su influencia con el medio ambiente y su desempeño como trabajadores (Arias, 2021). Asimismo, Wood y Bakker (2018), definieron como un estado positivo que está asociado con el trabajo, caracterizado por la energía, dedicación y enfoque. De esta forma, las personas altamente comprometidas se destacan por ser apasionadas, enérgicas y comprometidas con el trabajo realizado.

En el análisis descriptivo de la dimensión vigor, alcanzó un nivel medio representado por el 60.9%, es decir, la mayoría de los colaboradores ven el trabajo como una obligación. Esta situación causa que no se sientan contentos, manifestado resistencia, incomodidad al momento del cumplimiento de las actividades. En cambio, el 56.3% expresó que el nivel de la dimensión dedicación también fue medio. Dado que, en los colaboradores ha ido decreciendo la motivación, ya que, al sentirse cansados de su trabajo, no logran cumplir con los objetivos de la entidad y no realizan sus funciones de forma correcta. Además, el 55.2% señaló que el nivel de la dimensión absorción fue medio, pues existe poca concentración laboral por parte de los colaboradores al no sentirse valorados ni reconocidos por las funciones que cumplen. Por consiguiente, dichos resultados fueron similares con la investigación de Castaño et al. (2020), en su artículo titulado: "Engagement en profesionales colombianos de la salud" cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, demostraron que, en las dimensiones del engagement tuvieron una puntuación alta (15.4) en vigor, seguido del 16.5 en dedicación y el 14.4 en la dimensión adsorción, por ende, los colaboradores tienen un trabajo flexible y mayor satisfacción.

En cambio, en la variable productividad alcanzó el nivel medio representado por un 54.0%, además, se aprecia que existe un nivel alto con el 43.7% comparado con el 2.3% correspondiente al nivel bajo. Esto se debe a que, los colaboradores no tienen un buen rendimiento del personal debido a que no se sienten comprometidos y los jefes de área no suelen dar charlas de motivación e iniciativa a sus colaboradores. Por consiguiente, los resultados son similares a la investigación de Quijia et al. (2021), cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, indicaron que, si las empresas exportan o se integran a un grupo empresarial, su productividad laboral aumentaría significativamente en 27.7% y 41%, respectivamente. Asimismo, refuerza la investigación de Agudelo y Escobar (2022), cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, por tanto, indicó que, si en las organizaciones se fomenta la participación de los empleados, el liderazgo y el trabajo en equipo, se espera que aumenten los niveles de productividad. Por ende, en la productividad laboral se tienen diferencias significativas entre la percepción de los jefes y empleados.

En cambio, estos resultados coinciden con la teoría la productividad, pues indica que es la cantidad de todos los recursos utilizados, así como la estimación del tiempo empleado en toda la producción, es decir, la productividad de un trabajador en términos de insumos y tiempo empleado que maximiza la producción de bienes y servicios (Ortiz, 2019). Por otra parte, es el tiempo en el que se realiza un proceso o una actividad. Por lo tanto, su base estadística lo hace aplicable a casi todo tipo de operación, ya sea operativo o administrativo dentro de la organización. (Gómez & Brito, 2020)

Respecto a la dimensión eficacia, el 54% alcanzó un nivel medio, mientras que, el 57.5% expresó que el nivel de la dimensión eficiencia fue medio. Asimismo, el 63.2% señaló que el nivel de la dimensión efectividad fue medio. Debido a que, los colaboradores de la Clínica han tenido problemas de puntualidad en el cumplimiento de las actividades. Ello ha provocado que los jefes fomenten el trabajo bajo presión y no se facilitan recursos necesarios. Del mismo modo, no se sienten motivados para cumplir con sus obligaciones con eficiencia, causando un bajo rendimiento en el procedimiento de funciones, cometiendo errores en las atenciones. Asimismo, Brito (2020), cuya metodología fue de enfoque cuantitativo. Por lo tanto, demostró que, en la productividad del talento humano, respecto a la dimensión eficacia el 34% tuvo un nivel bajo, seguidamente en la eficiencia tuvo un nivel bajo del 4.67% y efectividad con un nivel bajo del 32%.

Asimismo, dichos resultados concuerdan con las teorías mencionadas en el marco teórico:

La eficacia, pues Fontalvo et al. (2018), indican que, es el logro de una organización, es decir, un indicador que revela la capacidad de la organización para lograr los resultados deseados. En otras palabras, es el logro de metas y el uso pleno, racional u óptimo de los recursos (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018). Según Cabrejos (2017), está conexas con el logro de metas propuestas y alcanzadas.

La teoría de la eficiencia, es definida como un elemento esencial, puesto que, estudia el nivel de resultados alcanzados y recursos manejados para alcanzarlos (Fontalvo et al. 2018). No obstante, fue definido como la capacidad administrativa para conseguir las metas o resultados propuestos (Rojas et al. 2018). Asimismo,

Koontz y Weihrich (2004) citado por Fideas (2017), la eficiencia “es alcanzar las metas con la menor cantidad de recursos” (p. 79). Además, es la influencia con los resultados de las actividades, como la influencia entre la cantidad de recursos utilizados y recursos estimados y la medida en que se utilizan los recursos (Paz, 2020). En síntesis, es la capacidad de una organización de disponer recursos para el cumplimiento óptimo de las funciones determinadas.

