



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Relación del engagement y el desempeño laboral de
los colaboradores de la OGESS – BM, año 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

López Guzmán, Víctor Saúl (ORCID: 0000-0002-9222-2457)

ASESOR:

Dr. Barbarán Mozo, Hipólito Percy (ORCID: 0000-0002-9316-202X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Víctor Saúl López Reátegui, mi padre, por siempre haberme dado ánimos en seguir creciendo en el ámbito profesional y a ser mejor persona cada día. A 6 años de tu partida, gracias papá.

Víctor

Agradecimiento

A Livia Carolina Díaz Yalta, mi esposa, gran compañera y amiga, por apoyarme y comprenderme en las diferentes metas que me propongo y por Stefano Saúl, el hermoso hijo que me diste.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2 Variables y operacionalización.....	25
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5 Procedimientos.....	30
3.6 Método de análisis de datos.....	30
3.7 Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS.....	32
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIÓN.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1: Factores organizacionales.....	14
Tabla 2: Juicio de expertos.....	29
Tabla 3: Estadística de fiabilidad de los instrumentos.....	30
Tabla 4: Prueba de normalidad.....	32
Tabla 5: Análisis de la correlación de la variable engagement e iniciativa Laboral.....	33
Tabla 6: Análisis de la correlación de la variable el engagement y trabajo en equipo.....	33
Tabla 7: Análisis de la correlación de la variable el engagement y cooperación.....	34
Tabla 8: Análisis de la correlación de la variable engagement y desempeño.....	35

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM. La presente investigación es de tipo básica y su diseño no experimental de corte transversal con una población conformada por los colaboradores de la OGESS-BM y una muestra de 120 colaboradores, mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS 25, además se emplearon instrumentos para la variable engagement (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003), conformado por 3 dimensiones, elaborados mediante la escala de Likert con 16 ítems y para el desempeño laboral el instrumento fue DL, de Guerrero (2014), conformado por 3 dimensiones, elaborado con la escala de likert con 14 ítems. Se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Por cuanto se determinó una correlación según el coeficiente Rho Spearman positiva considerable de 0,838; asimismo, se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Este resultado permitió aceptar la hipótesis alterna, a mayor engagement mayor desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM.

Palabras clave: Engagement, Vigor, Desempeño laboral, Trabajo en equipo.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between engagement and job performance of OGESS-BM collaborators. This investigation design is basic and non-experimental cross-sectional; the collaborators of OGESS-BM were the population, the sample was 120 collaborators from a non-probability sampling for convenience, whose data were processed in the SPSS 25 statistical program; the instruments used were: for the engagement variable (UWES) by Schaufeli and Bakker (2003), it is made up of 3 dimensions, prepared on the Likert scale with 16 items and for job performance the instrument was DL, from Guerrero (2014) It is made up of 3 dimensions, elaborated with the Likert scale with 14 items. It was concluded that there is a significant relationship between engagement and job performance of OGESS-BM collaborators, year 2020. Since a correlation was determined according to the significant positive Rho Spearman coefficient of 0.838, a p-value was also obtained. Equal to 0.000 (p-value <0.05), this result allowed us to accept the alternative hypothesis, that is, the higher engagement, the higher job performance of the OGESS-BM collaborators.

Keywords: Engagement, Vigor, Job performance, Teamwork.

I. INTRODUCCIÓN

En el sector público pese a los esfuerzos por implementar actividades para que propicien compromiso por parte de los colaboradores, vemos que en muchos casos no produce el resultado esperado. En diversas instituciones encontramos colaboradores con poco o nada de engagement en relación hacia la institución y el trabajo mismo. Esta problemática se vive en las diversas empresas e instituciones. A nivel internacional de acuerdo a un estudio realizado se encontró que el engagement presenta niveles relativamente bajos y tan solo un 13% de los colaboradores en una muestra de 142 países, demuestran engagement. Según Crabtree (2013), demuestra que en un ámbito internacional se presenta este problema y a pesar de los esfuerzos de las organizaciones por desarrollar diversas estrategias para mejorar estos niveles, los colaboradores demuestran poca o nada de engagement. Teniendo en cuenta que el hombre moderno vive inmerso en las organizaciones, esto le proporciona un ambiente competitivo; las organizaciones buscan su supervivencia y compiten por lograr cuotas de mercado. Por lo tanto, es indispensable la búsqueda de variables para generar ventajas competitivas y sostenibles. Entre las diferentes variables es fundamental resaltar el papel de los colaboradores y si estos mostrarían un nivel alto de engagement, proporcionarían un diferencial entre una organización y otra; pues el engagement proporciona alternativas favorables para las organizaciones. Aun así, en un estudio desarrollado por Crabtree (2013), da a conocer que en resultados internacionales, los niveles de engagement no son los más favorables, lo cual deja evidencia que a pesar que se han activado grandes cambios en las organizaciones para propiciar colaboradores engaged, no se ha logrado el cometido.

El engagement es abordado por Ahmed y Rafiq (2003), quienes dan a conocer que es una variable cuyo estudio está constante crecimiento en el contexto internacional y resulta necesario indagar cuales son las implicancias en las diferentes empresas. Es así que en América Latina Dyzenchouz (2017), da a conocer que el año 2015, en América Latina la tasa de engagement laboral presenta porcentajes más altos que el resto del mundo con un 71%, por encima

de Norteamérica y Europa, quienes tienen un 66% y un 57% respectivamente; esto da un promedio global de un 62%. En el Perú país que no es ajeno al estudio del engagement como una estrategia para la mejora competitiva así lo demuestran Flores y otros (2015), quienes manifiestan que el engagement es de vital interés ya que algunas organizaciones lo aplican sin saber que lo que están haciendo es engagement y están generando entusiasmo por el trabajo. Esto a su vez influye considerantemente en el desempeño de los colaboradores, en ese sentido a nivel local Mori (2018), indica que si se usa una buena comunicación en las organizaciones de la Región de San Martín se mejorará en engagement (compromiso organizacional), eso ayudará a las organizaciones a movilizarlas en dirección al cumplimiento de sus objetivos planificados.

El engagement en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo, que es una institución que depende de la Dirección Regional de Salud y esta a su vez del Ministerio de Salud (MINSA), la cual tiene por objetivo organizacional que en el presente año los pobladores de nuestro país deben gozar de buena salud en todas sus dimensiones, producto de la respuesta óptima que haga el Estado, en base al principio de universalidad de la salud, igualdad, concordia, producto de un enfoque en la salud; y de la continua participación por parte de los ciudadanos. La OGESS – BM para desarrollar engagement (compromiso), realiza múltiples actividades con el fin de lograr colaboradores que se muestren comprometidos y tengan buenos niveles de desempeño laboral con esto se pretende ayudar en el cumplimiento del objetivo planteado por el MINSA. Dentro de las actividades que desarrollan están: las pausas activas, capacitaciones constantes, celebración y reconocimiento a los colaboradores por el día de la profesión a la que pertenecen, felicitaciones por cumpleaños y celebraciones especiales entre otros. La preocupación constante por parte del administrador y los miembros que forman parte del equipo de gestión es la muestra de poco o nada de compromiso (engagement) mostrado por un grupo de colaboradores y se manifiesta en los descuidos de sus labores encomendadas y el abandono de sus áreas por diversos motivos ajenos al trabajo mismo, existencia de grupos que no muestran la unidad de los

colaboradores, ven afectada el desempeño laboral. De lo antes mencionado se planteó el **problema general**: ¿Qué relación existe entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020? Asimismo, se planteó los **problemas específicos**: ¿Qué relación existe entre el engagement y la iniciativa laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020? ¿Qué relación existe entre el engagement y el trabajo en equipo de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020? ¿Qué relación existe entre el engagement y la cooperación de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020?

Este trabajo de investigación **se justifica** de manera: **Conveniente** porque para el desarrollo de este trabajo de investigación se ha tenido proximidad física, acceso a la información y el interés mostrado por los integrantes del equipo de gestión de la institución sobre esta temática. También tiene **relevancia** de tipo social, porque la población beneficiaria con los resultados de esta investigación son los colaboradores de la OGESS - BM y a medida que se conozcan los resultados, se hará llegar propuestas de mejora o para afianzar las actividades que se vienen desarrollando respecto al engagement y al desempeño laboral. El equipo de gestión de la OGESS – BM tendrá a su disposición los resultados de esta investigación y sugerencias a implementar en la institución y otros de manera directa e indirectamente. También esta investigación tiene un valor **teórico**, porque el aporte está reflejado en la revisión teórica relacionada al objeto de estudio, el uso de un formato para concretar el objetivo del presente estudio y se deja un antecedente de las variables estudiadas.

En el desarrollo de la presente investigación se ha tenido en cuenta teoría relacionada con engagement y desempeño laboral, la cual queda como antecedente para próximas investigaciones. La implicancia **práctica** se presenta en la medida de establecer la necesidad de conocer la relación del engagement y el desempeño laboral, empleados por los responsables de la gestión en la institución objeto de estudio. Para ello, se usó de cuestionarios validados, lo que conlleva a establecer su utilidad **metodológica**, porque el cuestionario que se utilizó el cual fue sometido al procedimiento para

determinar la fiabilidad, la misma que permitió comprobar su eficacia, permitiendo responder los objetivos planteados.

El **objetivo general** fue determinar la relación entre engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Y los **objetivos específicos** fueron: Determinar la relación que existe entre el engagement y la iniciativa laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Determinar la relación entre el engagement y el trabajo en equipo de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Determinar la relación entre el engagement y la cooperación de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020.

