



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la  
Red de Salud Chepén 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

**AUTOR:**

Br. Bravo Espinoza, Martin Bryan Michael (ORCID: 0000-0003-2455-1387)

**ASESOR:**

Dr. Salinas Gamboa, José Germán (ORCID: 0000-0002-8491-0751)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Esta investigación, está dedicada a Dios, por ser siempre mi guía; a la maestra de mi vida, mi madre, Zeus del Carmen Espinoza De la Cruz; ya que sin ella nada de esto sería posible, ojalá algún día logre ser como tú. A los amores de mi vida, Dayeli Maricielo Vargas Rojas y Jesús Dylan Michael Bravo Vargas, por ser la luz que alumbra mi camino; una eternidad a su lado para ser feliz me es suficiente. Recuerden que nuestros ADN's están quemados juntos y si sus corazones laten, el mío late junto a ellos.

## **Agradecimiento**

Culminada esta investigación, agradezco a Dios por llenar mi vida de bendiciones; a mi asesor el Dr. José Germán Salinas Gamboa, por su oportuna orientación durante el proceso de desarrollo de la investigación; al Director Ejecutivo de la Red de Salud Chepén, M.C. Jorge Torres Díaz; al director del Hospital Apoyo Chepén, M.C. Diamer Jubaldo Ramírez Gavidia y a la señorita Santos Lida Parihuaman Caucha, por brindarme su apoyo incondicional. Asimismo, a todos los colaboradores de la Red de Salud Chepén que fueron partícipes e hicieron posible la ejecución de la investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	39
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.....	39
Anexo 2: Cálculo de la muestra.....	40
Anexo 3: Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale – UWES17.....	41

Anexo 4: Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans – IWPQ.....	42
Anexo 5: Constancia de Validez de Contenido del Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale – UWES17 .....	43
Anexo 6: Constancia de Validez de Contenido del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans – IWPQ.....	49
Anexo 7: Base de Datos de la Prueba Piloto del Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale – UWES17 .....	55
Anexo 8: Base de Datos de la Prueba Piloto del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans – IWPQ.....	56
Anexo 9: Cálculo de la Fiabilidad de Alfa de Cronbach de los Cuestionarios de UWES y IWPQ.....	57
Anexo 9.1. Cálculo de la Fiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario de UWES.....	57
Anexo 9.2. Cálculo de la Fiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario de IWPQ.....	57
Anexo 10: Autorización de aplicación del instrumento de investigación.....	58
Anexo 11: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....	59
Anexo 12: Figuras .....	60

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de Engagement y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020.....	21
Tabla 2 Nivel de Engagement en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020 .....	22
Tabla 3 Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020.....	23
Tabla 4 Medidas de correlación entre los puntajes obtenidos de las dimensiones de Engagement y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020.....	24

## Índice de figuras

Figura 1 Esquema del diseño de investigación correlacional .....	14
Figura 2 Nivel de Engagement en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020 .....	22
Figura 3 Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020.....	23
Figura 4 Área en la que laboran los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020 .....	60
Figura 5 Tiempo de servicio de los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020 .....	61
Figura 6 Condición laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020 .....	61

## Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020. La investigación fue de tipo cuantitativa básica, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. La población estuvo conformada por 395 colaboradores profesionales de la salud, asistenciales y administrativos, con relación contractual al mes de octubre 2020, el tamaño de la muestra fue de 195, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple y la técnica de recolección de datos que se utilizó para ambas variables fue la encuesta y sus instrumentos fueron el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale, diseñado por Schaufeli y Bakker y el cuestionario de desempeño laboral individual propuesto por Koopmans, con una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.84 y 0.82, respectivamente. Los resultados identificaron niveles altos de engagement en un 59.5% y desempeño laboral en un 56.9%, finalmente se concluyó que existe una relación positiva y fuerte entre el engagement y el desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0.804 y un nivel de significancia  $p < 0.01$ , asimismo se estableció que existe una relación positiva y fuerte entre las dimensiones vigor 0.801, dedicación 0.805, absorción 0.773 y desempeño laboral.

**Palabras claves:** Engagement, desempeño laboral, colaboradores.



## **Abstract**

The general objective of the investigation was to determinate the relationship between work engagement and performance in the Chepén 2020 Health Network collaborators. The investigation was a basic quantitative type, non-experimental design, cross-sectional and correlational scope. The population consisted of 395 professional health, care and administrative collaborators, with a contractual relationship as of October 2020, the sample size was 195, a simple random probability sampling was applied and the data collection technique that was used for both variables and its instruments were the Utrecht Work Engagement Scale questionnaire, designed by Schaufeli and Bakker, and the individual work performance questionnaire proposed by Koopmans, with a Cronbach's alpha reliability of 0.84 and 0.82, respectively. The results identified high levels of engagement in 59.5% and job performance in 56.9%, finally it was concluded that there is a positive and strong relationship between engagement and job performance with a Spearman Rho of 0.804 and a significance level of  $p < 0.01$ , it was also established that there is a positive and strong relationship between the dimensions vigor 0.801, dedication 0.805, absorption 0.773, and work performance.

**Keywords:** Engagement, work performance, collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

Con la era de la información y la revolución digital, el mercado se encuentra cambiando constantemente y no son ajenas a ello las organizaciones. Las fluctuaciones en el mercado han llevado a estas a formular estrategias para incrementar su competitividad (Bobadilla, Callata y Caro, 2015). La crisis que produce la retención del talento humano obliga a que las empresas se enfoquen en aumentar el engagement de sus colaboradores. Deloitte Consulting Group S.C. (2018) menciona que para el desarrollo organizacional la gestión del talento humano ha adquirido un rol muy relevante.

Según Ongel (2014, citado en Moletsane et al., 2019) el recurso más importante de toda organización son las personas; ya que son el pilar fundamental para alcanzar las metas. Sin personas, difícilmente se podrían constituir las empresas. O'Boyle y Harter (2013) en su investigación plantean el incremento del engagement; pero desde una perspectiva estratégica, la cual aporte valor. De acuerdo al informe State of the global workplace, donde se recopiló datos de 22 países de Latinoamérica, los colaboradores engaged solo representan un 21% y en el Perú, un escaso 17%. Además, en el Perú los colaboradores que no muestran compromiso en sus centros de labor ascienden al 62%, generando poca productividad.

El estudio realizado por Deloitte Perú (2015) publicado en el Diario Gestión indica que “el principal problema que afrontan las compañías es la falta de compromiso laboral, dicho por el 87% de los líderes de recursos humanos y de negocio a nivel mundial” (párrafo 4). Es por ello que las organizaciones deben buscar fidelizar a sus colaboradores; esto se dice fácil, pero lograr “capturar la mente y corazón” de un colaborador es una tarea ardua; es por ello, necesario emplear estrategias innovadoras que permitan evidenciar el compromiso de las organizaciones con ellos.

Por su parte, Green et al. (2017) expresan que todos los colaboradores tienen necesidades y expectativas, las cuales deben ser cubiertas por la organización, esto produciría un efecto favorable y serviría como estímulo para incrementar su engagement, pues expone que un estado emocional positivo

produce un sentimiento cargado de energía lo cual conduce a un adecuado comportamiento, orientado a realizar su trabajo de manera idónea; es primordial generar en ellos experiencias agradables que se traduzcan en resultados óptimos para la empresa.

Debemos ver al engagement no solo como una estrategia que permitirá mejorar el desempeño, sino como una herramienta que favorece y estimula al colaborador, permitiendo superar las barreras; reduciendo así sus limitaciones (López y Chiclana, 2018). Deloitte Perú (2015) menciona que el 50% de los ejecutivos en el Perú encuentra problemas de cultura y compromiso en sus organizaciones; esto ha provocado que se planteen medidas correctivas. Por ello, Liebman (2019) propone que los gerentes encargados de los establecimientos de salud implementen canales efectivos de comunicación entre los colaboradores de primera línea de atención, como parte del proceso estratégico institucional, además de fomentar una cultura organizacional de valor, orientada a adquirir conocimientos a través de la retroalimentación.

El engagement de los profesionales del sector salud a nivel mundial, específicamente, en el sector público, mostró resultados poco favorables, a pesar de que muchos de ellos trabajan con pasión y energía; la gran mayoría se ve abrumado por la excesiva carga laboral, generando malestar y reduciendo su nivel de compromiso con la organización (Gómez et al., 2019). En el Perú, los establecimientos de salud del sector público, según la investigación realizada por Zafra et al. (2015) mostró que el 58% de los usuarios presentaron alguna dificultad en la atención debido al engagement de los colaboradores; los usuarios encuestados afirmaron que la falta de compromiso, que tienen los miembros del establecimiento de salud, influye directamente en su desempeño laboral.

Esta es la realidad de las instituciones públicas del sector salud, ninguna es ajena a lo antes señalado; la excesiva burocracia, falta de comunicación y el bajo desempeño son factores que limitan el correcto desarrollo de funciones. Por otro lado, una inadecuada gestión genera desmotivación en los servidores públicos, los cuales deben ocupar un puesto por méritos y no por favores políticos, con la finalidad de cumplir con las expectativas de los usuarios; como lo señaló Mazzetti

en la publicación realizada por la Federación de Periodistas del Perú (2020) “esta pandemia es la oportunidad del Ministerio para consolidarse y disminuir las brechas causadas por las múltiples deficiencias que presenta nuestro sistema de salud” (párrafo 2).

Por lo expuesto en párrafos anteriores, la investigación presentó el siguiente problema ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020? y las interrogantes que dieron respuesta a esta son: ¿Cuál es el nivel de engagement en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020?, ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción y el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020?