Además, la teoría de la efectividad, es el cumplimiento de los objetivos planificados. Además, es la dependencia entre los resultados, programados y no programados (Rojas et al. 2018). Por su parte Favela et al. (2019), señalaron que es la influencia entre los resultados logrados con los propuestos y/o planificados en una determinada tarea.

En síntesis, en base a las teorías mencionadas, es preciso indicar que, la productividad y el compromiso son iguales, en otras palabras, si uno acrecienta considerablemente, el otro hará lo mismo, además, la productividad depende del compromiso. También, algunos estudios repiten que cualquier actividad que se realiza por parte de una de las variables afecta directamente al otro. De esta forma el engagement se establece como un factor preciso para el logro de los objetivos.

Respecto a las pruebas de hipótesis de investigación se realizaron en base al análisis de regresión logística ordinal, las cuales permitieron determinar la influencia de la variable independiente engagement laboral y de la variable dependiente productividad donde se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke de 46.7% y la información de ajuste de modelo indicó un p-valor de 0,000. Por lo tanto, es similar la investigación de Collantes y Villalobos (2020), cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, señaló que, según el análisis de regresión, existe influencia significativa entre el compromiso y productividad laboral, lo que implicó que se acepta la hipótesis de investigación. Por ende, para un buen compromiso en la empresa, si se proporcionan planes, formación y mayor motivación a los empleados, se aumentarán las ventas y con ello posicionarse en el mercado.

En cuanto al primer objetivo específico se determinó la influencia del engagement laboral en la eficacia de una Clínica de Cusco, 2022, a través del análisis de regresión logística ordinal donde se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke del 41.2%

y la información de ajuste de modelo indicó que tiene un p-valor de 0,000. Estos resultados difieren con la investigación de Ruiz (2021), cuya metodología fue cuantitativa, por lo tanto, indicó que, existen influencias significativas con respecto a los factores calidad de vida y género, prácticas organizacionales y personas. Por otro lado, los empleados están de acuerdo en la importancia de las oportunidades en la formación, planificación de carrera y las actividades desafiantes. Por ende, las iniciativas y estrategias que promueven el compromiso de una empresa deben centrarse principalmente en las oportunidades de crecimiento a través de la capacitación y los planes de carrera, en la cultura organizacional, el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Asimismo, se contrasta con el estudio de Espinoza (2017), cuya metodología fue tipo cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional, reveló que, el engagement está relacionada significativamente con la productividad laboral, también esta influencia cuenta con una significancia del 0.01. Al término del estudio llegó a la conclusión que cuando los colaboradores tienen más energía, trabajan más y son persistentes en su trabajo, además, serán más productivos, lo que significa que serán más eficientes. La diferencia con los resultados con la actual investigación, en los estudios de Ruiz y Espinoza no consideraron el análisis de regresión logística ordinal.

Respecto al segundo objetivo específico se determinó la influencia del engagement laboral en la eficiencia de una Clínica de Cusco, 2022, a través del análisis de regresión logística ordinal donde se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke del 55.1% y la información de ajuste de modelo indicó que tiene un p-valor de 0,000, por lo tanto, estos resultados difieren como los resultados de la investigación de Huamachuco (2021), cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental. El cual demostró que, existe una influencia entre las variables de dicho estudio, por tanto, un nivel de compromiso el personal cumplirá a tiempo con sus funciones determinadas por sus jefes. La diferencia con los resultados con la actual investigación, el estudio de Huamachuco no consideró el análisis de regresión logística ordinal.

Respecto al tercer objetivo específico se determinó la influencia del engagement laboral en la efectividad de una Clínica de Cusco, 2022, a través del análisis de

regresión logística ordinal donde se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke del 47.6% y la información del ajuste de modelo indicó un p-valor de 0,000, determinando que existe influencia significativa en el engagement laboral con la efectividad. Este escenario se contradice con los resultados de Reupo (2021), cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, por lo tanto, determinó que su propuesta estuvo enfocada a mejorar las principales deficiencias que influían en el engagement y la productividad de los trabajadores, de esta manera los factores que incidían en la productividad de los trabajadores cambiaron de manera positiva generando un alto incremento en la efectividad al cumplir con las metas establecidas en el tiempo acordado por su superior, haciendo uso de los recursos necesarios. La diferencia con los resultados con la actual investigación, el estudio de Reupo no considero el análisis de regresión logística ordinal.

VI. CONCLUSIONES

1. Según el ajuste de modelos y las estimaciones de parámetro se halló un valor significativo de 0.000, asimismo, por medio del coeficiente de Nagelkerke, se obtiene una variabilidad del 46.7%.