Las hipótesis comprobadas en el desarrollo de esta investigación fueron: **Hipótesis general:** Existe relación significativa entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020, y las **hipótesis específicas:** Existe relación significativa entre engagement y la iniciativa laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Existe relación significativa entre el engagement y el trabajo en equipo de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Existe relación significativa entre el engagement y la cooperación de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los principales antecedentes y referencias previas a nivel internacional, se destacan investigaciones como la de Rotta, D. y otros (2019), *Engagement de los residentes multiprofesionales en salud*. (Artículo científico). Universidad Río Grande, Sao Paulo, Brasil. El estudio fue de tipo básico descriptivo y el diseño correspondiente fue transaccional no experimental. La composición de la población fueron profesionales de diversas especialidades en salud de la Facultad Medica en San José de Río Grande con una muestra no probabilística integrada por 50 profesionales de la salud, a quienes se le aplicó la encuesta mediante escala de Utrecht. Se concluyó que los encuestados demostraron márgenes aceptables en engagement a pesar de insatisfacciones pequeñas. Se demuestra que hay una relación buena entre los supervisores, profesionales y preceptores, esto refuerza que el apoyo y la labor reconocida son indispensables para fortalecer el engagement y al mejorar el engagement; se facilita el logro de las metas de la organización y se incrementa el rendimiento de los profesionales de la salud.

También tenemos a Recalde, F. (2016), *El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera "Oro"*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. El estudio fue de tipo básica descriptiva, el diseño de la investigación fue transaccional y transversal. La población lo constituyeron los colaboradores de la compañía Oro con muestra de 145 personas. La técnica utilizada para concretar el objetivo de esta investigación se aplicó una encuesta, el instrumento utilizado para el engagement (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003). Se llegó a la conclusión que la compañía "Oro" SA es una compañía que busca establecer el hito en el desarrollo de la minería a gran escala dentro del país, y ha logrado crear un marco favorable para generar engagement entre sus empleados; a pesar de haber sufrido cambios importantes en una industria innovadora dentro de Ecuador, todo esto con el propósito de conseguir los objetivos organizacionales.

Otros estudios realizados por Ortiz, S. (2016), *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana*. (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana, Veracruz, México. Tipo de investigación deductivo - hipotético, el diseño fue no experimental. La población conformada por todo el personal de la Universidad Veracruzana y la muestra fue de 52 personas. La técnica utilizada para conseguir el objetivo de esta investigación fue la aplicación de una encuesta, el instrumento utilizado para el engagement (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003). Se llegó a la conclusión de que las personas mostraron mayor interés en este apartado, en el sentido de que voluntariamente contaron sus experiencias más allá de contestar un cuestionario. Compartieron vivencias dentro de la institución, conflictos y la complicidad con otros de sus compañeros de trabajo, etc. Estas personas expresaron claramente tener un apego con el Museo; más allá de un compromiso laboral, ellos se sienten parte de una familia.

Entre los principales antecedentes y referencias previas en un plano nacional, se destacan investigaciones como la de Bobadilla, M, Callata, C. y Caro, A. (2015), *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*. (Tesis de Maestría), Universidad del Pacífico, Lima, Perú. La metodología utilizada fue una investigación de tipo explicativo - cuantitativo, el diseño fue no experimental. La población en esta investigación fueron los colaboradores dependientes los cuales integran a 9 sucursales de la empresa en un plano global, la muestra fue de 219 colaboradores. Técnica utilizada en el desarrollo de esta investigación fue la aplicación de una encuesta, el instrumento utilizado para el engagement mediante (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003) y para cultura organizacional (DOCS) de Denison y Neale (2000). Se llegó a la conclusión que hay dos modelos de cultura organizacional que muestran el engagement laboral, las costumbres de la organización trazadas en el involucramiento y la misión muestran resultados positivos y significativos el engagement laboral en los empleados que han sido tomados en cuenta en la investigación. Además, el engagement tiene influencia favorable en el desarrollo de la cultura organizacional permitiendo mejores resultados a las organizaciones.

En ese sentido también está Vargas, A. (2018), *Cultura organizacional y engagement en los colaboradores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. El tipo de estudio fue descriptivo – correlacional, diseño no experimental. La población lo conformaron los colaboradores esta casa superior de estudio y en cuanto a la muestra fueron 424 trabajadores. La técnica que se usó en esta investigación fue la aplicación de una encuesta, el instrumento utilizado para cultura fue (DOCS) de Denison y Neale (2001) y para engagement (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003). Se determinó que hay una relación entre el engagement y la cultura organizacional en los trabajadores de la UPeU en su sede Juliaca ($X^2 = 33,281$). Además, también existe una cultura sólida, lo cual hace que los colaboradores sientan compromiso y pongan sus esfuerzos en el bien de la institución. Si se trabaja en la cultura organizacional el engagement mejorará y a su vez los resultados organizacionales.

Otro estudio tenemos a Montenegro, K. (2018), *Engagement, satisfacción laboral y síndrome de Burnout en fiscales de la provincia de Jaén*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El tipo de estudio fue correlacional causal, diseño no experimental – transversal. La población estuvo formada por fiscales del distrito fiscal de Lambayeque sede Jaén, la muestra fue de 14 fiscales. Técnica que se usó para el cumplimiento del objetivo de esta investigación fue la aplicación de una encuesta y el instrumento utilizado para engagement fue (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003), para satisfacción laboral el Cuestionario S21/26 de Vásquez (2011), y para el síndrome de Burnout el Inventario general de Burnout Maslach (MBI – GS) Muñoz (2016). Se llegó a establecer una que hay una relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la población estudiada, encontrándose que un 60% presentan un nivel de engagement bueno y una buena parte muestran satisfacción laboral; también se determinó la existencia de una relación directa entre estas variables estudiadas. En relación a las variables engagement y Síndrome de Burnout se determinó que entre estas dos variables su relación es negativa inversa lo cual indica que con un mayor engagement menor es el Síndrome de Burnout. Al medir

la variable Síndrome de Burnout se encontró que a mayor satisfacción laboral, menor será el síndrome de Burnout.

Por su parte Fernández, G. (2018), *Engagement y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Red Avansys*. (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. En este estudio se utilizó un tipo de estudio correlacional, se tomó como población a los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Red Avansys SAC con muestra de 283 docentes. La técnica usada para concretar el objetivo de este estudio fue la aplicación de una encuesta, el instrumento utilizado fue UWES de Schaufeli y Arnold (2009). Se concluyó que los niveles de engagement en el personal encuestado es alto (Alto 55.1% y muy alto 35.3%). Luego del procesamiento estadístico se determinó una correlación positiva entre las variables estudiadas, determinándose que si se mejora el engagement el desempeño laboral mejorará de manera proporcional.

También encontramos a Maldonado, J., Monteza, H. y Rosales, D. (2018), *El engagement y la intención de rotar de los trabajadores en las notarías de Lima*. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. En el desarrollo de esta investigación se ha tenido en cuenta el tipo de estudio correlacional y el diseño fue no experimental. La población lo conformaron los colaboradores notarías de Lima, la muestra fue de 296 personas, y para concretar el objetivo se aplicó una encuesta, el instrumento utilizado para el engagement mediante el (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003) en cuanto a la variables intención de rotar, se utilizó la encuesta de Mobley (1978). Luego de aplicado los análisis estudianticos se determinó que existe relación inversa, pero a su vez significativa el engagement y la intensión de rotar.

De igual manera Candia, M, Castro, C. y Sánchez, E. (2017), *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacifico, Lima, Perú. El tipo de estudio fue cuantitativo – explicativo, el diseño del estudio fue no experimental – transversal. La población fueron los colaboradores de una empresa dedicada al rubro de la minería en el sur del país con una muestra

compuesta por 107 personas. La técnica utilizada para esta investigación fue la aplicación de una encuesta, el instrumento utilizado para la satisfacción laboral fue el S20/23 de Meliá y Peiró (1989), y para el engagement (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003) en cuanto a la variable intensidad de rol se usó el instrumento de Daniela All (2012). Se concluyó que mediante el estudio se evidenció la relación inversa, pero significativa de dos de las subdimensiones de la satisfacción laboral, beneficios y supervisión; el coeficiente de determinación fue 0,430 un resultado que excede el valores mínimos para aceptar y validar la relación entre las variables estudiadas.

Entre los principales antecedentes y referencias previas a nivel local, se destacan investigaciones como la Davalos, K. (2016), *Propuesta metodológica de engagement fundamentada en un enfoque de la psicología positiva para mejorar el desempeño docente de la Universidad César Vallejo campus Tarapoto*. (Tesis Doctoral). UCV, Tarapoto - Perú. El tipo de estudio utilizado fue el descriptivo propositivo, la población fueron los docentes de la UCV campus Tarapoto y la muestra fue de 173 docentes. La técnica utilizada para esta investigación fue la información de la ficha de evaluación del docentes de la UCV y la aplicación de una encuesta, el instrumento utilizado para el desempeño docente fue la ficha de evaluación de desempeño docente elaborada y aprobada por la Universidad César Vallejo con resolución N° 008-2016- UCV/VRA con fecha 31 de marzo 2016 y para el engagement mediante (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003). Se llegó a la conclusión que usando el engagement se promueve la labor de los docentes como una propuesta psicopedagógica para conseguir mayor compromiso por parte de los docentes en la labor que realizan.