La investigación tuvo justificación teórica, pues será tomada como aporte para futuras investigaciones que relacionen las variables engagement y desempeño laboral; justificación práctica, ya que permitió determinar la relación que existe entre ambas y realizar recomendaciones que mejoren y maximicen el desempeño de los colaboradores. Justificación metodológica; ya que para medir el engagement, se aplicó el instrumento Utrecht Work Engagement Scale – 17, tomando como referencia las dimensiones propuestas por los autores Schaufeli y Bakker (2004) en su manual, versión 1.1, pues de acuerdo a la investigación realizada por Fong y Ho (2015) donde se aplicó el UWES-9, en una muestra de 1112 trabajadores de la salud, supone un nivel de confiabilidad menor del instrumento, en comparación a la versión larga de 17 elementos, la cual se utilizó en esta investigación.

Sobre lo expuesto, se planteó el objetivo general: Determinar la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020. Sujeto a ello se fijaron los siguientes objetivos específicos: O1 Identificar el nivel de engagement en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020. O2 Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020. O3 Establecer la relación que existe entre las

dimensiones vigor, dedicación y absorción y el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020.

Para tales efectos se formuló la hipótesis de la investigación: H1 Existe una relación positiva y fuerte entre el engagement y el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020. Asimismo, se propusieron las siguientes hipótesis específicas: He1 Existe un alto nivel de engagement en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020. He2 Existe un alto nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020. He3 Existe una relación positiva y fuerte entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales, Macías et al. (2019) plantearon describir el engagement laboral en un hospital público en el personal de enfermería, diseño de investigación descriptivo, transversal de tipo cuantitativo con una muestra de 236 enfermeras, con seis meses de antigüedad laboral, donde se aplicará el instrumento Utrecht Work Engagement Scale, identificando factores que influyen considerablemente en el nivel de compromiso, enfocándose en la solución de conflictos, buscando generar una mejora continua en la calidad de atención a los usuarios.

Rotta et al. (2019), en su investigación de corte transversal, evaluaron los niveles de engagement y su relación con el trabajo de los residentes en salud de un centro de enseñanza superior, donde participaron 50 multiprofesionales de los cuales un 92% fueron mujeres y un 30% enfermeras; se utilizó el instrumento de UWES compuesto por 17 preguntas que estuvieron distribuidas entre las dimensiones de vigor donde el 46.9% de total de profesionales presentaron niveles altos y muy altos, dedicación en un 66% y absorción en un 50%; por tanto el 53% de los profesionales, a los cuales se les aplicó el instrumento, tuvieron niveles altos y muy altos de engagement, los cuales además mostraron buena relación entre sí y con sus supervisores; reforzando que el reconocimiento al desempeño profesional fortalece el compromiso.

Pounder et al. (2018) en su investigación exploratoria de corte transversal, tuvo como propósito determinar si el liderazgo transformacional tiene un posible efecto futuro en el engagement laboral de estudiantes y graduados de la Universidad Lingnan en Hong Kong; en consecuencia a ello, se aplicó una encuesta, la cual evidenció un resultado estadísticamente significativo con Rho de Spearman de 0.576; por tanto, se concluyó que una adecuada estimulación a estudiantes que se encuentran en etapa universitaria tiene un profundo efecto en el compromiso posterior que presentarán en su trabajo, lo cual está estrechamente ligado al desempeño organizacional.

Merino (2017) tuvo como objetivo analizar el engagement de los trabajadores en Congregaciones Religiosas Educativas, investigación de tipo empírica, donde se aplicó el instrumento UWES-17 en la Congregación Salesiana en España, conformada por 1300 salesianos entre sacerdotes y laicos dedicados a la educación, con una fiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach de 0.962, los tres estudios realizados determinaron que el engagement de los trabajadores no es el resultado de las características personales, ni del ambiente, ni de la situación laboral; sino de factores organizacionales; sin embargo, un factor que influye negativamente en el engagement de los trabajadores es la edad, por el contrario la espiritualidad actúa como predictor del engagement.

Sanclemente et al. (2017) determinaron en su estudio el nivel de engagement y la relación con áreas de la vida laboral, investigación de tipo básica, diseño descriptivo, transversal, con una muestra de 305 profesionales en enfermería con criterios similares de inclusión como tiempo de servicio, estado civil y situación laboral en donde se manifestó que del total de profesionales encuestados el 35.4% presentan altos niveles de engagement y en sus subescalas energía 79.5%, implicación 85.3% y eficacia 56.3%; además concluyen que también existe congruencia con las subescalas, vida laboral y organización, a diferencia de la subescala justicia, pues mencionan que la organización no los trata de manera justa.

Carreón (2015), en su investigación, estableció la confiabilidad y validez de un instrumento aplicado en el sector salud que mide el compromiso; su muestra no probabilística, conformada por 125 profesionales. Este instrumento estuvo compuesto por ocho dimensiones y 35 ítems, con escala de medición ordinal. La confiabilidad fue de un alfa de Cronbach superior a 0.60, evidencia suficiente para corroborar la consistencia interna del instrumento, así como la normalidad en la distribución, que de acuerdo al parámetro de curtosis, tuvo un valor menor a ocho; por lo que se asume la normalidad. Concluyendo que, el compromiso y el desempeño de sus funciones y su entorno organizacional, se relaciona con aspectos inherentes de los mismos, como el compromiso profesional ( $\Phi=0.704$ ), compromiso supraordinal ( $\Phi=0.710$ ) y reconocimiento familiar ( $\Phi=0.652$ ), aceptando la hipótesis de multidimensionalidad de la investigación.

Fernández y Yáñez (2014) describieron la manifestación de engagement en profesionales de enfermería; investigación de tipo cualitativa, descriptiva con enfoque fenomenológico transversal, para estudio de casos múltiples. Se utilizó un muestreo por intensidad, donde se seleccionaron tres enfermeras de amplia trayectoria laboral, de las cuales se recolectó información a través de una entrevista semiestructurada, resultando de la investigación que las enfermeras con engagement entregan su mayor esfuerzo para brindar siempre la mejor calidad de atención a los usuarios, inclusive en los momentos más difíciles, esto está ligado con la dimensión vigor, además de estar constantemente motivadas, lo cual permite que realicen su tareas con pasión, esto se encuentra estrechamente relacionado con la dimensión dedicación, asimismo tienen una completa concentración y atracción por realizar su labor, esto está ligado con la dimensión absorción, por lo que se concluye que a pesar de las situaciones adversas que se puedan presentar; existen profesionales que muestran niveles altos de energía, dedicación y absorción, lo que se conoce como engagement laboral.

En antecedentes nacionales, Maldonado (2020) en su investigación de enfoque cualitativo con diseño etnográfico, tuvo como objetivo encontrar el nivel de engagement y los elementos influyentes en este; aplicándose la entrevista como técnica y como instrumento la guía de recolección de datos a una población de 26 profesionales de una empresa que brinda servicios de educación; entre docentes, directivos y expertos; los resultados reflejan que el desempeño y la resiliencia son quienes determinan el engagement dentro de la institución con un 13.3% y un 9.5% respectivamente; se concluye que el engagement se presenta en un nivel moderado y que la relación entre el compromiso y el desempeño laboral, en los docentes, es directa y positiva, pues el primero presenta un nexo con las emociones positivas en un 45.5% y el segundo con el autoconcepto laboral en un 36.3%.

Amanqui y Sarmiento (2018) establecieron la relación entre motivación laboral y engagement; tipo de investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal, con alcance correlacional, con una población de 45 profesionales de enfermería; a los que se le aplicaron dos cuestionarios, los cuales constaban de 23 y 17 ítems respectivamente; obteniendo como resultado que existe una alta significancia y un Chi Cuadrado  $X^2 = 59.388$ ; es decir, que al tener una alta



motivación laboral su engagement será alto; aunque mencionan que esto también depende de otros factores como: la seguridad laboral, los años de servicio y su condición física.

Fernández (2018) en su investigación de tipo descriptiva de alcance correlacional, analizó el nivel de engagement y determinó la relación con el desempeño docente, aplicando la encuesta de Utrecht Work Engagement Scale a 283 docentes de las distintas áreas académicas, resultando que existe un nivel de engagement alto en un 55.1% y muy alto en un 35.3% en los docentes encuestados; aunque existe una correlación baja entre las variables  $r=0.031$ , por tanto, concluyó que las actividades realizadas generan engagement y estas no están asociadas con las condiciones físicas ni elementos brindados por la institución.

Orozco (2018) determinó la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral; tipo de investigación básica, descriptiva, correlacional, transversal, con una muestra probabilística conformada por 322 servidores públicos a estos se les aplicó dos instrumentos, conformados por 26 y 22 ítems respectivamente, con un alfa de Cronbach para la variable uno de 0.923 y 0.964 para la variable dos. En la primera, se identificó que del total de funcionarios encuestados el 68.32% indican que existe un nivel regular, seguido del 22.05% los cuales afirmaron que existe un nivel deficiente y el 9.63% eficiente, con respecto a la segunda variable, se observó que el 58.70% tienen un nivel regular, el 29.81% eficiente y solo el 11.49% deficiente, concluyendo que, existe una relación positiva entre ambas, con un resultado de 0.550, con un nivel de significancia bilateral de  $p= 000$ .

González (2017), determinó la relación entre engagement, inteligencia emocional y rendimiento académico; tipo de investigación básica, descriptiva de alcance correlacional, con un muestra conformada por 91 estudiantes, aplicándoseles la encuesta, resultando que existe un nivel de engagement alto en un 56.0%, medio en un 40.7% y una relación positiva y altamente significativa ( $p<0.01$ ), con un Rho de Spearman de 0.430 entre el engagement y la inteligencia emocional; y una correlación de Spearman de 0.630 entre el engagement y rendimiento académico; concluyendo que el engagement, también presenta

relación en factores de otros sectores, al ser un término cognitivo, físico y emocional.

Con respecto a los antecedentes regionales, Argomedo (2020) en su investigación no experimental, descriptiva, correlacional simple, determinó la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral, aplicando dos cuestionarios a 30 trabajadores asistenciales, resultando que el 87% y 13% tienen un nivel de engagement alto y regular, y el 100% presenta un desempeño laboral regular, concluyendo que existe una relación significativa  $p=0.00$  entre ambas variables con un correlación de Spearman de 0.809, asimismo las dimensiones de la variable engagement y la variable desempeño laboral, presentan una Rho de Spearman de 0.498, 0.489 y 0.483 respectivamente, con un nivel de significancia de  $p=0.00$ .