Los resultados se efectuaron con las 87 encuestas, por lo tanto, corroboraron con la aceptación de la hipótesis general.

2. Según el ajuste de modelos y las estimaciones de parámetro se halló un valor significativo de 0.000, asimismo, por medio del coeficiente de Nagelkerke, se obtiene una variabilidad del 41.2%.

Los resultados se efectuaron con las 87 encuestas, por lo tanto, corroboraron la aceptación de la hipótesis, indicando que, existe influencia, por ende, se acepta la primera hipótesis específica.

3. Según el ajuste de modelos y las estimaciones de parámetro se halló un valor significativo de 0.000, asimismo, por medio del coeficiente de Nagelkerke, se obtiene una variabilidad del 55.1%.

Los resultados se efectuaron con las 87 encuestas, por lo tanto, corroboraron la aceptación de la hipótesis, indicando que, existe influencia, por ende, se acepta la segunda hipótesis específica.

4. Según el ajuste de modelos y las estimaciones de parámetro se halló un valor significativo de 0.000, asimismo, por medio del coeficiente de Nagelkerke, se obtiene una variabilidad del 47.6%.

Los resultados se efectuaron con las 87 encuestas, por lo tanto, corroboraron la aceptación de la hipótesis, indicando que, existe influencia, por ende, se acepta la tercera hipótesis específica.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Clínica de Cusco, se sugiere desarrollar capacitaciones permanentes y evaluaciones periódicas a los colaboradores y supervisores sobre aspectos del engagement, ya que, esto ayudará a realizar un diagnóstico para que puedan intervenir integralmente en todos los problemas que se presenten en la clínica y mejorar la productividad de los colaboradores.
2. A los jefes y supervisores se recomienda implementar talleres que ayuden aumentar los niveles de energía y resistencia mental para el logro de los objetivos trazados por la clínica. Asimismo, de forma mensual realizar pausas activas que permitan que el colaborador se desestrese.
3. A la Clínica de Cusco se sugiere implementar reconocimientos mensuales por el esfuerzo de los colaboradores, porque permitirá que los empleados sientan que los esfuerzos, por pequeños que sean, son reconocidos. Este reconocimiento hará que se identifiquen en sus actividades dentro de la clínica.
4. A la Clínica de Cusco se recomienda capacitar a los colaboradores para trabajar bajo presión. A la vez implementar un sistema de incentivos económicos para aquellos trabajadores que se desempeñan con eficacia, esto con la finalidad de generar una competencia sana entre los propios colaboradores.

REFERENCIAS

- Agudelo, B., & Escobar, M. (2022). Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(2), 122-136. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8378006>
- Arias, J. (1 de enero de 2021). Leadership styles and labor engagement in credit analysts of the financial sector in Arequipa. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 12(1), 09-15. Obtenido de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/256e/18>
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E. (30 de enero de 2018). Work stress and engagement in a manufacturing company workers. *Revista Textos y Sentidos*(17), 101-122. Obtenido de <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/textosysentidos/article/view/82/81>
- Ayoví, J. (enero - marzo de 2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC*, 58 - 76. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>
- Becerra, D., & Tejada, C. (2019). Plan de comunicación alternativa para el fortalecimiento del valor de la puntualidad en estudiantes de la I.E. Julio Gutierrez Solari, el Milagro-Huanchaco. *Tesis*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36666/becerra_rd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brito, I. (2020). Productividad laboral del talento humano: Criterios a considerar en las Fundaciones de intervención Social de Colombia. *Consensus (Santiago)-Revista interdisciplinaria de investigación*, 4(3), 69-90. Obtenido de <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/68/77>
- Cabanyes, J., & Monge, M. (2017). *La salud mental y sus cuidados* (Cuarta Edición ed.). España: Eunsa. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/LibroSaludMentalCuidados.pdf
- Cabrejos, J. (2017). Gestión por competencias y productividad en los trabajadores de mantenimiento de maquinaria en mypes de Cajamarca (periodo 2016-2017). *Tesis*. Universidad Nacional del Callao, Callao. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3926/Cabrejos%20Burga_titulo%20doctor%20administracion_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, J., Pando, M., Preciado, L., & Colunga, C. (enero -junio de 2019). Effect of Organizational Socialization on Mexican workers' engagement: Clarity and Future. *Revista Psicogente*, 23(43), 43-63. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372020000100043