En ese sentido también está Mori, R. (2018), *Comunicación interna y su influencia en el engagement de la empresa la Paesana S.A.C Tarapoto, 2017* (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo campus Tarapoto, Perú. El tipo de investigación utilizada fue correlacional - Causal, diseño no experimental. La población lo conformaron los colaboradores de la empresa Paesana S.A.C de Tarapoto, la muestra fue de 25 colaboradores. La técnica utilizada en el desarrollo de esta investigación fue la aplicación de una

encuesta, el instrumento utilizado para la comunicación interna fue CI creado y validado por Cotrina (2011) y para el engagement se usó el (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003). En la conclusión se demostró que la existencia de influencia de la comunicación interna en el engagement de la empresa Paesana S.A.C., Tarapoto 2017. Si se utiliza bien la comunicación interna mejorará el engagement en la misma.

Otro estudio realizado por Angulo, C, y Paz, A. (2019), *Efecto del Programa Engagement para mejorar la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019*. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo campus Tarapoto, Perú. En cuanto al tipo de investigación pre experimental, diseño de la investigación fue experimental. La población estuvo formada por los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Tarapoto, la muestra fue de 12 colaboradores. Se empleó la técnica de la encuesta mediante instrumento utilizado para la comunicación interna fue el SL-SPC de Palma (1999) y para el engagement el (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003). Concluyeron que el programa “Engagement” ha mejorado la satisfacción debido que la prueba no paramétrica Wilcoxon mostró que existe diferencias significativas ($z = 2,851$, $p = 0.004$), entre los rangos promedios del antes y después de los resultados de la variable satisfacción laboral en los empleados de la cooperativa.

Los referentes teóricos relacionados a engagement parten de la definición del término engagement. De alguna manera se venía tratando desde la antigüedad, el cual podemos encontrar sus orígenes en la eudaimonía (del griego: εὐδαιμονία) que es un vocablo clásico griego que se traduce como felicidad en el desarrollo de alguna actividad. El filósofo Aristóteles comprendió que es una práctica virtuosa de lo particularmente humano, denominada la razón, donde el ser humano se orienta en dirección de la felicidad a través de su elección y no por una actividad apartada, sino con la capacidad que se origina por su manera de actuar en el desarrollo de alguna actividad en particular. Aristóteles (1984), esta felicidad como resultado de

realizar alguna actividad involucran la forma que estar feliz significa realizar una actividad y sentir un tipo de apego en su desarrollo.

Por su parte Cárdenas y Jaik, (2014) referente al término felicidad por medio del desarrollo de una actividad extraída del pensamiento filosófico de Aristóteles, se refleja en el engagement, considerándose como una condición mental continua que necesita de algunos atributos personales y de componentes exteriores que se muestra en el entorno del trabajo de las personas y que a su vez nace de la voluntad del individuo. Se asienta en su carácter y se descubre en lo práctico e intelectual, de forma que al ejecutarse en el ambiente de trabajo se consigue vivir y obrar bien.

Al hacer referencia al engagement, la psicología lo sitúa en los enfoques de la orientación favorable la que según Salanova y Schaufeli (2009), nace con la teoría de Maslow, quien estableció una jerarquía entre aquellas necesidades que estimulan al individuo y las que se encuentran de manera progresiva; comenzando por los más básicos o menores de categoría fisiológico y cuanto más se satisfacen surgen otras de mayor jerarquía y de origen más psicológica. Esto es interpretado mediante una pirámide que muestra las carencias básicas y las carencias de superación. Esto nos indica que el engagement se caracteriza como una condición constante en el ambiente laboral y se determina con el análisis de las necesidades de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización. Cuando examina las necesidades de seguridad, observa la conducta de los individuos en su ambiente laboral, el cual aporta seguridad financiera. Asimismo, estudia las necesidades de pertenencia puesto que el colaborador es parte de su grupo de trabajo y siente aprecio, aprobación e identidad ante sus colegas. También se observan las necesidades de reconocimiento donde el colaborador considera que su trabajo es apreciado por sus compañeros y sus jefes; incluso él mismo aprecia su propio trabajo logrando algún tipo de crédito y posición en el medio en que se desarrolla. Finalmente, el término engagement involucra estudiar las necesidades de autorrealización, el cual se orienta a la productividad, relevancia y ser

creativo en el desarrollo de las actividades que el trabajo comprende Cárdenas y Jaik (2014).

El término engagement se usó por primera vez en 1990 con William A. Kahn, autor que investigó a las compañías dedicadas a la atención de personas con escasos recursos, personas enfermas y en edad avanzada tales como: hospitales, centro de salud, escuelas, entidades religiosas y centros de trabajo social. Observó diversos problemas y se establecieron estrategias que sirvieron para contrarrestar los puntos débiles. Mediante estas investigaciones, el “engagement” tiene un grado de relación con el compromiso, lo que significa que es el Estado en donde las personas manifiestan su naturaleza cognitiva, física y mental en la función que realizan. Luego, en el año de 1997, los autores Maslach y Leiter, tras haber estudiado hace 25 años sobre el término burnout conocido como la fatiga mental en el rendimiento profesional, se originó la interrogante ¿Pueden los colaboradores desempeñarse en su trabajo de manera energética, dedicarse considerablemente a sus funciones y disfrutar cada momento en el trabajo al máximo? A raíz de esto, se inician muchos estudios que se enfocan en analizar lo opuesto al burnout, haciendo uso del vocablo engagement con el propósito de producir resultados favorables para los colaboradores y para el desempeño eficiente de las empresas Salanova y Llorens, (2008).

Luego de revisar de donde proviene el engagement veremos sus definiciones, Maslach y Leiter, (1997) citado por Salanova et al., (2000) definen que el engagement es aquella fuerza, participación y eficacia que se manifiesta en el desarrollo de las actividades, siendo los opuestos directos de las tres dimensiones del síndrome de burnout tales como: cansancio, cinismo e ineficacia profesional. Aquellos colaboradores con un alto índice en engagement poseen una mayor fuerza y se enfocan perfectamente con sus labores, se perciben a sí mismos como entes preparados para enfrentar efectivamente los diversos requerimientos de sus funciones.

También se define al Engagement como un estado en el cual los colaboradores están en su trabajo y se encuentran muy fortalecidos, se

dedican por dar lo mejor y además se involucran en su labor. De cierto modo es un tipo de felicidad asociada con su trabajo, y que específicamente es el resultado de algo positivo Schaufeli, (2014).

Por su parte Salanova y Schaufeli (2009), lo define como un estado mental favorable, de superación, asociado con la labor que determina por la fuerza, entrega y absorción.

En ese mismo sentido Gil-Beltrán, Llorens y Salanova (2020), definen como un sentimiento emocional favorable, en lugar de un estado específico y momentáneo, compromiso es un estado cognitivo-afectivo más constante que no se centra en un objeto particular, evento o situación. En ese mismo sentido Schaufeli, Salanova, González-Roma y Balkar (2002), señalan que el término engagement es un estado emocional favorable que tiene una relación estrecha con el trabajo y es distinguido por la energía, esfuerzo y concentración. Más que un estado determinado y eventual, el engagement hace mención a un estado cognitivo-afectivo que perdura más en el momento, que no está centrado sobre un objeto o comportamiento específico.

Por su parte Borregó, (2016), declara que el engagement es un estado permanente en el ambiente de trabajo y es descrita mediante el estudio de la necesidad de pertenencia, de seguridad, reconocimiento y autorrealización.

Para Aguilar, Bernín y Peña (2015), definen que es una fase de compromiso creativo, en donde se da oportunidad a los colaboradores en la fase de detección del problema, detección de información, recopilación y creación de alternativas novedosas. Estas propiedades son atribuidas gracias a la notable relación, el cual sirve de aporte para que los colaboradores alcancen un elevado desempeño laboral y a la vez una mayor experiencia empresarial.

Teniendo en cuenta los orígenes del engagement, Salanova y Llorens, (2008), las posibles causas del estado psicológico (engagement) son: las

herramientas laborales (feedback, autonomía y apoyo social) y personales (proactividad y autoeficacia), la reactivación debido al empeño, y la transferencia emocional fuera del ámbito de trabajo; en el cual actúan como rasgos energéticos laborales. Además, se identifican otras causas como la difusión de sensaciones positivas que son llevados del centro de labores al hogar o al contrario. Otra de las causas sería el procedimiento de participación emocional o preferencia a repetir de manera automática las demostraciones de afecto de todos, manifestadas mediante la expresión facial, vocalización, postura y movimientos.

Para García, Llorens, Cifre y Salanova (2006) citado por Cárdenas y Jaik, (2014), presentan como uno de los orígenes a la capacidad sentida y la elevada auto-percepción de eficiencia en el desempeño; ambas vinculadas con el salud psicológica, originando así el constructo engagement en el ambiente laboral.

Consecuencias del engagement, según Salanova y Llorens (2008), las consecuencias en las personas se pueden presentar como en: actitudes proactivas, iniciativa personal, elevados niveles de motivación para el aprendizaje de nuevas actividades, estimulación para emprender nuevos desafíos en el desarrollo de las actividades, alto compromiso y el logro de fidelidad del cliente. En estudiantes, el término engagement genera una mayor calificación en los trabajos académicos. En referencia a la empresa, el engagement promueve satisfacción en el trabajo, compromiso empresarial, menor intención de renunciar o abandonar el trabajo, cumplimiento de tareas, reducción de reclamos, mejor salud.

El estudio del engagement es observado por algunos autores que demostraron su interés, básicamente como un enfoque progresivo que fomenta la salud, definida como aquel estado de perfecta salud física, mental y social de forma que compone un concepto integral que contribuye a la felicidad y bienestar de los colaboradores.

Modelos del engagement, en la presente tabla, se describe brevemente los cambios de los modelos teóricos que tienen relación con la variable engagement Avant y Walker 2010, Bargagliotti, (2011).