Según las teorías y conceptos que sustentan al engagement, este es definido por, Salanova y Schaufeli (2004) como “un estado mental en el trabajo, originado de la psicología positiva caracterizado por el vigor, dedicación y absorción” (p. 115). Asimismo, Salanova y Schaufeli (2009, citado en Marcantonio, 2017) afirmó que el engagement está ligado con el desempeño laboral, con características completamente distintas al del burnout, respecto a ello, Marsollier (2019) mencionó que no son siquiera polos opuestos; sino constructos diferentes el uno del otro; pues el engagement a diferencia del burnout busca alcanzar un desempeño óptimo y eficaz.

Salanova et al. (2005) y Chinelato et al. (2019) expresaron que el engagement no es un estado pasajero, corroborado en sus investigaciones donde refieren que el engagement no presentó variabilidad intraindividual; pues surge como respuesta de la motivación intrínseca, concebida por Jiménez (2007, citado en Orbegoso, 2016) como parte de la autorrealización de cada persona; puesto que, este consiste en hacerse cargo del problema y darle solución sin esperar un estímulo externo. Sonnentag (2017) indicó que el engagement cambia de una persona a otra, inclusive presenta fluctuaciones de un día para otro, o en el cumplimiento de una tarea, y esto se encuentra asociado a las características de cada labor que se desempeña; ya que este cambio suele surgir en todo el proceso

de trabajo. Por su parte, Palacios (2017) afirmó que un colaborador con engagement, es eficiente en la labor que desempeña dentro de la organización y este, se pone a prueba cuando se le asigna actividades que requieren esfuerzo y es capaz de cumplirlas de acuerdo a sus posibilidades, generando competencias en los colaboradores que Alles (2006) definió como características personales que influyen en el comportamiento, generando un desempeño laboral óptimo.

Salanova et al. (2005), citado por Medrano et al. (2015) precisaron las dimensiones del engagement:

El vigor es la energía con la que se desempeña una labor asignada, la persistencia y fuerza por la cual permite que no se fatiguen. La dedicación es el elemento emocional del engagement, es el entusiasmo por la labor que desempeñan y la absorción es el elemento cognitivo por el cual se logra la plena concentración del colaborador en la organización (p. 116).

Cabe señalar que Bakker et al. (2008), mencionaron que el engagement laboral pronostica un adecuado desempeño de los colaboradores; pues son generadores de valor para la organización, traducido en clientes satisfechos y ganancias para la empresa. Particularmente, Salanova y Schaufeli (2008) en su investigación exploraron al engagement como una variable mediadora clave entre los recursos laborales; como el control, retroalimentación, variedad de trabajo y el comportamiento proactivo de los colaboradores; ya que, estos recursos son vistos como estímulos generadores de motivación para el desempeño de labores dentro de las organizaciones, atribuyendo su éxito al desarrollo de comportamientos positivos con un nuevo sentido de responsabilidad orientado a redefinir el proceso de cumplimiento de tareas las cuales incluyen objetivos y metas.

Como se ha observado, el engagement se ha conceptualizado de múltiples maneras; pero con enfoques similares, desde que Kahn acuñó el término en 1990 y este ha ido evolucionando de tal forma que Truss et al. (2013) lo consideraron en la gestión de recursos humanos como un enfoque para el desarrollo de buenas prácticas dentro de las organizaciones, con el cual se busca incrementar los niveles de desempeño. Chiavenato (2007) definió al desempeño como el potencial

progreso y desenvolvimiento de cada individuo en su lugar trabajo. Por su parte, Ramdani et al. (2019) y Kochan et al. (2012) mencionaron que el desempeño de los colaboradores está orientado al cumplimiento de metas y de los ideales de la organización, por lo que es necesario fomentar actividades que permitan que estos se desarrollen de manera adecuada.

Harzer y Ruch (2014) refirieron que comportamiento del colaborador tiene influencia en el desempeño laboral; pues es considerado un factor que puede llegar a afectar su rendimiento dentro de la organización. Cabe mencionar que, el desempeño laboral está directamente relacionado con el desarrollo de la organización; es por ello que requiere de la participación y compromiso de todos los colaboradores. Pernía y Carrera (2014) determinaron en su investigación que para evaluar el desempeño laboral se deben considerar las siguientes dimensiones: Funciones, las cuales son las acciones que realiza el colaborador de forma eficiente; el comportamiento, que son las cualidades y conductas que muestra el colaborador frente a las funciones que desempeña y la orientación al servicio.

Asimismo, Robbins y Judge (2013) afirmaron que el desempeño laboral está ligado estrechamente al cumplimiento de funciones y al correcto desarrollo de las tareas asignadas; por su parte los investigadores consideran tres conductas las cuales forman parte este:

Desempeño en la tarea, cumplimiento de responsabilidades y obligaciones, las cuales se llevan a cabo para ofrecer un producto o brindar un servicio de manera adecuada. Civismo, acciones positivas que reflejan la conducta con el equipo de trabajo. Falta de productividad, acciones que perjudican a la organización causando un ambiente laboral hostil. (p. 555)

Aunque en la actualidad, evaluar de forma correcta el desempeño laboral va más allá de solo el cumplimiento de tareas; hoy en día las organizaciones necesitan mayor información, aquella que permita identificar acciones que contribuyen a lograr un adecuado clima dentro del ambiente laboral; pues todos deben respaldar y comprometerse con los objetivos de la organización, lo cual confirma Yongxing et al. (2017); pues en su investigación realizada con una muestra de 1049

trabajadores, determinaron que el engagement y el desempeño laboral presentan una relación de mayor significancia cuando existe presencia de la administración por objetivos; aunque, la evaluación de desempeño no solo considera el cumplimiento de tareas, sino también el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización.

Por su parte, Demerouti (2006) mencionó que el engagement está relacionado de forma positiva con el desempeño y para su adecuada evaluación este se debe clasificar en las siguientes dimensiones:

Desempeño en la tarea, definido por Gorriti (2011) como la realización de una función asignada que cumple el rol de satisfacer a un usuario al cual se le brinda un producto u ofrece un servicio, en pocas palabras es la forma común de concretar una tarea dentro de la organización. Koopmans (2014) mencionó en su estudio los indicadores más relevantes para esta dimensión los cuales son “calidad del trabajo, planificación y organización del trabajo, orientación a resultados y priorización del trabajo” (p. 70).

Desempeño contextual es aquel que representa el tipo de comportamiento del colaborador, el cual está estrechamente relacionado con el nivel de motivación o compromiso, este puede verse alterado por situaciones externas que afecten al individuo, se evalúa el comportamiento frente a actividades o asignación de roles adicionales a los que ya cumplen (Griffin et al. 2000).

Koopmans (2014) la dividió en dos subdimensiones:

Desempeño contextual interpersonal donde se identificaron los indicadores de iniciativa, aceptar y aprender de la retroalimentación, cooperación y comunicación eficiente. A su vez, en el desempeño contextual organizacional se identificaron los siguientes indicadores con mayor relevancia: responsabilidad, orientación al cliente, creatividad y asumir tareas desafiantes. (p. 70)

Comportamientos laborales contraproducentes, Sackett (2002, citado en Gabini, 2018, p. 41) lo definió como “conductas intencionales negativas realizadas

por los colaboradores que contravienen de alguna u otra manera los intereses de la organización, afectando el bienestar de los miembros que la conforman”. Los cuatro indicadores más relevantes de esta dimensión de mucho interés son “excesiva negatividad, realizar cosas que dañen a la organización, compañeros de trabajo o supervisores y cometer errores de manera intencional” (Koopmans, 2014, p. 71).

Por consiguiente, el comportamiento es un elemento fundamental que forma parte y permite la evaluación del desempeño laboral, el cual debe ser visto como un proceso de orientación dentro de las organizaciones, con el fin de contribuir en desarrollo de habilidades, competencias y la adecuada toma de decisiones, mediante programas de capacitación. La evaluación; asimismo, influirá en su conducta, recordemos que la retroalimentación también juega un papel esencial si se quiere lograr alcanzar el máximo desempeño en los colaboradores, aunque en ocasiones los directivos suelen deslindarse de esa responsabilidad por temor a la confrontación; sin embargo, una retroalimentación asertiva mejorará la calidad del trabajo, motivará al colaborador para realizar sus tareas con eficiencia y eficacia (Robbins & Judge, 2013).

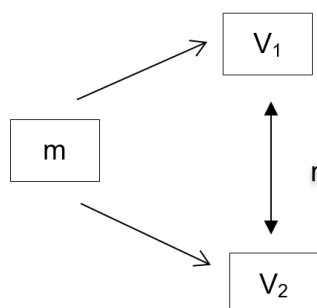
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativa básica, diseño no experimental, pues no se manipularon deliberadamente las variables: Engagement y desempeño laboral; de corte transversal y alcance correlacional (Ver Figura 1); lo cual permitió determinar si existe relación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación correlacional*



*Nota.* En esta figura se presentan los siguientes elementos, donde m: Colaboradores de la Red de Salud Chepén, V1: Engagement, V2: Desempeño laboral y r: Relación entre las variables.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Definidas por Soriano (1981, citado en Bernal, 2010, p. 139), como “características que pueden estar presentes o no en los individuos en distintas magnitudes”. La variable uno, que en esta investigación fue el engagement y la variable dos, desempeño laboral.