- Carranco, S., & Pando, M. (05 de enero de 2019). Meta-analysis of articles on teacher work stress in the period 2013 -2017. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento.*, 3(1), 522-554.
doi:10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.522-544U
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* (Decimonovena ed.). Lima: San Marcos de Anobal Jesús Paredes Galván.
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2012). *Productividad y competitividad.* Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Caso, A. (2006). *Técnicas de medición del trabajo* (2da edición ed.). Madrid: Fundación Confemetal Editorial. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=18TmMdosLp4C&oi=fnd&pg=PA5&dq=TIEMPO+ADECUADO+EN+EL+TRABAJO&ots=3HDItdRGX5&sig=bITRoWHA8Ca0Mla-1MRRry9zWpQ#v=onepage&q=DETERMINACION%20DEL%20TIEMPO%20&f=true>
- Castaño, E., Quiroz, E., & Franco, V. (2020). Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato? *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(60), 159-177. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1942/194263234009/194263234009.pdf>
- Cervantes, G., Muñoz, G., & India, A. (13 de abril de 2020). Teamwork and its effect on customer service quality. *Revista Espacios*, 41(14), 27. Obtenido de <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2017). Relationship between organizational climate and engagement, in two social foundations, without profit, form the Bio Bio region. *Revista Ciencia & trabajo*, 19(59), 105-112.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>.
- Chiang, M., Riquelme, g., & Rivas, p. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 178 - 186. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional la dinamica del exito en las organizaciones.* (Segunda edición ed.). México: McGrawHill educación. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

- Collantes, A., & Villalobos, G. (2020). Engagement y su relación con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Negocios Peña E.I.R.L, Píura-2019. *Tesis de pregrado*. Universidad César Vallejo, Piura - Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60719/B_Collantes_BAD-Villalobos_IGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Corral, C. (18 de noviembre de 2018). El entusiasmo. *Athenea Digital*, 18(3), 1-3. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/2387-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9782-2-10-20181018.pdf>
- Davey , K. (10 de octubre de 2017). Engagement and Happiness levels in Lima's working college students. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 389-406. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/14049/12462>
- Escobar, S. (2018). Relación entre el clima laboral y el esfuerzo laboral de los empleados del GAD Municipalidad del Cantón Pastaza. *Tesis*. Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/19126>
- Espinoza, J. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinosa_qj.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Favela, M., Escobedo, T., Romero, R., & Hernández, A. (2019). Herramientas de manufactura esbelta que inciden en la productividad de una organización: modelo conceptual propuesto. *Revista Instituto de Ingeniería y Tecnología*, 16(1), 115-133. doi:10.22507/rli.v16n1a6
- Fidias, A. (septiembre de 2017). Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del*, 3(1), 64-83. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon-2/publication/320130761_Efectividad_y_eficiencia_de_la_investigacion_tecnologica_en_la_universidad/links/59cf973a4585150177ee1be5/Efectividad-y-eficiencia-de-la-investigacion-tecnologica-en-la-univers
- Flores, J., & Gómez , I. (marzo de 2018). Perceived organizational support and organizational commitment in a private Company in Lima, Perú. *Revista Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 16(1), 1-30. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci_arttext

- Fonseca, J., Cruz, C., & Chacón, L. (2019). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de Psicología (PUCP)*, 37(1), 7 - 29. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472019000100002&script=sci_arttext
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (20 de mayo de 2018). Productividad and its factors: Impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. doi:<https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Gómez, I., & Brito, J. (2020). *Aministración de Operaciones* (Primera edición ed.). Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador Guayaquil. Obtenido de [file:///C:/Users/pc/Downloads/ADMINISTRACION%20DE%20OPERACIONES%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/ADMINISTRACION%20DE%20OPERACIONES%20(3).pdf)
- Gonzalez, M. (2010). El concepto de leyes prácticas en la ética Kantiana. *Revista de filosofía*, 66, 107-126. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-43602010000100007>
- González, Y. (2017). Calidad de servicio y lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo – Año 2017. *Tesis*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9900/gonzalez_ly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Huamanchumo, E. (2021). Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte – 2020. *Tesis de postgrado*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62083/Huamanchumo_SEE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Karime, L., & Duque, L. (2021). Responsabilidad social empresarial: los inmigrantes, stakeholder de la empresa. *Inciso*, 23(2). Obtenido de <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/inciso/article/view/1147>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva Global y empresarial* (Descimocuarta edición ed.). México: McGrawHill. Obtenido de https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Liébana, C., Fernández, E., Vázquez, A., López, A., & Rodríguez, A. (14 de diciembre de 2020). Burnout y engagement en estudiantes universitarios de enfermería. *Revista Enfermería Global*, 17(50), 131-152. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412018000200131&script=sci_arttext&tlng=pt