Tabla 1

Factores organizacionales

FACTORES ORGANIZACIONALES		
Autor	Modelo	Descripción
Khan (1990)	Teoría de rol (1990)	Determina la vinculación entre los humanos y la determinación de las tareas, evaluando los ámbitos organizacionales, por grupos, entre grupos e interpersonales como elementos que determinan los niveles en cuanto a la motivación y cómo ésta influye en el trabajo.
Maslach y Leiter (1997)	Modelo estructural (1997)	El término engagement simboliza un propósito anhelado para ejecutar injerencias al burnout administrando con un producto favorable en la relación entre los atributos propios del ser humano y la tarea específica que realiza.
Sacks (2006)	Modelo del intercambio Social- SET (2006)	Afirma que los trabajadores muestran

		<p>varios rangos de engagement como resultado de los bienes que adoptan de la empresa (recursos financieros y socio emocionales). De ese modo, los trabajadores sienten la obligación de aportar a sus centros laborales con altos niveles de engagement.</p>
Demerouti et al. (2001), Bakker et al. (2006)	Teoría de demanda y recursos laborales JD-R (2006)	<p>Dichos autores estudiaron que los bienes profesionales poseen una función motivacional y son muy provechosos si se necesita conservar el engagement en escenarios de mayor carga laboral.</p>
Bakker y Oerlemans (2011)	Modelo circunflejo de emociones (2011)	<p>Propone la existencia de diferencias entre el engagement y la satisfacción por el trabajo, dado que el constructo engagement une la diversión por el trabajo (entrega) con una mayor aceleración (energía, concentración), conforme al modelo de</p>

		Schaufeli y Bakker (2010), que explica que la satisfacción en el trabajo es un método pasivo de bienestar laboral.
Hobfoll (2001)	Teoría de la conservación de recursos COR (2001)	Expone el modo cómo las personas enfrentan el estrés, mediante los recursos. Muestra al ser humano como un administrador de sus propios bienes, es decir, como aquellos elementos, atributos individuales, ambientes o acciones que son apreciados por las personas, y que suelen ser probablemente estimuladores en sí mismos gracias a la naturaleza, el cuidado y su aprovisionamiento (Hobfoll 2001).
Ouweneel et al. (2012)	Modelo del impacto de los recursos personales en el engagement (2012)	Sostiene una vinculación mutua entre las impresiones positivas y los bienes individuales, lo que significa, que los colaboradores que perciben emociones positivas demuestran

mejores destrezas en
relación al trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Dimensiones del engagement, para el desarrollo de esta investigación se consideró las dimensiones propuestas por Schaufeli, Salanova, González-Roma y Bakker, (2003), el constructo engagement está conformado por tres dimensiones claves, tales como: vigor, dedicación y absorción.

Cuando hacemos referencia al vigor se distingue por elevados escalones de energía y tenacidad mental durante el desarrollo del trabajo, el propósito de dedicar empeño en las tareas que se está desempeñando, aun cuando surgen problemas en el trayecto.

En cuanto a la dedicación, es el sacrificio o determinación para lograr una meta. Significa un notable compromiso laboral relacionado con la expresión de sensaciones de valor, admiración, motivación, satisfacción y desafío por la tarea.

Por último, la absorción, ésta sucede cuando el colaborador se encuentra totalmente concentrado en sus tareas y que a la vez siente que el tiempo “pasa volando”, y posee ciertos inconvenientes para desconectarse del trabajo a causa de la alta dosis de goce y concentración acostumbrada.

Para mejorar el engagement en una organización, Flores y otros (2015) recomiendan: habilitar líneas de comunicación entre los diferentes niveles de la organización, mantener expectativas realistas, poner a disposición información básica para el desarrollo de las actividades, recabar opiniones respecto al desarrollo de las actividades, respetar las normas éticas en la organización, mantener una reputación elevada de la empresa, estar dispuesto a innovar, promover la confianza en los colaboradores, impulsar la retroalimentación, delegar funciones, solucionar los problemas de manera conjunta entre otros.

En cuanto a la teoría, variable desempeño laboral encontramos que el término desempeño se originó a inicios del siglo XIX por el pionero Robert Owen, quién

creó una red de libros y blocks de signos que fueron colocados en la oficina de operaciones de sus industrias de hilado y tejido de la ciudad de New Lanark, Escocia. Esta red se fundamenta en que a cada colaborador se le había entregado un apunte en la que los supervisores anotaban sus informes diarios y escribían descripciones sobre su productividad. Este block estaba estructurado de una secuencia de páginas a colores, en la cual cada color indicaba el nivel de desempeño de cada empleado. No obstante, al finalizar el siglo XIX (1801 – 1899), su relevancia fue expandiéndose a causa de las notables condecoraciones que efectuaban un equipo de oficiales, a través de presentaciones eficientes de sus reportes de trabajo a sus subordinados. Además, en EE. UU se empezó a valorar la importancia del proceso de reclutamiento y selección de personal, grupo selectivo que estaría al frente de las batallas por su alto desempeño. En esta etapa se enfatizó grandemente el factor de desempeño laboral, pero aun no se conocía por su propio concepto. (Strauss, 1981).

Es así, que en la segunda guerra mundial se diseñó un esquema llamado “selección forzosa”, el cual tenía como propósito elegir a los más destacados competidores, aquellos varones aptos para superar los mayores requerimientos que se demandaba a fin de alcanzar notables resultados. Posterior a estos acontecimientos y estudios vinculados al término desempeño laboral, sus modelos y conceptos fueron explicándose notoriamente como una actividad razonable e inconsistente (Altuve y Serrano, 1999).

Luego Francis Galton entre los años de 1822 a 1911, elaboró nuevas técnicas estadísticas para evaluar las diferencias personales, empezando por la fundación de un laboratorio especializado en psicología experimental en el año de 1879. Creada por Wilhelm Wundt con el propósito de desarrollar investigaciones científicas sobre el comportamiento del ser humano y su rendimiento laboral calificándose así como un elemento predominante en la organización. Asimismo, Winslow Taylor gerente de la compañía Midvale Iron estableció gracias a estas investigaciones tres principios importantes que se deben tomar en consideración para iniciar un proceso de evaluación de desempeño: elegir a las personas idóneas para el puesto, capacitarlos en los

procesos más productivos y accesibles a fin de ser aplicados en su trabajo y otorgar remuneraciones altas a los mejores colaboradores.

Luego por el año 1998, se implementa el perfeccionamiento empresarial que trae como resultado a colaboradores interesados en practicar los métodos de competencia laboral y evaluación del desempeño como un instrumento de alto impacto en las fuerzas productivas (Martínez, 2005).

Es así que el desempeño laboral, actualmente se ha transformado en uno de los primeros elementos de competitividad a nivel interno y externo, buscando que cada empresa se interese por crear mejores técnicas de evaluación de desempeño que logre incrementar la productividad y por consiguiente un notable crecimiento en la rentabilidad de la compañía.

Al hacer referencia al desempeño laboral Faria (1999), lo define que es el resultado de la conducta de los colaboradores frente a la estructura de su función, responsabilidades, deberes y acciones, dependiendo de un sistema de intervención o regulación entre el colaborador y la empresa.

En esta misma línea tenemos a Altuve y Serrano (1999) quien señala que es el beneficio, productividad o rendimiento que un colaborador puede contribuir, en referencia al cumplimiento de las tareas y/o responsabilidades a las que está obligada a realizar.

Por su parte Chiavenato (2000), el desempeño laboral es aquella acción o conducta que demuestra el colaborador por el éxito, tras la consecución de los objetivos propuestos. Además, sostiene que un mayor desempeño laboral es considerado una de las fortalezas más trascendentes, el cual contribuyen en el enriquecimiento de la productividad y el avance competitivo de los miembros de la organización. El desempeño laboral se describe mediante componentes explícitamente definidos y valorados, como son los factores actitudinales y operativos.

También Bitel, (2000) manifiesta que es la relación estrecha entre las habilidades y conocimientos del colaborador, considerándose como aquellas acciones que fortalecen los objetivos de la organización y estimulan al éxito empresarial. Asimismo, el desempeño laboral es influenciado por las percepciones que tiene el colaborador sobre el clima laboral, conductas frente a los logros y el deseo y/o necesidad de compañerismo. Por lo tanto, contar con una elevada capacidad cognitiva y actitudinal frente al trabajo traerá como resultado un elevado nivel desempeño laboral, que se traduce en mayores utilidades para la compañía.

Para Robbins (2004), el desempeño laboral es aquella aptitud para organizar y desarrollar las tareas laborales, donde al involucrar los esfuerzos humanos se forma una conducta eficiente frente al trabajo. Además, se complementa con uno de los elementos principales de la psicología organizacional, tal como la fijación de objetivos, el cual cumple la función de activar el comportamiento e incrementar el desempeño, ayudando al individuo a centrarse en aquellas tareas que parecen difíciles pero que en realidad son fáciles de realizar.

En ese sentido Palaci (2005), sostiene que el desempeño laboral es aquel valor que se desea que aporte a la organización en los diversos comportamientos que el individuo muestra en un periodo de tiempo establecido. Estas actitudes de uno o varios individuos en diversas situaciones eventuales al mismo tiempo, favorecerán al desarrollo de la eficiencia empresarial.

Por otro parte, Ghiselli (2007), menciona que el desempeño laboral está claramente definido por cuatro factores influyentes, tales como: actitudes y atributos personales, transparencia y aceptación del cargo, motivación y oportunidades para superarse.