La operacionalización con su definición conceptual, operacional, dimensiones, indicadores y escala de medición se encuentran en anexos ([Ver Anexo 1](#)).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Rodríguez y Valldeoriola (2009) la definieron como “el conjunto de individuos en los que se desea estudiar un fenómeno en concreto” (p. 29). La población bajo estudio de la presente investigación estuvo conformada por el total de colaboradores profesionales de la salud, asistenciales y administrativos de la Red Salud Chepén, con relación contractual al mes de octubre 2020, que en total fueron 395. Siendo los criterios de inclusión para considerar a un elemento parte de la población los siguientes:

Que laboren en el área asistencial o administrativa.

Que tengan condición laboral de nombrado o contratado bajo los regímenes D. Leg. 276, carreras especiales: profesionales y asistenciales de la salud o bajo el régimen D. Leg. 1057.

Por su parte, en los criterios de exclusión se presentan las condiciones de aquellas personas que no formaron parte de la población:

Colaboradores vulnerables por la edad o presencia de alguna comorbilidad.

Tiempo de servicio no menor a un año.

#### **3.3.2. Muestra**

“Es una pequeña parte seleccionada de la población, la cual será objeto de estudio, con la finalidad de obtener resultados válidos” (Rodríguez y Valldeoriola, 2009, p. 29). Una vez identificada la población de estudio se aplicó el cálculo para determinar la muestra de la investigación ([Ver Anexo 2](#)). Después del ajuste, por población finita, se determinó que el tamaño de muestra fue de 195.

#### **3.3.3. Muestreo**

El diseño muestral fue probabilístico aleatorio simple; pues la selección de cada unidad de análisis se obtuvo de la población total de colaboradores, de tal



manera que, cada una de estas tuvo la misma oportunidad de ser seleccionada (Hernández et al., 2014).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se aplicó la técnica de la encuesta. Bernal (2010), la define como uno de las técnicas más utilizadas, fundamentada en el cuestionario. Por su parte, Hernández et al. (2014), como “un conjunto de preguntas estructuradas respecto a una o más variables” (p. 217). Por lo cual se aplicó, en esta investigación, el cuestionario de UWES, en su versión larga conformada por 17 ítems elaborados y validados por Schaufeli & Bakker (2004) y expertos, con formato tipo Likert, con valoraciones de 0 a 6 puntos; con respecto a la confiabilidad del instrumento UWES–17, se consideraron dos aspectos importantes, la consistencia interna y la estabilidad; siendo el coeficiente de Cronbach de 0.93. En el Perú, fue aplicado por Argomedo (2020), mostrando una fiabilidad de 0.83, lo cual demostró que este es bueno y aplicable en el contexto peruano.

#### **Ficha técnica:**

Nombre original: Utrecht Work Engagement Scale.

Autores: Wilmar Schaufeli & Arnold Bakker.

Año: 2004.

Procedencia: Utrecht, Holanda.

Tipo de administración: Individual o grupal.

Duración: Aproximadamente de 5 a 10 minutos.

Puntuación: Escala de Likert, valores: (0) nunca, (1) casi nunca, (2) algunas veces, (3) regularmente, (4) bastantes veces, (5) casi siempre y (6) siempre.

Adaptación peruana: José Roberto Argomedo Campos.

Campo de aplicación: Colaboradores asistenciales del Centro Médico Ascope.

Categorización y rangos de medición: Nivel Bajo: 0 – 51, Nivel Medio: 52 – 77, Nivel Alto: 78 – 102.

La validez de contenido del instrumento se realizó por juicio de expertos, donde tres especialistas del área de gestión del talento humano: Mg. Marca Queirolo, Katherine Florei; Mg. Guevara Tirado, José Alberto y Mg. Guevara Padilla, Leyla Noemí determinaron que el instrumento es aplicable; pues los ítems presentaron pertenencia, relevancia y claridad ([Ver Anexo 5](#)). Para precisar el nivel de confiabilidad del instrumento, se aplicó el cuestionario a una prueba piloto, conformada por 20 colaboradores. De acuerdo al cálculo de alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.84, el cual indicó que el instrumento puede ser aplicado a la muestra de la investigación ([Ver Anexo 9.1](#)).

Con respecto a la variable dos, se empleó la escala de desempeño laboral individual creada por Koopmans, que un inicio comprendía 47 elementos y 128 indicadores, de los cuales luego de un conceso, realizado por expertos, donde se construyó la validez del instrumento, se seleccionaron los 18 ítems más relevantes. Esta fue validada en una muestra conformada por 1424 colaboradores de tres sectores totalmente distintos, resultando un coeficiente de 0.79 alfa de Cronbach, para la dimensión desempeño de tareas, un 0.83 para la dimensión desempeño contextual y 0.89 para la dimensión comportamientos laborales contraproducentes (Koopmans et al., 2014).

Ahora bien, para efectos de esta investigación se utilizó la versión corta y adaptada, en formato tipo Likert de 1 a 5 puntos, para muestras hispanohablantes propuesta por Gabini y Salessi (2016), la cual constó de 16 elementos, ya que decidieron excluir los ítems 4 y 6 de la versión original validada. Asimismo, cabe señalar que, luego de un análisis se determinó y se utilizó la distribución de indicadores de cada dimensión del instrumento original de Koopmans. El instrumento propuesto en mención fue validado, a través de su aplicación en una muestra de 434 trabajadores argentinos, como resultado se obtuvo 0.70  $\alpha$  de Cronbach, lo cual indicó que es aceptable y aplicable. Corroborando lo que mencionan Dáderman et al. (2020) en su investigación, pues existe una posibilidad de que algunos elementos funcionen de forma diferente en un contexto distinto.

**Ficha técnica:**

Nombre original: Individual Work Performance Questionnaire.

Autores: Linda Koopmans et al.

Año: 2014.

Procedencia: Ámsterdam, Holanda.

Tipo de administración: Individual.

Duración: Aproximadamente de 5 a 15 minutos.

Adaptación argentina: Sebastián Gabini y Solana Salessi.

Año: 2016.

Adaptación peruana: Martin Bryan Michael Bravo Espinoza.

Campo de aplicación: Colaboradores de la Red de Salud Chepén.

Puntuación: Escala Likert con valores: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) algunas veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

Categorización y rangos de medición: Nivel Bajo: 16 – 48, Nivel Medio: 49 – 65, Nivel Alto: 66 – 80.

Así como el instrumento de Utrecht Work Engagement Scale, la validez de contenido del Individual Work Performance Questionnaire, se realizó por juicio de expertos, donde los tres especialistas anteriormente mencionados, determinaron que el instrumento es aplicable; ya que los ítems presentaron pertenencia, relevancia y claridad ([Ver Anexo 6](#)). El nivel de confiabilidad del instrumento en la investigación, de acuerdo al cálculo realizado con la prueba piloto, conformada por 20 colaboradores, fue de un coeficiente de  $\alpha$  de Cronbach de 0.82, el cual indicó que el instrumento es bueno y puede ser aplicado ([Ver Anexo 9.2](#)).

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de datos y aplicación de los cuestionarios de Utrecht Work Engagement Scale y desempeño laboral individual, se solicitó la autorización correspondiente mediante un documento dirigido al Director Ejecutivo M.C. Jorge Torres Díaz. Luego de que los colaboradores firmaran el consentimiento informado, se coordinó el horario para su aplicación con el Jefe de la Oficina de Administración; esta contempló un tiempo aproximado de 20 a 25 minutos. Finalmente, se recogieron los cuestionarios y posteriormente se consolidaron en una base de datos en Microsoft Excel, los cuales fueron exportados al programa IBM SPSS Statistics Base versión 25.0.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se seleccionaron los instrumentos idóneos que, contrastados con la literatura y previa validación por autores y expertos, permitieron su aplicación de manera adecuada a la muestra de 195 colaboradores.

Se empleó la estadística descriptiva, a través de tablas y gráficos, donde se verificaron los rangos determinados en la investigación. También, la estadística inferencial; ya que para variables ordinales se aplica la prueba de normalidad que, en muestras mayores de 50, como en esta investigación, se empleó el test de Kolmogorov-Smirnov; rechazando la normalidad, pues el nivel de significancia fue  $p < 0.05$  ([Ver Anexo 11](#)), por ello se aplicó la correlación de Spearman para las variables de la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación de tipo básica cuantitativa, con un diseño no experimental, de corte transversal, alcance correlacional, cumplió con los requerimientos establecidos por la Universidad César Vallejo; pues se empleó una metodología que utiliza criterios rigurosos de investigación, los cuales buscaron construir conocimientos con base a la teoría proporcionada por autores; respetando la producción científica de los mismos y brindándoles el reconocimiento apropiado y

oportuno en las citas y referencias; lo cual está asociado con la ética profesional del investigador y el principio de justicia.

Asimismo, la aplicación de cada instrumento respetó el principio de autonomía, permitiendo que participen o no, según así lo decida cada colaborador; ya que no se buscó ejercer influencia o presión en su participación, esto está vinculado también con el principio de beneficencia, referido al trato ético hacia las personas, las cuales tienen la capacidad de elegir si contribuyen con la investigación. Además, previo a la aplicación del cuestionario, cada colaborador que participó firmó el consentimiento informado.

Es propicio señalar, que cada investigador es responsable del cumplimiento de los aspectos éticos en su investigación y de la práctica de cada principio mencionado.

#### IV. RESULTADOS

De acuerdo al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020.

**Tabla 1**

*Nivel de Engagement y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*

Nivel de Engagement	Nivel de Desempeño Laboral							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	109	98.2	7	17.5	0	0.0	116	59.5
Medio	2	1.8	33	82.5	0	0.0	35	17.9
Bajo	0	0.0	0	0.0	44	100.0	44	22.6
Total	111	100.0	40	100.0	44	100.00	195	100.0

Medida de correlación de Spearman: 0.804 ( $p < 0.01$ ).

En la tabla 1, se observó que el 59.5% del total de colaboradores encuestados que presentaron un nivel de engagement alto tuvieron un desempeño equivalente en mayor proporción o medio; el 22.6% que mostraron un nivel de engagement bajo tuvieron un desempeño equivalente en su totalidad; y el 17.9% que presentaron un nivel medio de engagement tuvieron un nivel desempeño laboral medio en gran medida. Por tanto, existe una relación positiva y fuerte entre el engagement y el desempeño laboral, con una significancia  $p < 0.01$  y una correlación de Spearman de 0.804, contrastando la hipótesis general de la investigación.