- Locke, E. (1976). "La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo". 1297-1349.
- Medianero, D. (2016). *Productividad Total. Teoría y métodos de medición.* (Empresa Editora Macro EIRL ed.). Lima: Macro. Obtenido de <https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123044152.pdf>
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios Gerenciales*, 15(75), 23-33. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n75/v16n75a02.pdf>
- Mourkogiannis, N. (2007). Propósito el punto de partida de las grandes compañías. *De Revistas.com*, 1-5. Obtenido de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Empresa/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Proposito.pdf>
- Narváez, G., Guerrero, C., & Villaprado, O. (2017). La Competitividad del Sector Hotelero a Partir de la Teoría de los Recursos y Capacidades. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(2). Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3040171
- Ortiz, L. (2019). Incidence of organizational climate on labor productivity in institutions providing health services (IPS): a correlational study. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193. Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/3289>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud, Barranquilla*, 35(1), 156 - 184. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Paz, T. (2020). Educational management and the improvement of the work performance of teachers. *Ciencia y Educación*, 1(4). Obtenido de <http://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/21>
- Pino, G., & Hurtado, A. (2018). Correlation between engagement and academic performance of students of the last semester of the professional schools of the faculty of social sciences and technologies and humanities of the Catholic University of Santa María, Arequipa 2016. *Veritas Journal*, 17(1), 19-24. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Peggy-Delgado-Del-Carpio/publication/342588614_REVALORIZACION_DE_LOS_ELEMENTOS_TRADICIONALES_QUE_CONFORMAN_EL_PATRIMONIO_GASTRONOMICO_DE_LAS_PICANTERIAS_TRADICIONALES_DEL_DISTRITO_SACHACA_AREQUIPA_2015_veritas_17_2016_
- Prudencio, E. (2018). Responsabilidad social empresarial y la imagen de marca de la empresa Soto sport, Los Olivos 2018. *Tesis.* Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24868/Prudencio_SEL.pdf?sequence=6&isAllowed=y

- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría*. Icaria.
- Quijia, G., Guevara, C., & Ramírez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17-26. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-01292021000100017&script=sci_arttext
- Rando, A. (abril de 2016). Trabajo en equipo: ¿Es posible formar equipos médicos expertos a partir de profesionales expertos? *Revista Médica del Uruguay*, 32(1), 59-76. Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-03902016000100008&lng=es.
- Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. (23 de mayo de 2017). Obtenido de [chrome-extenhttps://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf](https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf)
- Reupo, D. (2021). Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Oltursa Chiclayo - 2019. *Tesis*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9204/Reupo%20Valderrama%20David%20Humber.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Decimotercera ed.). México: Pearson educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Ruiz, F. (2021). Factors that promote engagement in an IT company. *Revista Latinoamericana de Investigación Social*, 4(1). Obtenido de <https://revistasinvestigacion.lasalle.mx/index.php/relais/article/view/2760/2918>
- Sucasaca, A. (2019). Engagement y productividad laboral de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca - 2018. *Tesis*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12741/Sucasaca_Sanca_Ana_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wood, P., & Bakker, A. (2018). *Engagement*. Chile: Equipo circular HR de fundación Chile. Obtenido de <https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement-2018.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Independiente: Engagement				
¿Cuál es la influencia del engagement laboral en la productividad de una Clínica de Cusco, 2022?	Determinar la influencia del engagement en la productividad de una Clínica de Cusco, 2022	El engagement laboral influye significativamente en la productividad de una Clínica de Cusco, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Vigor	Resistencia Esfuerzo	1,2,3 4,5	Ordinal	Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
			Dedicación	Entusiasmo Propósito	6,7 8,9,10		
Absorción	Satisfacción Concentración laboral	11,12,13 14,15,16					
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable Dependiente: Productividad				
a) ¿Cuál es la influencia del engagement laboral en la eficacia de una Clínica de Cusco, 2022?	(a) Determinar la influencia del engagement laboral en la eficacia de una Clínica de Cusco, 2022.	(a) El engagement laboral influye significativamente en la eficacia de una Clínica de Cusco, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
(b) ¿Cuál es la influencia del engagement laboral en la eficiencia de una Clínica de Cusco, 2022?	(b) Determinar la influencia del engagement laboral en la eficiencia de una Clínica de Cusco, 2022.	(b) El engagement laboral influye significativamente en la eficiencia de una Clínica de Cusco, 2022.	Eficacia	Puntualidad Trabajo bajo presión Lealtad	1,2 3,4 5,6	Ordinal	Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
			Eficiencia	Procedimiento Tiempo adecuado Evita sanciones	7,8 9,10 11		
(c) ¿Cuál es la influencia del engagement laboral en la efectividad de una Clínica de Cusco, 2022?	(c) Determinar la influencia del engagement laboral en la efectividad de una Clínica de Cusco, 2022	(c) El engagement laboral influye significativamente en la efectividad de una Clínica de Cusco, 2022.	Efectividad	Trabajo en equipo Asume responsabilidades	12,13 14,15		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Método: Hipotético – deductivo Diseño: No experimental – transversal Nivel: Explicativo		Población: 87 colaboradores (personal de salud y administrativo) Muestra: 87 colaboradores (personal de salud y administrativo)	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Excel Inferencial: Regresión logística ordinal		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
VARIABLE INDEPENDIENTE Engagement laboral	Estado psicológico asociado con la antítesis positiva del burnout, se describe como un estado de ánimo positivo, relacionado con el logro y el trabajo, determinado por las características de energía, dedicación y enfoque (Arias, 2021, p. 11).	Arias (2021), identificó como dimensiones a tres componentes o etapas, a partir del cual se identificaron 2 indicadores para cada dimensión. Para el instrumento se consideró 16 ítems.	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia • Esfuerzo 	Ordinal
			Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> • Entusiasmo • Concentración laboral 	Ordinal
			Absorción	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Concentración laboral 	Ordinal
VARIABLE DEPENDIENTE Productividad	Componente fundamental de la organización para alcanzar los resultados esperados (Ortiz, 2019, p. 187).	Ortiz (2019), identificó como dimensiones a tres componentes, a partir del cual se identificaron para la dimensión eficacia y eficiencia 3 indicadores y la dimensión efectividad tiene 2 indicadores. Para el instrumento se consideró 15 ítems.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Trabajo bajo presión • Lealtad 	Ordinal
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Tiempo adecuado • Evita sanciones 	Ordinal
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Asume responsabilidades 	Ordinal