Por su parte, Lías (2012) también define que el desempeño es aquel comportamiento o conducta real del colaborador frente al cumplimiento eficiente de las tareas y responsabilidades en su puesto de trabajo. Esto abarca el caso técnico, el entrenamiento técnico más la práctica acumulada, autonomía en las decisiones, habilidad en la realización de tareas y productivas relaciones interpersonales.

En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral, en el desarrollo del presente estudio se ha considerado las dimensiones de Guerrero (1999), quien sustenta que el desempeño laboral está viéndose afectado por estos factores, tales como: la iniciativa laboral, trabajo en equipo y la colaboración de los colaboradores.

En cuanto a la iniciativa Guerrero (2014), da a conocer que la iniciativa es una de las características más deseadas por las organizaciones al momento de elegir a los futuros colaboradores que van a ocupar los diferentes puestos libres en ellas.

De esta manera, la iniciativa hace referencia como la cualidad personal para adelantarse a los próximos con diálogo, mostrando, determinando o eligiendo alternativas sin contar con indicaciones para ejecutarlas. En la actualidad todos los individuos hacen saber que tienen iniciativa. Hacemos un sondeo en 10 individuos con iniciativa, ellos van a responder de manera afirmativa y con seguridad. Teniendo en cuenta que al preguntar por qué se consideran con cualidades de iniciativa las cosas cambian y las respuestas son muy puntuales y generales, que dejan con la misma sensación que antes de formular la pregunta.

Al hacer referencia al trabajo en equipo, esto es cuando los colaboradores se unen para satisfacer un grupo de necesidades y producen un formato el cual tiene un sistema constante que originan a lo que denominamos el trabajo en equipo. Esto produce ciertos fenómenos y se enmarcan algunos procesos como la integración del equipo, la uniformidad de sus integrantes, la aparición del liderazgo, los patrones de comunicación. Las acciones que desarrolla un equipo se tienen en cuenta y estas se basan principalmente en El comportamiento de los miembros, lo que nos lleva a considerar que la naturaleza de los individuos establece condiciones que deben tenerse en cuenta para un trabajo eficiente. Cuando se hace referencia a la cooperación de los colaboradores se refiere al movimiento del grupo agrupa una forma de organizar racional, la participación

integral de los grupos en un ambiente de trabajo que posibilita desempeños eficientes y competentes.

En ese sentido, Chiavenato (2000), muestra que el desempeño laboral está estructurada por dos factores, como son: las actitudinales y los operativos. Los factores actitudinales son todos aquellos que provienen del individuo durante su ambiente trabajo como son: cooperación, compromiso, disciplina, iniciativa laboral, capacidad de seguridad, moderación, imagen personal, interés, innovación, aptitud de superación.

Cuando nos referimos a los factores operativos son todos aquellos que son proporcionados por la organización como: calidad, cantidad, conocimiento de las tareas, precisión, trabajo en equipo y liderazgo. Por ello, se indica que el desempeño de un determinado puesto de trabajo evoluciona de persona a persona, puesto que incide en las destrezas, satisfacción, trabajo en equipo, entrenamiento, control y causas eventuales de cada individuo, así como la apreciación que se tiene del rol que se cumple. Son diversos los factores los repercuten en el desempeño de los colaboradores en su entorno laboral, resaltando a estos dos factores como parte de las dimensiones del objeto de estudio.

Cuando se habla de evaluación del desempeño laboral tenemos a Medrano, (2001), citado por Guevara, (2016), sostiene que la evaluación del desempeño es un método empresarial que busca evaluar al colaborador y verificar su crecimiento en la organización con el fin de asignar un liderazgo en cada una de las áreas.

En ese sentido Salinas, (2001) citado por Guevara, (2016) evaluar el desempeño del colaborador es fundamental para el crecimiento de la organización, puesto que se promueve a la competitividad entre los equipos de trabajo, así como también al aprovechamiento óptimo de los recursos con el propósito de lograr las metas en forma oportuna y eficaz.

De igual forma Garcés (2003), asegura que la evaluación del desempeño laboral permite seleccionar de forma cuantitativa y cualitativa a los colaboradores con la finalidad de proporcionarles nuevas y más fundamentales responsabilidades.

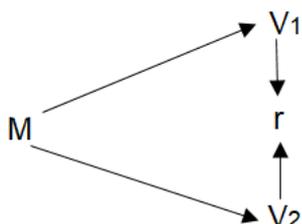
Finalmente, Amorós (2007), define a la evaluación del desempeño laboral como aquel instrumento para la mejora de la ventaja competitiva dentro de la organización. Además lo considera como un proceso sistemático y estructural que sirve para medir, calificar e incidir sobre las propiedades, conductas y resultados asociados con la carga laboral; así como el nivel de ausentismo, que tiene como propósito revelar de qué manera es más eficiente el colaborador y si logrará perfeccionar su desempeño futuro, el cual busca implementar disposiciones nuevas de remuneración, mejorar el desempeño, toma de decisiones acertadas sobre ascensos o ubicación, determinar la necesidad de volver a capacitar, descubrir errores en los diseños de puestos y a detectar dificultades personales que perjudican al individuo en el desempeño sus funciones.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: La presente investigación corresponde al tipo de investigación básica tal como lo dice Hernández, Fernández y Baptista, (2014). Este tipo de estudio cumple el propósito fundamental de producir conocimientos y teorías.

Diseño de la investigación: Esta investigación corresponde a un diseño no experimental y de carácter transversal, pues no hubo ninguna manipulación de las variables objeto de estudio y los datos fueron recogidos en un momento dado. Hernández, Fernández y Baptista, (2014) y se representa en el esquema siguiente:



Donde:

M: Muestra representada por los colaboradores de Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS-BM).

r: es la relación entre las variables de estudio.

V1: Observaciones correspondientes a la variable engagement.

V2: Observaciones correspondientes a la variable desempeño laboral.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Engagement

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual:

Engagement, estado laboral activo y positivo, caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción, en el que los colaboradores se destacan en el desarrollo de sus actividades laborales porque mantienen el

equilibrio entre la energía que entregan y la energía que reciben Salanova y Schaufeli, (2009).

Desempeño laboral, es la productividad laboral que el colaborador demuestra cuando realiza las funciones principales y tareas encomendadas en el contexto laboral específico de acción, lo que le permite demostrar su destreza (Chiavenato, 2000)

Definición operacional:

Schaufeli y Bakker, (2003) muestran que la escala UWES (escala de bienestar y trabajo) está compuesta de tres dimensiones que sirve para medir el engagement: absorción, dedicación y vigor.

Guerrero, (2014) señala que la escala DL (escala de medición del desempeño laboral) consta de tres dimensiones para medir el desempeño laboral: iniciativa laboral, trabajo en equipo y cooperación de los colaboradores.

Indicadores:

Para medir las características de la variable engagement de manera general según sus dimensiones:

Dimensión vigor los indicadores son: altos niveles de energía, resistencia mental, esfuerzo y persistencia; dimensión dedicación: significado, entusiasmo, orgullo, reto e inspiración que le provoca su empleo; y la dimensión absorción: felicidad y situación placentera en el trabajo.

Para medir las características de la variable desempeño laboral de manera general según sus dimensiones:

Dimensión iniciativa laboral los indicadores son: definición de áreas, estructuración de tareas y jerarquía de responsabilidades; dimensión trabajo en equipo: grado de amistad, grado de relación, grado de

confianza y lealtad; dimensión cooperación de los colaboradores: promoción para ascender, entusiasmo y recompensas e incentivos.

Escala de medición:

Engagement, la variable fue medida mediante la Escala de Likert siendo: 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4. Casi nunca, 5. Nunca. Las dimensiones de la variable son los propuestos por Schaufeli, Salanova, González-Roma y Balkar (2003), quienes proponen que son: Vigor, dedicación y absorción.

Desempeño laboral, la variable fue medida mediante de la Escala de Likert siendo: 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4. Casi nunca, 5. Nunca. Las dimensiones de la variable son los propuestos por Guerrero (2014) quien propone que son: iniciativa laboral, cooperación de los colaboradores y trabajo en equipo.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: La población estuvo constituida por 120 hombres y mujeres de diferentes edades, estado civil y grado de instrucción que laboran en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS – BM).

Muestra: La muestra estuvo compuesta por 120 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS – BM).

Muestreo: El muestreo fue no probabilístico y por conveniencia el cual tomó y se tomó a los 120 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS – BM).

Unidad de análisis: Son todos los colaboradores que laboran en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS – BM) en el periodo 2020.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas

La técnica que se utilizó para la presente investigación es la encuesta la cual fue aplicada a los 120 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS – BM), para recolectar la información hizo llegar un link de un formulario Google, el cual contenía la información requerida por el instrumento.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó para medir la variable engagement fue el cuestionario (UWES) que fue elaborado por Schaufeli y Bakker (2003). Dicho instrumento está estructurado por 3 dimensiones: vigor del ítem 1 al ítem 6, dedicación del ítem del ítem 7 al ítem 11 y absorción del ítem 12 al ítem 16; dicho cuestionario fue diseñado con la escala de Likert, siendo: 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4. Casi nunca, 5. Nunca; con un total de 16 ítems.

El instrumento utilizado para medir la variable desempeño laboral fue el cuestionario DL que fue elaborado por Guerrero (2014). Dicho instrumento está estructurado por 3 dimensiones: iniciativa laboral del ítem 1 al ítem 6, trabajo en equipo del ítem del ítem 7 al ítem 9 y cooperación de los colaboradores del ítem 10 al ítem 14; dicho cuestionario fue diseñado con la escala de Likert, siendo: 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4. Casi nunca, 5. Nunca; con un total de 14 ítems.