En cuanto al objetivo específico número uno: Identificar el nivel de engagement en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020.

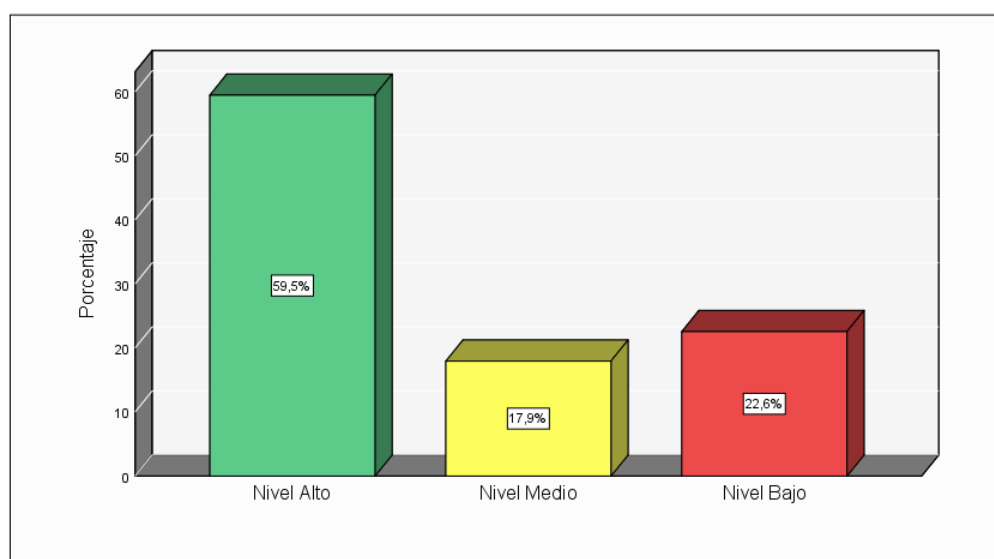
**Tabla 2**

*Nivel de Engagement en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*

Nivel de Engagement	Nº	%
Alto	116	59.5
Medio	35	17.9
Bajo	44	22.6
Total	195	100.0

**Figura 2**

*Nivel de Engagement en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*



En la tabla 2 y figura 2, se observó que el 59.5% del total de colaboradores encuestados presentaron un nivel de engagement alto; seguido del 22.6% los cuales presentaron un nivel bajo y solo el 17.9% un nivel medio. Contrastando la hipótesis específica número uno la cual indica que existe un alto nivel de engagement en los colaboradores.

Con base en el objetivo específico número dos: Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020.

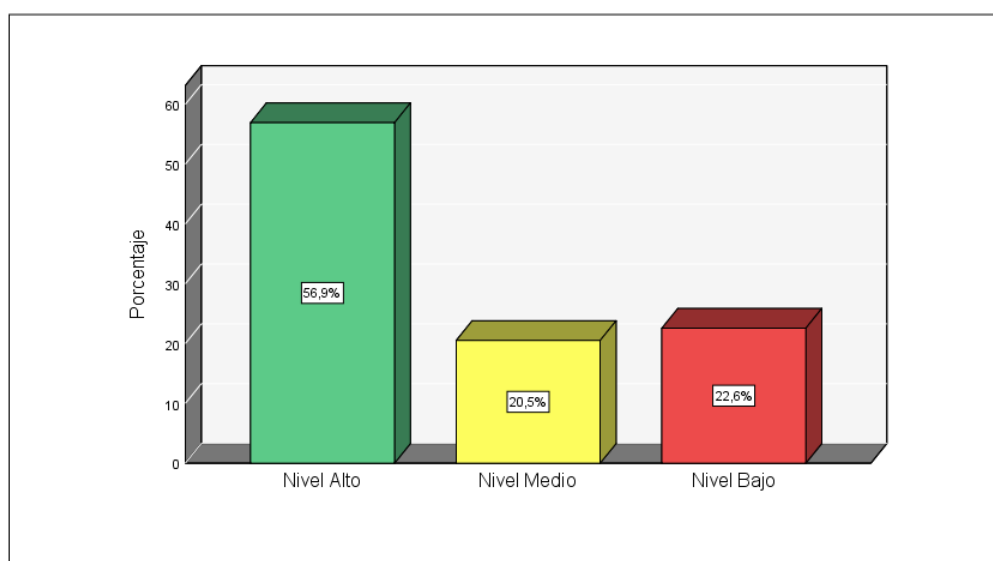
**Tabla 3**

*Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*

Nivel de Desempeño Laboral	Nº	%
Alto	111	56.9
Medio	40	20.5
Bajo	44	22.6
Total	195	100.0

**Figura 3**

*Nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*



Se observó en la tabla 3 y figura 3, que el 56.9% del total de colaboradores, mostraron un nivel de desempeño alto; el 22.6% bajo y el 20.5% de colaboradores encuestados, medio. Contrastando también la hipótesis específica número dos, la cual señala que existe un alto nivel de desempeño laboral.



De acuerdo al objetivo específico número tres: Establecer la relación que existe entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción y el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020.

**Tabla 4**

*Medidas de correlación entre los puntajes obtenidos de las dimensiones de Engagement y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*

	Medida	Significancia
Correlación de la dimensión vigor con la variable Desempeño Laboral	0.801	p<0.01
Correlación de la dimensión dedicación con la variable Desempeño Laboral	0.805	p<0.01
Correlación de la dimensión absorción con la variable Desempeño Laboral	0.773	p<0.01

En la tabla 4, se observó la correlación entre la dimensión vigor con la variable desempeño laboral con una significancia de p<0.01 y una medida de Rho Spearman de 0.801; la dimensión dedicación con una correlación de 0.805 y la dimensión absorción con una medida de correlación de Spearman de 0.773, lo cual contrastó lo planteado en la hipótesis específica número tres, la cual indica que, existe una relación positiva y fuerte entre las dimensiones del engagement y la variable desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, determinar la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020, los resultados de la tabla 3 muestran un nivel de correlación positiva y fuerte  $Rho=0.804$  entre engagement y desempeño laboral, con un nivel de significancia de  $p<0.01$ , siendo altamente significativo; datos que corroboran lo encontrado por Argomedo (2020) en su investigación: "Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019", pues concluyó que ambas variables muestran una relación positiva,  $Rho=0.809$  con una significancia de  $p=0.00$ , asimismo precisó la importancia de fomentar el engagement en los colaboradores e identificarse con la cultura organizacional de la empresa; pues Marcantonio (2017) menciona en su investigación, que el engagement y el desempeño se encuentran vinculados.

La investigación realizada por Carreón (2015): "Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud", concluyó que el compromiso presenta relación con aspectos propios de los colaboradores, como el profesional ( $\Phi=0.704$ ), supraordinal ( $\Phi=0.710$ ) y reconocimiento familiar ( $\Phi=0.652$ ), con estos resultados se asevera que el engagement presenta relación con distintos aspectos y rasgos de interacción personal, esto es contrastado por Amanqui y Sarmiento (2018) en su estudio; pues concluyen que existe una relación altamente significativa entre la motivación laboral y el engagement con un Chi Cuadrado de 59.388, aunque estos factores no son los únicos que se deben considerar para medir ambas variables. Pounder et al. (2018), por su parte, en su investigación: "Transformational classroom leadership and workplace engagement: Is there a relationship", también corrobora lo antes mencionando; pues indica que el liderazgo transformacional tiene un posible efecto en el engagement y una correlación de Spearman con 0.576; concluyendo que el liderazgo transformacional es un predictor del engagement, vinculado a un adecuado desempeño laboral, además Bakker et al. (2008) indica que el engagement predice el desempeño que tendrán los colaboradores. Asimismo, González (2017) en su tesis: "Engagement en el estudio, inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la carrera profesional de Ingeniería Forestal de la UNSAAC, 2014", refiere que en el engagement presenta

relación positiva y altamente significativa en factores de otros sectores, como la inteligencia emocional  $Rho=0.430$  y el rendimiento académico  $Rho=0.630$ , pues es un término cognitivo, físico y emocional. Por el contrario, el engagement no siempre presenta relación positiva y significativa y esto lo corrobora en su investigación Fernández (2018): “Engagement y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Red Avansys”, pues concluye que existe un relación baja  $r=0.031$  entre las variables engagement y desempeño, atribuyendo que el engagement se genera por la actividad que se desarrolla y no con la institución; además de considerar al engagement un fin y no un medio para alcanzar un adecuado desempeño, con esto se afirma que la relación de variables dependerá del grupo ocupacional, pues como mencionan Salanova et al. (2005) y Chinelato et al. (2019) el engagement surge como una respuesta intrínseca y no presenta variación intraindividual.

De acuerdo al objetivo específico número uno, identificar el nivel de engagement en los colaboradores de la Red de Salud Chapén 2020, los resultados obtenidos en la tabla 1 muestran un alto nivel de engagement en los colaboradores en un 59.5%, datos que se comprueba en la investigación realizada por Rotta et al. (2019) titulada: "Engagement of multi-professional residents in health", donde concluyen que el 53% presentaron niveles de engagement altos y muy altos, reflejada en las buenas relaciones que tienen con sus supervisores, compañeros y su desempeño profesional; con estos resultados podemos afirmar que los colaboradores engaged contribuye en gran magnitud con los objetivos organizacionales, lo cual es contrastado por Palacios (2017); pues menciona que un colaborador con un alto nivel de engagement es eficiente en las labores que se le asignan dentro de la organización. Es conveniente identificar aquellos factores los cuales influyen en el crecimiento del compromiso, con la finalidad de brindar soluciones con resultados positivos en la atención a los usuarios. Asimismo, Sanclemente et al. (2017) en su investigación: "Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas"; concluyen que el 35.4% de profesionales que participaron de la investigación presentan altos niveles de engagement asociados con la energía en un 79.5%, implicación en un 85.3% y eficacia en un 56.3%, y sus características sociodemográficas, tal como lo plantean Macías et al. (2019) en su investigación titulada: "Engagement laboral en el personal de enfermería: el caso de un hospital público de segundo nivel"; pues atribuyen el nivel de compromiso a dichas características. Sin embargo, Merino (2017) en su tesis, concluye que el engagement no es resultado de las características personales; por el contrario, menciona que el compromiso está determinado por factores netamente organizacionales, aunque la edad de los colaboradores influye de manera negativa en este; la espiritualidad por su parte actúa como predictor, es decir que a mayor espiritualidad se incrementan los niveles de engagement.