Anexo 3. Certificado de validez de contenido de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENGAGEMENT LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Vigor							
1	Muestra persistencia en las labores que realiza	x		x			x	Puede agregar el prefijo usted
2	Realiza sus labores con energía durante largos períodos de tiempo	x		x			x	Puede agregar el prefijo usted
3	Se siente fuerte y vigoroso al realizar su trabajo	x		x			x	Puede agregar el prefijo usted
4	Su trabajo le motiva a realizar sus actividades diariamente	x		x			x	Puede agregar el prefijo usted
5	Usted puede continuar trabajando horas extra con el mismo entusiasmo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Dedicación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que las actividades que se le asigna son retadoras	x		x			x	Puede agregar el prefijo usted
7	Se encuentra entusiasmado con su trabajo	x		x			x	Puede agregar el prefijo usted
8	Se siente orgulloso del cumplimiento de sus labores	x		x			x	Puede agregar el prefijo usted
9	Usted muestra dedicación en sus labores	x		x		x		
10	En situaciones de tensión en el trabajo su mentalidad es positiva	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Absorción	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Usted percibe que el tiempo pasa más rápido cuando realiza sus labores.	x		x		x		
12	Está satisfecho por las labores que realiza.	x		x			x	Puede agregar el prefijo usted
13	Considera que su trabajo es estimulante e inspirador	x		x			x	Puede agregar el prefijo usted
14	Se enfoca únicamente en cumplir las actividades asignadas por su jefe.	x		x			x	Puede agregar el prefijo usted
15	Se siente inmerso en las labores que realiza	x		x			x	Puede agregar el prefijo usted
16	Cuando se encuentra laborando es difícil desconectarse de lo que está realizando.	x		x			x	Puede agregar el prefijo usted

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: OSCCO LOPEZ, ALEX ALFREDO DNI: 40504984

Especialidad del validador: MAESTRO EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DEL FACTOR HUMANO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

02 de junio del 2022



.....
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENGAGEMENT LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ¹		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	l' o	
DIMENSION 1: Vigor								
1	Muestra persistencia en las labores que realiza	x		X		X		
2	Realiza sus labores con energía durante largos períodos de tiempo	x		X		X		
3	Se siente fuerte y vigoroso al realizar su trabajo	x		X		X		
4	Usted estimula innovaciones en los grupos de trabajo	x		X		X		
5	Usted puede continuar trabajando horas extra con el mismo entusiasmo	x		X		X		
DIMENSION 2: Dedicación								
6	Considera que las actividades que se le asigna son retadoras	X		X		X		
7	Se encuentra entusiasmado con su trabajo	x		X		X		
8	Se siente orgulloso del cumplimiento de sus labores	x		X		X		
9	Usted muestra dedicación en sus labores	X		X		X		
10	En situaciones de tensión en el trabajo su mentalidad es positiva	X		X		X		
DIMENSION: Absorción								
11	Usted percibe que el tiempo pasa más rápido cuando realiza sus labores.	x		X		X		
12	Está satisfecho por las labores que realiza.	X		X		X		
13	Considera que su trabajo es estimulante e inspirador	x		X		X		
14	Se enfoca únicamente en cumplir las actividades asignadas por su jefe,	x		X		X		
15	Se siente inverso en las labores que realiza	X		X		X		
16	Cuando se encuentra laborando es difícil desconectarse ³ de lo que está realizando.	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems evaluados son adecuados para determinar el nivel de compromiso o engagement laboral.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GIAN CARLO VEGA CARRASCO DNI: 45120026

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN DERECHO DE LA EMPRESA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firm: | Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENGAGEMENT LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia*		Claridad ¹		Sugerencias
		SI	NO	Si	NO	Si	NO	
	DIMENSION 1: Vigor							
1	Muestra persistencia en las labores que realiza							
2	Realiza sus labores con energía durante largos periodos de tiempo							
3	Se siente fuerte y vigoroso al realizar su trabajo							
4	Su trabajo le motiva a realizar sus actividades diariamente							
5	Usted puede continuar trabajando horas extra con el mismo entusiasmo							
	DIMENSION 2: Dedicación	Si	No	Si	No	Si	NO	
6	Considera a que las actividades que se le asigna son retadoras							
7	Se encuentra entusiasmado con su trabajo							
8	Se siente orgulloso del cumplimiento de sus labores					r'		
9	Usted muestra dedicación en sus labores					r'		
10	En situaciones de tensión en el trabajo su mentalidad es positiva							
	DIMENSION: Absorción	Si	No	Si	No	Si	NO	
11	Usted percibe que el tiempo pasa más rápido cuando realiza sus labores.							
12	Está satisfecho por las labores que realiza.							
13	Considera que su trabajo es estimulante e inspirador							
14	Se enfoca únicamente en cumplir las actividades asignadas por su jefe.							
15	Se siente inmerso en las labores que realiza							
16	Cuando se encuentra laborando es difícil desconectarse de lo que está realizando.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. **VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA**