Validez

Tabla 2: Juicio de expertos

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Engagement	1	metodólogo	4,2	Existe suficiencia

	2	administrador	4,2	Existe suficiencia
	3	administrador	4,3	Existe suficiencia
	1	metodólogo	4,1	Existe suficiencia
Desempeño laboral	2	administrador	4,2	Existe suficiencia
	3	administrador	4,2	Existe suficiencia

Fuente: Elaboración propia

Los instrumentos fueron sometidos a juicio de 3 expertos; quienes tuvieron la tarea de verificar la coherencia y pertinencia de los indicadores con las variables de estudio. El resultado arrojó un promedio de **4.2, representando el 95% de concordancia entre jueces para los instrumentos de ambas variables**; lo que indica, que tienen alta validez, reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicado (ver anexo).

Confiabilidad

Análisis de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach para los instrumentos utilizados en la presente investigación cuyo resultado es:

Tabla 3

Estadística de fiabilidad de los instrumentos

Variable/ dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Engagement	0,879	16
Desempeño laboral	0,899	14

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla anterior, denominada estadística de fiabilidad de los instrumentos, el alfa de Cronbach que es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Cuando el valor del alfa de Cronbach está por encima de 0.7 su fiabilidad es aceptable según

Cenina y Campo (2005). En este caso vemos que el instrumento que mide a la variable engagement mediante alfa de Cronbach arroja 0,879 y el instrumento que mide el desempeño laboral indica 0.899; ambos por encima de 0.7 lo cual indica que son instrumentos fiables.

3.5 Procedimientos: Para el desarrollo de esta investigación en primer lugar se hizo una reunión con los miembros del equipo de gestión de la OGESS-BM para la identificación del problema. A partir de la información pertinente se hizo la descripción de la realidad problemática, luego se procedió a conceptualizar las variables y se buscó los instrumentos que miden las variables, luego se procedió a recoger la información la cual fue procesada y finalmente se redactó el informe.

3.6 Método de análisis de datos: Para analizar los datos recogidos en esta investigación se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 25.0; el mismo que permitió analizar de manera confiable los datos recolectados.

Para el análisis de la información que se recolectó para ambas variables se utilizó herramientas descriptivas e inferenciales y según la prueba de normalidad se utilizó el coeficiente Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos: La presente investigación cumple con el principio de la integridad científica, pues se ha respetado la autoría de la información habiéndose registrado las citas bibliográficas de los documentos citados en el cuerpo de este informe. A su vez esta investigación cumple con el principio de consentimiento informado y expreso, porque para su desarrollo se cuenta con la autorización de Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo.

También se cumple con el principio de protección a las personas, las personas encuestadas se mantienen en el anonimato, hubo consideración y respeto y no hubo un prejuicio hacia ningún colaborador que formó parte de la muestra.

La información recabada fue obtenida de la forma como se ha descrito y ha sido procesada sin ninguna adulteración en los datos recopilados por los instrumentos.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Se procedió a aplicar la prueba de normalidad para superiores a 50 elementos (120 elementos en este caso), la prueba aplicada se conoce como Kolmogorov-Smirnov, proceso de análisis se realizó por variables y también por dimensiones permitiendo tener los siguientes resultados.

En la variable engagement se obtuvo un p-valor de 0,000, para la dimensión vigor se obtuvo un p-valor de 0,000; para la dimensión dedicación se obtuvo un p-valor de 0,000; para la dimensión absorción se obtuvo un p-valor de 0,000.

Asimismo, se realizó la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral en la cual se obtuvo un p-valor de 0,000, luego se procedió con las dimensiones obteniendo los resultados siguientes: para la dimensión iniciativa laboral se obtuvo un p-valor de 0,000, para la dimensión trabajo en equipo se obtuvo un p-valor de 0,000, para la dimensión cooperación con los colaboradores se obtuvo un p-valor de 0,000.

El nivel Sig. Es menor al 0.05, por lo tanto, se usó la prueba no paramétrica denominada coeficiente de Rho Spearman.

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	,128	120	,000
Vigor	,183	120	,000
Dedicación	,272	120	,000
Absorción	,196	120	,000
Desempeño laboral	,194	120	,000
Iniciativa laboral	,260	120	,000

Trabajo en equipo	,170	120	,000
Cooperación de los colaboradores	,270	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Contrastación de las hipótesis

Regla de decisión

Si el resultado de p valor es $> 0,05$ se procede a aceptar la hipótesis nula (H_0)

Si el resultado de p valor es $< 0,05$ se procede a aceptar la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula.

(H_0) No existe relación significativa

(H_1) Existe relación significativa

Hipótesis específica 1

Tabla 5

Análisis de la correlación de la variable engagement e iniciativa laboral

Engagement	Iniciativa laboral		
	Rho Spearman	p - valor	N
	0,491	0.000	120

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la OGESS-BM

Interpretación:

En la tabla 5, se muestran los resultados inferenciales del engagement y la iniciativa laboral en concordancia con el objetivo específico. Se obtuvo mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman correlación positiva débil de 0,491, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el engagement y la iniciativa laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Por tanto, a mayor engagement mayor será la iniciativa laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020.

Hipótesis específica 2

Tabla 6

Análisis de la correlación de la variable engagement y el trabajo en equipo

Engagement	Trabajo en equipo		
	Rho Spearman	p - valor	N
	0,683	0,000	120

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la OGESS-BM

Interpretación:

En la tabla 6, se muestran los resultados inferenciales del engagement y el trabajo en equipo de los colaboradores en concordancia con el objetivo específico. Se obtuvo mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman correlación positiva media de 0,683, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Este resultado permite aceptar la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el engagement y el trabajo en equipo de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Por tanto, a mayor engagement mayor será el trabajo en equipo de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020.

Hipótesis específica 3

Tabla 7

Análisis de la correlación de la variable engagement y la cooperación de los colaboradores

Engagement	Cooperación de los trabajadores		
	Rho Spearman	p - valor	N
	0,686	0.000	120

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la OGESS-BM

Interpretación:

En la tabla 7, se muestran los resultados inferenciales del engagement y la cooperación de los colaboradores, en concordancia con el objetivo específico. Se obtuvo mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman correlación positiva media de 0,686, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el engagement y la cooperación de los colaboradores

de la OGESS-BM, año 2020. Por tanto, a mayor engagement mayor será la cooperación de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020.

Hipótesis general.

Tabla 8

Análisis de la correlación de la variable Engagement y Desempeño laboral.

Engagement	Desempeño laboral		
	Rho Spearman	p - valor	N
	0,838	0.000	120

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la OGESS-BM

Interpretación:

En la tabla 8, se muestra los resultados inferenciales del engagement y el desempeño laboral en concordancia con el objetivo general de investigación. Se obtuvo mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman correlación positiva considerable de 0,838, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir, existe correlación significativa entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Por tanto, a mayor engagement mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020.

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta investigación fue determinar qué relación existe entre el engagement y el desempeño laboral a través de un instrumento que permitió evaluarlos. luego del procesamiento de los datos se encontró mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman que existe correlación positiva considerable de 0,838, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p -valor < 0.05). este resultado nos permitió aceptar la hipótesis alterna, es decir existe una relación significativa entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020, estos datos se contrastan con lo obtenido por Rotta, D. y otros (2019), quienes en su investigación Engagement de los residentes multiprofesionales en salud, llegaron a la conclusión que los profesionales presentaron aceptables niveles de engagement a pesar algunas insatisfacciones Los resultados mostraron una buena relación entre profesionales, preceptores y supervisores, lo que refuerza que el apoyo y el reconocimiento del desempeño profesional son importantes para fortalecer el engagement y al mejorar el engagement, se facilita el logro de los objetivos organizacionales y se mejora el rendimiento de los colaboradores, aquí se hace referencia al desempeño de los colaboradores.

En este mismo sentido Bobadilla, Calla y Caro (2015), en su investigación *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*, donde relata la importancia del engagement y afirman que el engagement tiene influencia favorable en el desarrollo de la cultura organizacional; permitiendo mejores resultados a las organizaciones haciendo referencia al mejor desempeño. Demuestra Vargas (2018), en su investigación *Cultura organizacional y engagement en lo colaboradores de la Universidad Peruana Unión sede Juliaca*, quien llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la cultura organizacional y el engagement si se trabaja en la cultura organizacional y el engagement mejorará y a su vez los resultados haciendo una referencia al desempeño. De esta manera también lo afirma Fernández (2018) en su investigación *Engagement y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Red Avansys*, quien llegó a la conclusión que existen altos niveles

de engagement en los docentes encuestados (Alto 55.1% y muy alto 35.3%). El estudio determinó que existe una correlación positiva en ambas variables, si se trabaja en el engagement el desempeño de los docentes mejorará. En esta misma línea encontramos a Recalde (2016), en su investigación El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera “Oro” que llegó a la conclusión que la compañía “Oro” SA es una compañía que busca establecer el hito en el desarrollo de la minería a gran escala dentro del país, y ha logrado crear un marco favorable para generar engagement entre sus empleados, a pesar de haber sufrido cambios importantes en una industria innovadora dentro de Ecuador; todo esto con el propósito de conseguir los objetivos organizacionales. Vemos que el engagement es usado para la mejora en la consecución de objetivos.