En cuanto al objetivo específico número dos, identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020, los resultados de la tabla 2 muestran que del total de colaboradores que participaron en la investigación el 56.9% mostraron un alto nivel y el 20.5% medio; estos datos son contrastados por Orozco (2018) en su investigación, donde indica que el 58.7% de estos muestran un nivel regular de desempeño laboral y el 29.8% eficiente, con estos resultados podemos afirmar que en mayor proporción los colaboradores presentan niveles de desempeño altos y medios, lo que indudablemente está asociado al cumplimiento de tareas y el correcto desarrollo de las mismas, tal como lo mencionan Ramdani et al. (2019) y Kochan et al. (2012), pues el adecuado cumplimiento de funciones debe estar orientado a los objetivos e ideales de la organización, aunque también Harzer y Ruch (2014) mencionan que el comportamiento del colaborador es un factor que define su desempeño, asociado a lo que menciona Koopmans et al. (2014) cuando definen los comportamientos laborales contraproducentes. Por otro lado, Maldonado en su investigación: “Engagement laboral en una empresa de servicios educativos Ate, 2019”, indica que el desempeño laboral es considerado por un 13.3% de los encuestados como el elemento que mide el nivel de engagement; además concluye que existe una relación positiva entre el compromiso y el desempeño laboral, pues el primero presenta un vínculo con las emociones positivas y el segundo con el autoconcepto laboral en un 45.5% y 36.3% respectivamente. Es por ello recomendable que se incremente el desempeño laboral, a través de un plan de intervención del área de talento humano, debido a que este, es fundamental para alcanzar las metas, además Robbins y Judge (2013) aseguran que está ligado con el correcto cumplimiento de funciones y tareas asignadas en la organización.

Según el objetivo específico número tres, establecer la relación que existe entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción y el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020, los resultados obtenidos en la tabla 4 evidencian que existe una relación positiva y fuerte entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción, y desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0.801, 0.805 y 0.773 respectivamente; siendo además altamente significativa  $p < 0.01$ , datos que son contrastados en la investigación realizada por Argomedo (2020), quien concluye que las dimensiones del engagement presentan una correlación de Spearman de 0.498, 0.489 y 0.483 con el desempeño laboral, con estos resultados se afirma que existe una correlación positiva y significativa entre las dimensiones del engagement y la variable mencionada. Por su parte, Fernández y Yáñez (2014) en su investigación: "Describiendo el engagement en profesionales de enfermería de atención primaria de salud", concluyeron que estas dimensiones están estrechamente relacionadas con el comportamiento de los colaboradores, pues el esfuerzo, motivación, pasión, concentración y atracción con la que realizan su labor, son elementos esenciales con los cuales se pueden identificar el vigor, dedicación y absorción; pues para Medrano et al. (2015) el vigor está caracterizado por la energía, la persistencia y la fuerza con la que se desempeñan; la dedicación es el factor emocional, visto como la motivación que permite que no se fatiguen y la absorción concebida como la concentración con la que se realiza la labor, estas dimensiones permiten al colaborador desempeñarse de la mejor manera posible a pesar de que se presentan condiciones adversas en el trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

1. En esta investigación se determinó que existe una relación positiva y fuerte entre el engagement y el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020, con un Rho de Spearman de 0.804 y un nivel de significancia de  $p < 0.01$ ; por tanto, se concluye que a medida que se incrementa el engagement, el desempeño laboral también lo hará.

2. Se identificó que el nivel de engagement en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020 es alto en un 59.5%; en un 22.6% bajo, y en un 17.9% medio; se concluye que los colaboradores profesionales de la salud, asistenciales y administrativos de la Red de Salud Chepén presentan niveles altos de vigor, dedicación y absorción.

3. Se identificó que el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020 es alto en un 56.9%, bajo en un 22.6% y medio en un 20.5%; por tanto, existe en gran proporción un correcto desempeño en las tareas, un adecuado desempeño contextual y los comportamientos laborales no son contraproducentes en gran medida.

4. Se estableció que existe una relación positiva y fuerte entre las dimensiones, vigor con un Rho de Spearman de 0.801, dedicación con un Rho de Spearman de 0.805 y absorción con un Rho de Spearman de 0.773; y el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020 con un nivel de significancia de  $p < 0.01$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al Director Ejecutivo de la Red de Salud Chepén y al Jefe de la Oficina de Administración, continuar fomentando y desarrollando el engagement en los colaboradores e identificar los factores y características sociodemográficas para incrementar su nivel e influir de manera positiva, con la finalidad de que estos brinden soluciones idóneas a problemas que presentan los usuarios; lo que se traducirá en un mejor desempeño de tareas, contextual y menores comportamientos contraproducentes.

2. Por lo antes mencionado, es recomendable que la Unidad de Recursos Humanos, identifique y analice el comportamiento de los colaboradores, para generar un adecuado plan de intervención, con la finalidad de incrementar el nivel de desempeño laboral y alcanzar las metas propuestas por la organización.

3. Al Jefe de la Unidad de Recursos Humanos, se recomienda desarrollar una propuesta e implementar un plan de mejora para incrementar los niveles de engagement en su totalidad y así mejorar la cultura organizacional; donde los colaboradores sean partícipes y protagonistas, con la finalidad de involucrarlos en los objetivos e ideales, con una misión clara de la organización; ya que una cultura organizacional fuerte permite retener el talento humano e incrementa los niveles de productividad y trabajo en equipo.

4. A la Jefa de la Unidad de Docencia e Investigación se recomienda promover y organizar talleres de integración laboral y coaching grupal, impartidos por especialistas, donde participen todos los colaboradores de los distintos niveles jerárquicos; es decir directores, jefes de unidad, profesionales, asistenciales y administrativos; a fin de que se mejore la comunicación, motivación, se reduzca el estrés y se logre una participación activa que sirva de aprendizaje para mejorar aspectos negativos de la organización y la elaboración de un plan de acción individual.



## REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias* (2<sup>da</sup> ed.). Ediciones Granica, p. 28.
- Amanqui, R., y Sarmiento, M. (2018). *Motivación laboral y el engagement laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización del HDHR. Arequipa Julio – 2017* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional UNSA. <https://bit.ly/3mre6tL>
- Argomedo, J. (2020). Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45540>
- Bakker, A., Schaufeli, W., Leiter, M., & Taris, T. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200. <https://doi.org/cmxxsq>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3<sup>ra</sup> ed.). Editorial Pearson Prentice Hall. <https://bit.ly/331kboR>
- 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]. Repositorio Institucional UP. <https://bit.ly/3iBSfgL>
- Carreón, J. (2015). Compromiso laboral del trabajo social en el Sector Salud. *Contaduría y Administración*, 60(1), 31–51. <https://bit.ly/2H10RQ5>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8<sup>va</sup> ed.). Editorial McGraw Hill, p. 261.
- Chinelato, R., Ferreira, M., & Valentini, F. (2019). Work engagement: A study of daily changes. *Ciencias Psicológicas*, 13(1), 3–18. <https://doi.org/d9wc>

- Dåderman, A., Ingelgård, A., & Koopmans, L. (2020). Cross-Cultural Adaptation, from Dutch to Swedish Language, of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 65(1), 97–109. <https://doi.org/fghq>
- Deloitte Consulting Group S.C. (2018). *Tendencias en Capital Humano 2018 México. El auge de la empresa social*. México: Deloitte Insights
- Deloitte Perú. (21 de noviembre de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Diario Gestión*. <https://bit.ly/3kmokJZ>
- Demerouti, E. (2006). Job characteristics, flow, and performance: The moderating role of conscientiousness. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(3), 266–280. <https://doi.org/dzdkk9>
- Federación de Periodistas del Perú. (16 de julio de 2020). *Pilar Mazzetti critica la burocracia en el sector salud del Perú*. <https://bit.ly/3c1KdeC>
- Fernández, C., y Yáñez, R. (2014). Describiendo el engagement en profesionales de enfermería de atención primaria de Salud. *Ciencia y Enfermería*, 20(3), 131–140. <https://doi.org/d87j>
- Fernández, G. (2018). *Engagement y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológica Privado Red Avansys* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. <https://bit.ly/33CyijT>
- Fong, T., & Ho, R. (2015). Dimensionality of the 9-item Utrecht Work Engagement Scale revisited: A Bayesian structural equation modeling approach. *Journal of Occupational Health*, 57(4), 353–358. <https://doi.org/d9t8>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica* (1<sup>ra</sup> ed.). Editorial Teseo. <https://bit.ly/3kJ5SLV>
- Gabini, S., y Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10–26. <https://doi.org/d98h>