DNI: 07586867

Especialidad del validador: Dra. Administración; Mtra. Marketing y Comercio internacional; Mtra. Gestión Pública; Mg.Educación; Lic. Adm.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del instructor

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Los Olivos, 21 de mayo del 2022



 Rosa Elvira Villanueva Figueroa
 DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
 C.I.P. RESOLUCIÓN
 CÓDIGO REGISTRO PROFESIONAL

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: La eficacia							
1	Cumple con entrega las actividades encomendadas a tiempo	x		x		x		
2	Considera usted que es una persona proactiva al desarrollar sus actividades laborales	x		x		x		
3	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión	x		x		x		
4	Considera que sus habilidades intelectuales no se ven afectadas por la intensidad del trabajo.	x		x		x		
5	Se identifica plenamente con la institución	x		x		x		
6	Comparte o mantiene lealtad con la información privada de la institución	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Conoce los procedimientos para desempeñarse en el puesto asignado	x		x		x		
8	Siente que posee los conocimientos necesarios para manejar de manera correcta las herramientas que le otorga la institución	x		x		x		
9	Planifica sus actividades a corto y largo plazo	x		x		x		
10	Culmina sus actividades en plazo establecido	x		x		x		
	DIMENSION: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cumple con sus actividades con el fin de evitar sanciones	x		x		x		
12	Se involucra con la solución de problemas que tienen otros colaboradores	x		x		x		
13	En su área de trabajo existe comunicación asertiva entre los colaboradores para el cumplimiento de las metas	x		x		x		
14	Utiliza los equipo e instrumentos de trabajo para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
15	Se mantiene atento en su área de trabajo y se anticipa ante futuros problemas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: OSCCO LOPEZ, ALEX ALFREDO DNI: 40504984

Especialidad del validador: MAESTRO EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DEL FACTOR HUMANO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

02 de junio del 2022



Firma del Experto Informante

27 de mayo del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: La eficacia								
1	Cumple con entrega las actividades encomendadas a tiempo			X				
	Considera usted que es una persona proactiva al desarrollar sus actividades laborales							
3	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión			X		x		
4	Considera que sus habilidades intelectuales no se ven afectadas por la intensidad del trabajo.	x				X		
5	Se identifica plenamente con la institución					X		
	Comparte o mantiene lealtad con la información privada de la institución			X		X		
DIMENSION 2: Eficiencia								
7	Conoce los procedimientos para desempeñarse en el puesto asignado	X		X		X		
8	Siente que posee los conocimientos necesarios para manejar de manera correcta las herramientas que le otorga la institución							
9	Planifica sus actividades a corto y largo plazo	x		x		x		
10	Culmina sus actividades en plazo establecido	x		x		x		
DIMENSION: Efectividad								
11	Cumple con sus actividades con el fin de evitarsanciones	X		X		X		
12	Se involucra con la solución de problemas que tienen otros colaboradores	X				X		
13	En su área de trabajo existe comunicación asertiva entre los colaboradores para el cumplimiento de las metas	X						
14	Utiliza los equipo e instrumentos de trabajo para el cumplimiento de sus actividades	x		X		X		
15	Se mantiene atento en su área de trabajo y se anticipa ante futuros problemas	x						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems evaluados son adecuados para determinar el nivel la productividad laboral en el marco de la investigación planteada.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: GIAN CARLO VEGA CARRASCO DNI: 45120026

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN DERECHO DE LA EMPRESA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión


 Firm: I Experto

27 de mayo del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia'		Relevancia*		Claridad'		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: La eficacia							
1	Cumple con entrega las actividades encomendadas a tiempo							
2	Considera usted que es una persona proactiva al desarrollar sus actividades laborales							
3	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión	✓		✓		✓		
4	Considera que sus habilidades intelectuales no se ven afectadas por la intensidad del trabajo.	✓		✓		✓		
5	Se identifica plenamente con la institución							
6	Comparte o mantiene lealtad con la información privada de la institución							
	DIMENSION 2: Eficiencia							
7	Conoce los procedimientos para desempeñarse en el puesto asigna do							
8	Siente que posee los conocimientos necesarios para manejar de manera correcta las herramientas que le otorga la institución							
9	Planifica sus actividades a corto y largo plazo							
10	Culmina sus actividades en plazo establecido							
	DIMENSION: Efectividad							
11	Cumple con sus actividades con el fin de evitar sanciones							
12	Se involucra con la solución de problemas que tienen otros colaboradores							
13	En su área de trabajo existe comunicación asertiva entre los colaboradores para el cumplimiento de las metas							
14	Utiliza los equipo e instrumentos de trabajo para el cumplimiento de sus actividades			✓		✓		
15	Se mantiene atento en su área de trabajo y se anticipa ante futuros problemas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: Dra. **VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA**

DNI:

07586867 Especialidad del validador: Dra. Administración; Mtra. Marketing y Comercio internacional; Mtra. Gestión Pública;

Mg. Educación; Lic. Adm.