Luego de ver la concordancia con otros investigadores y pese a las circunstancias que estamos pasando por motivo del virus, se ha visto el apoyo del personal de la OGESS-BM en el llenado de las encuestas. Se obtuvo como resultado de correlación significativa entre el engagement y el desempeño laboral, resultado esperado pues se confirma la teoría de Schaufeli, Salanova, González-Roma y Bakker (2002), quienes señalan que el término engagement es un estado emocional favorable que tiene una relación estrecha con el trabajo y es distinguido por la energía, esfuerzo y concentración. Más que un estado determinado y eventual, el engagement hace mención a un estado cognitivo-afectivo que perdura más en el tiempo, que no está centrado sobre un objetivo o comportamiento específico; y que si los colaboradores sienten engagement realizarán un mejor desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Existe relación significativa entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Según el coeficiente Rho Spearman positiva considerable de 0,838, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Por tanto, a mayor engagement mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM.
- 6.2 Existe relación significativa entre el engagement y la iniciativa laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Según el coeficiente Rho Spearman positiva débil de 0,491, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Por tanto, a mayor engagement mayor será la iniciativa laboral de los colaboradores de la OGESS-BM.
- 6.3 Existe relación significativa entre el engagement y el trabajo en equipo de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Según el coeficiente Rho Spearman positiva media de 0,683, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Por tanto, a mayor engagement mayor será el trabajo en equipo en los colaboradores de la OGESS-BM.
- 6.4 Existe relación significativa entre el engagement y la cooperación de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Según el coeficiente Rho Spearman positiva media de 0,686, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Por tanto, a mayor engagement mayor será la cooperación de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se recomienda a los a los directivos de la OGESS – BM, implementar actividades que mejoren el engagement, realizar capacitaciones a los jefes de las áreas en la aplicación del engagement. De esta manera se mejorará el desempeño laboral de manera proporcional, por cuanto existe una correlación directa entre las variables.
- 7.2 Se recomienda a los directivos de la OGESS – BM, que para aumentar el engagement deben implementar actividades que mejoren la comunicación en los diferentes niveles de la organización. Esto propiciará engagement y de manera proporcional aumentará iniciativa laboral de los colaboradores.
- 7.3 Se recomienda a los directivos de la OGESS – BM, implementar actividades que proporcionen la información básica para el desarrollo de las actividades. Esto mejorará el engagement y este a su vez aumentará trabajo en equipo de los colaboradores de manera proporcional.
- 7.4 A los directivos de la OGESS – BM, implementar actividades para propiciar la confianza; esto mejorará el engagement y esta a su vez aumentará la cooperación de los colaboradores de manera proporcional.

REFERENCIAS

- Aguilar, R. Á., Bernín, C. L., y Peña, M. A. (2015). *Comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación*. Ciudad de México, México: El manual Moderno S.A. de C.V.
- Ahmed K. y Rafid M. (2003). Internal marketing issues and challenges. *European Journal of Marketing*, v. 9, n. 37, p. 1177-1186. 2003.
- Altuve, E., y Serrano, C. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral*. (tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperada de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Chiclayo: USAT - Escuela de Economía. Segunda Edición. p. 171.
- Angulo, C. y Paz, A. (2019) “*Efecto del Programa Engagement para mejorar la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019*”. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, San Martín, Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41347/Angulo_MCT-Paz_MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aristóteles (1984). *Gran ética*. Madrid, España: Editorial Sarpe.
- Avant, K. C., y Walker, L. O. (2010). *Strategies for Theory Construction in Nursing*. 5a ed. New Jersey, Estados Unidos: Pearson Prentice Hall.
- Bargagliotti, A. (2011). Work Engagement en Nursing: A Concept Analysis. *Journal of Advanced Nursing* 68(6), 1414-1428.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Borregó, A. (2016). *El Engagement en el trabajo: Antecedentes y resultados organizacionales*. Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/EI_engagement_en_el_trabajo.pdf?sequence=4
- Bobadilla, M., Callata, C., y Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Disponible en: <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>

- Candia, M., Castro, C. y Sánchez, E. (2017) “*Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*”. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Disponible en: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestria_2017.pdf
- Cárdenas, T.J y Jaik, A. (2014). *Engagement, ilusión por el trabajo. Un modelo teórico-conceptual*. Ciudad de México, México: Red Durango de Investigadores Educativos A. C.
- Celina H. y Campo A., 2005, “Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach”, *Revista colombiana de psiquiatría*, vol. XXXIV, número 004, Asociación Colombiana de Psiquiatría, Bogotá, Colombia, pp. 572 – 580, disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634409.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Crabtree, S. (2013) *Worldwide, 13% of Employees Are Engaged at Work*. Washington. Retrieved from <http://www.gallup.com/poll/165269/worldwide-employees-engaged-work.aspx>
- Davalos, K., (2016) “*Propuesta metodológica de Engagement fundamentada en el Enfoque de la Psicología Positiva para mejorar el desempeño docente de nivel superior de la Universidad César Vallejo – Tarapoto*”. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo. San Martín, Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31469/davalos_lk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Davis K., y Newtrons. J. (2000). *Comportamiento Humano en el trabajo*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Denison, D. R., y Neale, W. S. (1997). *Denison Organizational Culture Survey: Facilitator Guide*. Denison Consulting, LLC. Ann Arbor. Retrieved from http://scholar.google.de/scholar?q=Denison+organizational+culture+survey&hl=en&as_sdt=0,5 &as_ylo=1996&as_yhi=1996#0

- Faria, F. A. (1999). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. Ciudad de México, Dyzenchouz, G. (2017). Employee engagement en 2017 - El año de la experiencia del empleado.pdf. México: Editorial Limusa.
- Fernández, G. (2018) “*Engagement y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Red Avansys*”. (Tesis posgrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Disponible en: http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3709/fernandez_mgi.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Flores, C, Fernández, M, Juárez, A, Merino, C, & Guimet C. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003&lng=es&tlng=es.
- Garcés, C. M. (1999). *Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa*. Universidad Iberoamericana.
- Ghiselli. (2007). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Gil-Beltrán, E, Llorens, S. y Salanova, M. (2020). Employees' physical exercise, resources, engagement, and performance: a cross-sectional study from HERO model. *Rev. psicol. trab. organ.* http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622020000100004&lng=es. Epub 20-Abr-2020. <http://dx.doi.org/10.5093/jwop2020a4>.
- Guevara, P. S. (2016). *Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador: Recuperada de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Hernandez, Fernandez y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico DF.
- Lías, C. M. (2012). *cybertesis*. Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/332/1/Castillo_ak.pdf
- Maldonado, J., Monteza, H. y Rosales, D. (2018), “*El engagement y la intención de rotar de los trabajadores en las notarías de Lima*”. (Tesis posgrado).

- Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Disponible en:
http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2178/JorgeM_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, T. (31 de agosto de 2005). Competencias laborales y evaluación del desempeño [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/competencias-laborales-evaluacion-del-desempeno/>
- Montenegro, K. (2018) “Engagement, satisfacción laboral y síndrome de burnout en Fiscales de la Provincia de Jaén” (Tesis posgrado) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32085/montenegro_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mori, R. (2018). “Comunicación interna y su influencia en el engagement de la empresa la Paesana S.A.C Tarapoto, 2017” (tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo. San Martín, Perú. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25444/Mori_FRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, S. (2016) “*Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana*”. (Tesis posgrado). Universidad Veracruzana, Veracruz, México. Disponible en:
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: Pearson Educación.
- Recalde, F. (2016) “*El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera “Oro”*”. (Tesis posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Disponible en:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5329/1/T2072-MDTH-Recalde-El%20engagement.pdf>
- Rotta, D, Lourenção, L, Gonsalez, E, Teixeira, P, Gazetta y C, Pinto M. (2019) Engagement de los residentes multiprofesionales en salud h. Rev. esc.

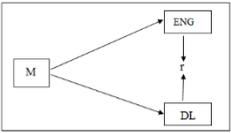
- enferm. (Artículo científico). Universidad Río Grande, Sao Paulo, Brasil
 Disponible en:
 from:http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342019000100432&lng=en. Epub June 03,2019. <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2018003103437>.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). *Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout*. Recuperado de <http://www.cop.es/papeles>
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid, España: Alianza Editorial S. A.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M. y Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Schaufeli, W. B., y Bakker, A. B. (2003). *UWES Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual*. *Journal of Occupational Health Psychology*. <http://doi.org/10.1037/t01350-000>
- Schaufeli, W. B. (2014). What is engagement? In C. Truss, R. Delbridge, K. Alfes, A. Shantz, & E. Soane. (Eds.). *Employee engagement in theory and practice* (pp. 15-35). London: Routledge.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Roma, V. y Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 71-92
- Strauss, S. (1981). *Personal. Problemas Humanos de la Administración*. Madrid, España: Prentice Hall Inc.
- Vargas, A. (2018) "Cultura organizacional y engagement en los colaboradores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2017" (Tesis posgrado) Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1590/Amed_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Anexos