- Gómez, L., Labarthe, J., Ferreira, A., y Chiminelli, V. (2019). Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES). *Ciencias Psicológicas*, 13(2), 305–316. <https://doi.org/d87m>
- González, D. (2017). *Engagement en el estudio, inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la Carrera Profesional de Ingeniería Forestal de la UNSAAC, 2014* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio CYBERTESIS. <https://bit.ly/35FkBD8>
- Green, P. Finkel, E., Fitzsimons, G., & Gino, F. (2017). The energizing nature of work engagement: Toward a new need-based theory of work motivation. *Research in Organizational Behavior*, 37(2017), 1–18. <https://doi.org/d877>
- Griffin, M., Neal, A., & Neale, M. (2000). The Contribution of Task Performance and Contextual Performance to Effectiveness: Investigating the Role of Situational Constraints. *Applied Psychology*, 49(3), 517–533. <https://doi.org/bbfg2f>
- Gorriti, M. (2011). La Evaluación del Desempeño: Análisis, retos y propuestas. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (13), 297–320. <https://bit.ly/333hCTz>
- Harzer, C., & Ruch, W. (2014). The Role of Character Strengths for Task Performance, Job Dedication, Interpersonal Facilitation, and Organizational Support. *Human Performance*, 27(3), 183–205. <https://doi.org/d87n>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1<sup>ra</sup> ed.). Editorial McGraw Hill, 174–179.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6<sup>ta</sup> ed.). Editorial McGraw Hill. <https://bit.ly/33ZWqNI>
- Kochan, T., Finegold, D., & Osterman, P. (2012). Who Can Fix the “Middle-Skills” Gap? *Harvard Business Review*, 90(12), 82–90. <https://bit.ly/33ysqYD>

- Koopmans, L. (2014). *Measuring Individual Work Performance* [Thesis]. Body@Work, Research Center on Physical Activity, Work and Health, The Netherlands, 61–81. ISBN: 978-94-6203-559-1.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., de Vet, H., & van der Beek, A. (2014). Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331–337. <https://doi.org/f54tkx>
- Liebman, D. (2019). *Engaging the Front Lines: Clinician – Executive Partnership in the Pursuit of Value-Based Care* [Doctoral dissertation, Harvard Medical School]. Digital Access to Scholarship at Harvard. <https://bit.ly/3clX3Vf>
- López, F., y Chiclana, C. (2018). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, (14), 53–62. <https://bit.ly/3hxvsl7>
- Macías, D., García, E., Díaz, A., y Cheverría, S. (2019). Engagement laboral en el personal de enfermería: el caso de un hospital público de segundo nivel. *Nure Investigación*, 16(101), 27–40. <https://bit.ly/35H3ReY>
- Maldonado, H. (2020). *Engagement laboral en una empresa de servicios educativos Ate, 2019* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41492>
- Marcantonio, C. (2017). Concepto y alcance del término engagement. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 3(2), 81–90. <https://bit.ly/3iB78Qp>
- Marsollier, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22(41), 1–18. <https://doi.org/d9dw>
- Medrano, L., Moretti, L., y Ortiz, A. (2015). Medición del Engagement Académico en Estudiantes Universitarios. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica*, 2(40), 114–124. <https://bit.ly/3iDvmcL>
- Merino, A. (2017). *El compromiso en el trabajo (engagement). Estudio empírico en empleados de Congregaciones Religiosas Educativas* [Tesis doctoral,

Universidad de Málaga]. Repositorio Institucional de la Universidad de Málaga. <https://hdl.handle.net/10630/16308>

Moletsane, M., Tefera, O., & Migiro, S. (2019). The Relationship between Employee Engagement and Organizational Productivity of Sugar Industry in South Africa: The employee's perspective. *African Journal of Business and Economic Research*, 14(1), 113–134. <https://doi.org/d87q>

O'Boyle, E., & Harter, J. (2013). The State of the Global Workplace: Employee Engagement insights for Business Leaders Worldwide. *Gallup, Inc.* Washington, United States.

Orbegoso, A. (2016). La motivación intrínseca según Ryan & Deci y algunas recomendaciones para maestros. *Lumen Educare*, 2(1), 75–93. <https://doi.org/d9dx>

Orozco, E. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20083>

Palacios, M. (2017). *Salud Laboral y Engagement, en los docentes de las Instituciones Educativas Estatales de Chaclacayo, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. <https://bit.ly/2FENkgv>

Pernía, K., y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral*. Editorial Académica Española.

Pounder, J., Stoffell, P., & Choi, E. (2018). Transformational classroom leadership and workplace engagement: Is there a relationship? *Quality Assurance in Education*, 26(3), 333–342. <https://doi.org/d87d>

Ramdani, Z., Marliani, R., & Rahman, A. (2019). The Individual Work Performance Scale: A Psychometric Study and Its Application for Employee Performance. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(5), 405–414. <https://doi.org/d96s>

- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior* (15<sup>th</sup> ed.). Editorial Pearson Prentice Hall, 555–563.
- Rodríguez, D., y Valldeoriola, J. (2009). Metodología de la Investigación (1<sup>ra</sup> ed.). Editorial Eureka Media, p. 29. <https://bit.ly/2HpXVwE>
- Rotta, D., Lourencao, L., Gonzalez, E., Teixeira, P., Gazetta, C., & Pinto, M. (2019). Engagement of multi-professional residents in health. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 53, e03437. <https://doi.org/d8t7>
- Salanova, M., Bresó, E., y Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del Burnout y del Engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 215–231. <https://bit.ly/2RzMWml>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behaviour. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 116–131. <https://doi.org/b6wfsj>
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de recursos humanos. *Estudios Financieros*, (261), 109–138.
- Sanclemente, I., Elboj, C., y Íñiguez, T. (2017). Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas. *Enfermería Global*, 16(47), 400–426. <https://doi.org/d87k>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). *Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual Version 1.1*. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. <https://bit.ly/2FYxGNI>
- Sonnentag, S. (2017). A task-level perspective on work engagement: A new approach that helps to differentiate the concepts and burnout. *Burnout Research*, 5, 12–20. <https://doi.org/gf3krb>
- Truss, C., Shantz, A., Soane, E., Alfes, K., & Delbridge, R. (2013). Employee engagement, organizational performance and individual well-being: exploring

the evidence, developing the theory. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(14), 2657–2669. <https://doi.org/d968>

Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). Work engagement and job performance: The moderating role of perceived organizational support. *Annals of Psychology*, 33(3), 708–713. <https://doi.org/d9v2>

Zafra, J., Veramendi, L., y Villa, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(1), 87–88. <https://doi.org/d87r>

**ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>SUB DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN Y VALORES</b>	
Engagement	El engagement laboral pronostica un adecuado desempeño de los colaboradores, pues son generadores de valor para la organización, lo que se traduce en clientes satisfechos y ganancias para la empresa. (Bakker et al., 2008)	"Estado mental en el trabajo, originado de la psicología positiva y se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción", dimensiones contempladas en la aplicación del Utrecht Work Engagement Scale, propuesto por Schaufeli & Bakker (2004).	Vigor		Nivel de energía laboral. Fuerza y vigor en el trabajo. Voluntad para ir a trabajar. Períodos largos de trabajo. Persistencia laboral. Continuidad en el trabajo.	1, 4, 8, 12, 15, 17	<b>Escala de medición:</b> Ordinal  <b>Valores:</b> (0) Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Regularmente (4) Bastantes veces (5) Casi siempre (6) Siempre	
			Dedicación		Implicancia laboral. Nivel de entusiasmo laboral. Inspiración en el trabajo. Orgullo por el trabajo propio. Trabajo retador.	2, 5, 7, 10, 13		
			Absorción		Velocidad de tiempo en el trabajo. Capacidad de concentración laboral. Estado de ánimo en el trabajo. Inmersión laboral. Vehemencia por el trabajo. Desconexión del trabajo.	3, 6, 9, 11, 14, 16		
Desempeño Laboral	"El desempeño es una evaluación metodológica de cómo cada individuo se desenvuelve en un lugar y de su potencial progreso posterior". (Chiavenato, 2007, p. 261)	El desempeño laboral, se evalúa integrando tres dimensiones principales, desempeño en la tarea, en el contexto y en los comportamientos laborales contraproducentes, propuestos en el Cuestionario de desempeño laboral individual. (Koopmans et al., 2014)	Desempeño en la tarea		Calidad del trabajo. Planificación y organización del trabajo. Orientación a resultados. Priorización del trabajo.	1, 2, 3, 4	<b>Escala de medición:</b> Ordinal  <b>Valores de ítems positivos:</b> (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre  <b>Valores de ítems negativos:</b> (5) Nunca (4) Casi nunca (3) Algunas veces (2) Casi siempre (1) Siempre	
			Desempeño contextual	Desempeño contextual interpersonal		Iniciativa. Aceptar y aprender de la retroalimentación. Cooperación. Comunicación eficiente.		5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
				Desempeño contextual organizacional		Responsabilidad. Orientación al cliente. Creatividad. Asumir tareas desafiantes.		
Comportamientos laborales contraproducentes		Excesiva negatividad. Realizar cosas que dañen a la organización. Realizar cosas que dañen a compañeros de trabajo o supervisores. Cometer errores de manera intencional.	12, 13, 14, 15, 16					



## Anexo 2: Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \times N \times pq}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 395 \times 0.50(0.50)}{0.05^2 (395 - 1) + 1.96^2 \times 0.50(0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 395 \times 0.25}{0.0025 (394) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{379.358}{0.985 + 0.9604}$$

$$n = \frac{379.358}{1.9454}$$

$$n = 195$$

### Anexo 3: Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale – UWES17

Tenga usted un muy buen día, responda y marque con veracidad:

Área en la que labora:

Administrativa

Asistencial

Tiempo de servicio:

Menor a un año

Uno a tres años

Cuatro años a más

Condición laboral:

Nombrado

Contratado

Consentimiento informado:

Sí, acepto participar en ambos cuestionarios

No, acepto participar

**Instrucciones:** Los siguientes ítems están orientados para determinar el compromiso de los colaboradores en el trabajo, por favor lea cuidadosamente cada uno de ellos y decida si se ha sentido de esta forma, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

NUNCA NINGUNA VEZ	CASI NUNCA POCAS VECES AL AÑO	ALGUNAS VECES ALGUNA VEZ AL MES O MENOS	REGULARMENTE POCAS VECES AL MES	BASTANTES VECES UNA VEZ A LA SEMANA	CASI SIEMPRE VARIAS VECES A LA SEMANA	SIEMPRE TODOS LOS DÍAS
0	1	2	3	4	5	6

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

## Anexo 4: Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans – IWPQ

Estimado (a) colaborador de la Red de Salud Chepén, el presente cuestionario busca obtener información respecto al Desempeño laboral individual, por lo cual solicito su colaboración, respondiendo las siguientes preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEMS POSITIVOS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO EN LA TAREA</b>					
1. Planifico mi trabajo de manera que puedo hacerlo en tiempo y forma.					
2. Tomo en cuenta el resultado del trabajo que necesito lograr.					
3. Realizo bien mi trabajo porque le dedico tiempo y el esfuerzo necesario.					
4. Mi planificación laboral fue óptima.					
<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>					
5. Comienzo una nueva tarea cuando completé las antiguas, por mi propia iniciativa.					
6. Asumo tareas desafiantes cuando están disponibles.					
7. Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
8. Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
9. Me planteo soluciones creativas para resolver nuevos problemas.					
10. Busco continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.					
11. Participo de forma activa en reuniones o consultas laborales.					
<b>ÍTEMS NEGATIVOS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTOS LABORALES CONTRAPRODUCENTES</b>					
12. Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo.					
13. Exagero los problemas que se presentan en el trabajo.					
14. Me enfoco en los aspectos negativos de mi trabajo, en lugar de enfocarme en los aspectos positivos.					
15. Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
16. Comento aspectos negativos de mi trabajo con personas ajenas a la organización.					