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Los Olivos, 21 de mayo del 2022

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es confuso, exacto y directo

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



 Rosa Elvira Villanueva Figueroa
 DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
 CIAD-REGUE 6200

CÓDIGO REGISTRO: 19191822

Firma del Experto Informante

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO 1

EL ENGAGEMENT LABORAL DE UNA CLÍNICA DE CUSCO, 2022

El presente instrumento tiene como propósito determinar la influencia del engagement laboral tiene impacto en la productividad de una Clínica de Cusco, 2022, por tanto, marque, la alternativa que usted considere pertinente. La información que nos brinde es totalmente confidencial, por lo que, se presenta las siguientes instrucciones:

Escala de valoración

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítem	1	2	3	4	5
	VIGOR					
	Resistencia					
1	Muestra persistencia en las labores que realiza					
2	Realiza sus labores con energía durante largos períodos de tiempo					
3	Se siente fuerte y vigoroso al realizar su trabajo					
	Esfuerzo					
4	Su trabajo le motiva a realizar sus actividades diariamente					
5	Usted puede continuar trabajando horas extra con el mismo entusiasmo					
	DEDICACION					
	Entusiasmo					
6	Considera que las actividades que se le asigna son retadoras					
7	Se encuentra entusiasmado con su trabajo					
	Propósito					
8	Se siente orgulloso del cumplimiento de sus labores					
9	Usted muestra dedicación en sus labores					
10	En situaciones de tensión en el trabajo su mentalidad es positiva					
	ABSORCION					
	Satisfacción					
11	Usted percibe que el tiempo pasa más rápido por los resultados de su trabajo					
12	Está satisfecho por las labores que realiza.					
13	Considera que su trabajo es estimulante e inspirador					
	Concentración laboral					
14	Se enfoca únicamente en cumplir las actividades asignadas por su jefe.					
15	Se siente usted inmerso en las labores que realiza					
16	Cuando se encuentra laborando es difícil desconectarse de lo que está realizando					

INSTRUMENTO 2

PRODUCTIVIDAD DE UNA CLÍNICA DE CUSCO, 2022

El presente instrumento tiene como propósito determinar la influencia del engagement laboral tiene impacto en la productividad de una Clínica de Cusco, 2022, por tanto, marque, la alternativa que usted considere pertinente. La información que nos brinde es totalmente confidencial, por lo que, se presenta las siguientes instrucciones:

Escala de valoración

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítem	1	2	3	4	5
	EFICACIA					
	Puntualidad					
1	Cumple con la entrega de las actividades encomendadas a tiempo					
2	Considera que es una persona proactiva al desarrollar sus actividades laborales					
	Trabajo bajo presión					
3	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión					
4	Considera que sus habilidades intelectuales no se ven afectadas por la intensidad del trabajo					
	Lealtad					
5	Se identifica plenamente con la institución					
6	Comparte o mantiene lealtad con la información privada de la institución					
	EFICIENCIA					
	Procedimiento					
7	Conoce los procedimientos para desempeñarse en el puesto asignado					
8	Siente que posee los conocimientos necesarios para manejar de manera correcta las herramientas que le otorga la institución					
	Tiempo adecuado					
9	Planifica sus actividades a corto y largo plazo					
10	Culmina sus actividades en plazo establecido					
	Evita sanciones					
11	Cumple con sus actividades con el fin de evitar sanciones					
	EFFECTIVIDAD					
	Trabajo en equipo					
12	Se involucra con la solución de problemas que tienen otros colaboradores					
13	En su área de trabajo existe comunicación asertiva entre los colaboradores para el cumplimiento de las metas					
	Asume responsabilidades					
14	Utiliza los equipo e instrumentos de trabajo para el cumplimiento de sus actividades					
15	Se mantiene atento en su área de trabajo y se anticipa ante futuros problemas					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROSA ELVIRA VILLANUEVA FIGUEROA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El engagement laboral en la productividad de una Clínica de Cusco, 2022", cuyo autor es ROJAS ZUÑIGA MAYDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROSA ELVIRA VILLANUEVA FIGUEROA DNI: 07586867 ORCID: 0000-0002-3919-0185	Firmado electrónicamente por: RVILLANUEVAF el 02-08-2022 17:46:40

Código documento Trilce: TRI - 0378259