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement	Estado activo y positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción, en el que los empleados entusiastas sobresalen en su trabajo porque mantienen el balance entre la energía que entregan y la energía que reciben.	Vigor	Altos niveles de energía,	Escala de Liker: 1. Totalmente de acuerdo, 2. De acuerdo, 3. Ni acuerdo ni desacuerdo, 4. Desacuerdo, 5. Totalmente en desacuerdo
			Resistencia mental,	
			Esfuerzo	
			Persistencia	
		Dedicación	Significado	
			Entusiasmo	
			Orgullo	
			Reto	
		Absorción	Inspiración que le provoca su empleo	
			Felicidad	
Desempeño laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Iniciativa laboral	Situación placentera en el trabajo	
			Definición de áreas	
			Estructuración de tareas	
		Trabajo en equipo	Jerarquía de responsabilidades	
			Grado de amistad	
			Grado de relación	
			Grado de confianza	
		Cooperación de los colaboradores	Lealtad	
			Promoción para ascender	
			Entusiasmo	
			Recompensas e incentivos	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos								
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el engagement y la iniciativa laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el engagement y el trabajo en equipo de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el engagement y la cooperación de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación existe entre el engagement y la iniciativa laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Determinar la relación entre el engagement y el trabajo en equipo de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. Determinar la relación entre el engagement y la cooperación de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020.</p>	<p>Hipótesis general H1: Existe relación significativa entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020.</p> <p>Hipótesis específicas H1: Existe relación significativa entre engagement y la iniciativa laboral de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. H2: Existe relación significativa entre el engagement y el trabajo en equipo de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020. H3: Existe relación significativa entre el engagement y la cooperación de los colaboradores de la OGESS-BM, año 2020.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento que se utilizará para la variable engagement será (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003), dicho instrumento está estructurado por 3 dimensiones que fue diseñado con la técnica de likert con un total de 16 ítems.</p>								
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones									
<p>El estudio de investigación es correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. Esquema:</p>  <p>Donde: M: Muestra representada por los colaboradores de Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo (OGESS-BM). r: es la relación entre las variables de estudio. ENG: Observaciones correspondientes a la variable engagement. DL: Observaciones correspondientes a la variable desempeño laboral.</p>	<p>Población Población: La población estuvo constituida por 120 hombres y mujeres de diferentes edades, estado civil y grado de instrucción que laboran en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS – BM).</p> <p>Muestra La muestra estuvo compuesta por el 100% de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS – BM), esto es 120 personas.</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Engagement</td> <td style="text-align: center;">Vigor</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dedicación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Absorción</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Desempeño laboral</td> <td style="text-align: center;">Iniciativa laboral</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cooperación con los colaboradores</td> </tr> </table>	Engagement	Vigor	Dedicación	Absorción	Desempeño laboral	Iniciativa laboral	Trabajo en equipo	Cooperación con los colaboradores	<p>El instrumento a utilizar para medir el desempeño es laboral DL fue creado por Guerrero (2014), dicho instrumento está estructurado por 3 dimensiones que fue diseñado con una escala tipo likert con un total de 14 ítems.</p>
Engagement	Vigor										
	Dedicación										
	Absorción										
Desempeño laboral	Iniciativa laboral										
	Trabajo en equipo										
	Cooperación con los colaboradores										

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Engagement

Reciba un saludo cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual se realiza con la finalidad de obtener información acerca del engagement y el desempeño laboral. Por tal motivo, le pedimos responder con sinceridad.

Instrucciones:

A continuación, se presentan las preguntas de Engagement laboral, marque con una "X" según la escala siguiente:

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

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

Instrucciones:

A continuación, se presentan las preguntas de Desempeño laboral. Marque con una "X" según la escala siguiente:

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

Desempeño laboral						
Iniciativa laboral						
1	Tiene usted iniciativa de crecimiento laboral en la organización.	1	2	3	4	5
2	Tiene iniciativa propia laboral en ausencia de los jefes.	1	2	3	4	5
3	Tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en la área asignada.	1	2	3	4	5
4	Tiene iniciativas de realizar el trabajo fuera del horario establecido.	1	2	3	4	5
5	Tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal.	1	2	3	4	5
6	Tiene iniciativa en participar en entrenamiento para el desarrollo del trabajo.	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo						
7	Se fomenta el trabajo en equipo con compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Se apoya a jefes en la solución de problemas.	1	2	3	4	5
9	Se apoya a jefes en la toma de decisiones de la organización.	1	2	3	4	5
Cooperación de los colaboradores						
10	Es cordial y amable con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
11	Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas.	1	2	3	4	5
12	Hay buena comunicación con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
13	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la organización.	1	2	3	4	5

Ficha de validación de expertos

Experto N°1

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Panduro Salas Aladino
Grado Académico : Magister en Docencia Universitaria
Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación

Instrumento motivo de evaluación : **Cuestionario para valorar el Engagement**
Autor del instrumento : **Br. Víctor Saúl López Guzman**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00 – 20%	21 – 40%	41 – 60%	61 – 80%	81 – 100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.		X		
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.			X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.			X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.			X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.			X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.			X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.				X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.			X	
SUB TOTAL			03	28	10
				PUNTAJE TOTAL	42

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4.2 puntos)

Tarapoto, 15 de junio de 2020



Mg. Aladino Panduro Salas
R.Nº 2304120050
DNL N° 01120059741620050 961503012

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Panduro Salas Aladino
 Grado Académico : Magíster en Docencia Universitaria
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación

Instrumento motivo de evaluación : **Cuestionario sobre desempeño laboral**
 Autor del instrumento : **Br. Víctor Saúl López Guzman**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 – 40%	41 – 60%	61 – 80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.			X		
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL				06	20	15
PUNTAJE TOTAL						41

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4,1 puntos)

Tarapoto, 15 de junio de 2020



 Mg. Aladino Panduro Salas
 R.N. 2301128058
 DNI. N° 01 28058794152989 961503012

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Arce Cobefias Amado
 Grado Académico : Maestro en administración de negocios
 Institución donde labora/Cargo : UPeU Tarapoto–Docente investigador

Instrumento motivo de evaluación : **Cuestionario para valorar rel Engagement**
 Autor del instrumento : **Br. Víctor Saúl López Guzman**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 – 40%	41 – 60%	61 – 80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.			X		
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL				03	28	10
					PUNTAJE TOTAL	42

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4,2 puntos)

Tarapoto, 07 de junio de 2020



 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 10818457 / Teléfono N° 951916478

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Arce Cobefias Amado
 Grado Académico : Mestro en administración de negocios
 Institución donde labora/Cargo : UPeU Tarapoto–Docente investigador

Instrumento motivo de evaluación : **Cuestionario sobre desempeño laboral**

Autor del instrumento : **Br. Víctor Saúl López Guzman**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 – 40%	41 – 60%	61 – 80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL				06	20	15
PUNTAJE TOTAL						42

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4,2 puntos)

Tarapoto, 07 de junio de 2020



 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 10818457 / Teléfono N° 951916478

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Troya Palomino David
 Grado Académico : Maestro en administración de negocios con mención gestión empoesarial
 Institución donde labora/Cargo : UPeU Tarapoto–Docente investigador
 Instrumento motivo de evaluación : **Cuestionario para valorar rel Engagement**
 Autor del instrumento : **Br. Víctor Saúl López Guzman**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 –40%	41 – 60%	61 –80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.			X		
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL				3	20	20
PUNTAJE TOTAL						43

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4,3 puntos)

Tarapoto, 08 de junio de 2020



 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 40746997 / Teléfono N° 943371944

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Troya Palomino David
 Grado Académico : Maestro en administración de negocios con
 mención en gestión empresarial
 Institución donde labora/Cargo : UPeU Tarapoto–Docente investigador

Instrumento motivo de evaluación : **Cuestionario sobre desempeño laboral**
 Autor del instrumento : **Br. Víctor Saúl López Guzman**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 – 40%	41 – 60%	61 – 80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.			X		
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.			X		
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.					X
SUB TOTAL				06	20	15
PUNTAJE TOTAL					42	

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4,2 puntos)

Tarapoto, 08 de junio de 2020



 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 40746997 / Teléfono N° 943371944

Índice de confiable

Variable: Engagement

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	120	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,879	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	24,32	39,512	,732	,864
Ítem 2	24,50	42,134	,348	,880
Ítem 3	24,49	42,185	,586	,871
Ítem 4	24,03	35,696	,719	,863
Ítem 5	24,38	38,272	,625	,868
Ítem 6	24,26	41,302	,526	,872
Ítem 7	24,43	40,886	,798	,865
Ítem 8	24,67	43,448	,431	,876
Ítem 9	24,55	41,124	,769	,866
Ítem 10	24,54	38,385	,745	,862
Ítem 11	24,32	44,269	,209	,883
Ítem 12	24,67	42,392	,609	,871
Ítem 13	23,91	38,017	,552	,873
Ítem 14	24,02	40,672	,478	,875
Ítem 15	24,32	41,798	,682	,869
Ítem 16	24,09	45,546	,026	,891

Variable: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	120	100,0

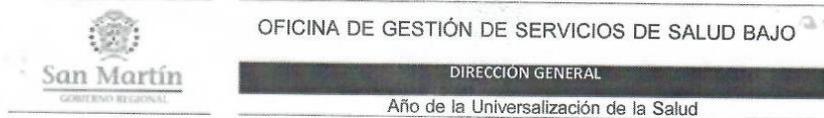
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,899	14

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	20,19	42,694	,659	,890
Ítem 2	20,37	41,327	,758	,885
Ítem 3	20,26	41,437	,666	,889
Ítem 4	19,95	46,888	,169	,909
Ítem 5	20,28	39,936	,772	,884
Ítem 6	19,96	46,763	,267	,903
Ítem 7	19,42	42,716	,452	,900
Ítem 8	20,25	45,113	,577	,894
Ítem 9	19,66	46,361	,214	,907
Ítem 10	20,31	39,644	,903	,878
Ítem 11	20,33	39,868	,819	,882
Ítem 12	20,00	39,546	,787	,883
Ítem 13	20,25	43,718	,569	,893
Ítem 14	20,34	42,328	,716	,888

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Tarapoto, 03 de Junio 2020

Exp. N°.....

CARTA N° 146 -2020-DIRESA-OGESS-BM/DG

Señor
ING. VICTOR SAUL LOPEZ GUZMAN
Ciudad.-

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.

Referencia : Solicitud de autorización con fecha de 29 de Mayo 2020.

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que, en respuesta a su solicitud se le autoriza la recolección de información para el trabajo de investigación que viene realizando.

Propicia es la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