## Anexo 5: Constancia de Validez de Contenido del Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale – UWES17



### CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE – UWES17

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTENENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: VIGOR</b>							
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	X		X		X		
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	X		X		X		
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	X		X		X		
12	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	X		X		X		
15	Soy muy persistente en mi trabajo.	X		X		X		
17	Continuo trabajando incluso cuando las cosas no van bien.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: DEDICACIÓN</b>							
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	X		X		X		
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	X		X		X		
7	Mi trabajo me inspira.	X		X		X		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	X		X		X		
13	Mi trabajo es retador.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: ABSORCIÓN</b>							
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	X		X		X		
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	X		X		X		
9	Soy feliz cuando trabajo intensamente.	X		X		X		
11	Estoy inmerso en mi trabajo.	X		X		X		
14	Me dejo llevar por mi trabajo.	X		X		X		
16	Me es difícil desconectarme de mi trabajo.	X		X		X		



**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE – UWES17**

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTENENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: VIGOR</b>							
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	X		X		X		
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	X		X		X		
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	X		X		X		
12	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	X		X		X		
15	Soy muy persistente en mi trabajo.	X		X		X		
17	Continuo trabajando incluso cuando las cosas no van bien.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: DEDICACIÓN</b>							
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	X		X		X		
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	X		X		X		
7	Mi trabajo me inspira.	X		X		X		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	X		X		X		
13	Mi trabajo es retador.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: ABSORCIÓN</b>							
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	X		X		X		
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	X		X		X		
9	Soy feliz cuando trabajo intensamente.	X		X		X		
11	Estoy inmerso en mi trabajo.	X		X		X		
14	Me dejo llevar por mi trabajo.	X		X		X		
16	Me es difícil desconectarme de mi trabajo.	X		X		X		



**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si se encuentra suficiencia en el instrumento.

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

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Mg. Guevara Tirado José Alberto

**DNI:** 40219665

**Especialidad del validador:** Recursos Humanos y Coaching

<sup>1</sup>**Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Firma del Experto Informante



## CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE – UWES17

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTENENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: VIGOR</b>							
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	X		X		X		NINGUNA .
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	X		X		X		
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	X		X		X		
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	X		X		X		
15	Soy muy persistente en mi trabajo.	X		X		X		
17	Continuo trabajando incluso cuando las cosas no van bien.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: DEDICACIÓN</b>							
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	X		X		X		
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	X		X		X		
7	Mi trabajo me inspira.	X		X		X		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	X		X		X		
13	Mi trabajo es retador.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: ABSORCIÓN</b>							
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	X		X		X		
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	X		X		X		
9	Soy feliz cuando trabajo intensamente.	X		X		X		
11	Estoy inmerso en mi trabajo.	X		X		X		
14	Me dejo llevar por mi trabajo.	X		X		X		
16	Me es difícil desconectarme de mi trabajo.	X		X		X		





Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. GUEVARA PADILLA LEYLA NOEMI

DNI: 45373505

Especialidad del validador: DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO

<sup>1</sup>**Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Leyla Guevara P.

Firma del Experto Informante

## Anexo 6: Constancia de Validez de Contenido del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans – IWPQ



### CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL DE KOOPMANS – IWPQ

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTENENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO EN LA TAREA</b>							
1	Planifico mi trabajo de manera que puedo hacerlo en tiempo y forma.	X		X		X		
2	Tomo en cuenta el resultado del trabajo que necesito lograr.	X		X		X		
3	Realizo bien mi trabajo porque le dedico tiempo y el esfuerzo necesario.	X		X		X		
4	Mi planificación laboral fue óptima.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>							
5	Comienzo una nueva tarea cuando completé las antiguas, por mi propia iniciativa.	X		X		X		
6	Asumo tareas desafiantes cuando están disponibles.	X		X		X		
7	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	X		X		X		
8	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		
9	Me planteo soluciones creativas para resolver nuevos problemas.	X		X		X		
10	Busco continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		
11	Participo de forma activa en reuniones o consultas laborales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTOS LABORALES CONTRAPRODUCENTES</b>							
12	Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo.	X		X		X		
13	Exagero los problemas que se presentan en el trabajo.	X		X		X		
14	Me enfoco en los aspectos negativos de mi trabajo, en lugar de enfocarme en los aspectos positivos.	X		X		X		
15	Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	X		X		X		
16	Comento aspectos negativos de mi trabajo con personas ajenas a la organización.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los enunciados están alineados a los indicadores que se pretenden medir en el estudio.

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

**Apellidos y Nombres del juez validador:** \_\_\_\_\_ Mg. Marca Queirolo Katherine Florei

**DNI:** \_\_\_\_\_ 10637936

**Especialidad del validador:** \_\_\_\_\_ Recursos Humanos

<sup>1</sup>**Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL DE KOOPMANS – IWPQ**

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTENENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO EN LA TAREA</b>							
1	Planifico mi trabajo de manera que puedo hacerlo en tiempo y forma.	X		X		X		
2	Tomo en cuenta el resultado del trabajo que necesito lograr.	X		X		X		
3	Realizo bien mi trabajo porque le dedico tiempo y el esfuerzo necesario.	X		X		X		
4	Mi planificación laboral fue óptima.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>							
5	Comienzo una nueva tarea cuando completé las antiguas, por mi propia iniciativa.	X		X		X		
6	Asumo tareas desafiantes cuando están disponibles.	X		X		X		
7	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	X		X		X		
8	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		
9	Me planteo soluciones creativas para resolver nuevos problemas.	X		X		X		
10	Busco continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		
11	Participo de forma activa en reuniones o consultas laborales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTOS LABORALES CONTRAPRODUCENTES</b>							
12	Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo.	X		X		X		
13	Exagero los problemas que se presentan en el trabajo.	X		X		X		
14	Me enfoco en los aspectos negativos de mi trabajo, en lugar de enfocarme en los aspectos positivos.	X		X		X		
15	Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	X		X		X		
16	Comento aspectos negativos de mi trabajo con personas ajenas a la organización.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si se encuentra suficiencia en el instrumento.

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

**Apellidos y Nombres del juez validador:** \_\_\_\_\_ Mg. Guevara Tirado José Alberto \_\_\_\_\_

**DNI:** \_\_\_\_\_ 40219665 \_\_\_\_\_

**Especialidad del validador:** \_\_\_\_\_ Recursos Humanos y Coaching \_\_\_\_\_

<sup>1</sup>**Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL DE KOOPMANS – IWPQ**

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTENENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO EN LA TAREA</b>							
1	Planifico mi trabajo de manera que puedo hacerlo en tiempo y forma.	X		X		X		NINGUNA.
2	Tomo en cuenta el resultado del trabajo que necesito lograr.	X		X		X		
3	Realizo bien mi trabajo porque le dedico tiempo y el esfuerzo necesario.	X		X		X		
4	Mi planificación laboral fue óptima.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>							
5	Comienzo una nueva tarea cuando completé las antiguas, por mi propia iniciativa.	X		X		X		
6	Asumo tareas desafiantes cuando están disponibles.	X		X		X		
7	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	X		X		X		
8	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		
9	Me planteo soluciones creativas para resolver nuevos problemas.	X		X		X		
10	Busco continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		
11	Participo de forma activa en reuniones o consultas laborales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTOS LABORALES CONTRAPRODUCTENTES</b>							
12	Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo.	X		X		X		
13	Exagero los problemas que se presentan en el trabajo.	X		X		X		
14	Me enfoco en los aspectos negativos de mi trabajo, en lugar de enfocarme en los aspectos positivos.	X		X		X		
15	Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	X		X		X		
16	Comento aspectos negativos de mi trabajo con personas ajenas a la organización.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. GUEVARA PADILLA LEYLA NOEMI

DNI: 45373505

Especialidad del validador: DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO

<sup>1</sup>Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Leyla Muevora

Firma del Experto Informante

### Anexo 7: Base de Datos de la Prueba Piloto del Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale – UWES17

N° COLABORADORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	6	6	6	4	6	5	6	6	6	4	6	6	6	5	6	5	6
2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	6	6	6	4	6	5	6	5	6	4	6	6	6	6	6	6	6
4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	6	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	6	6	5
6	4	6	5	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	3	5	3	2	2	6	4	5	6	6	5	6	6	6	6	5
9	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5
10	6	5	4	5	5	5	5	5	4	6	5	6	6	6	5	5	6
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	6	5	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	5	4	4	5
14	5	3	5	3	2	2	6	4	5	6	6	5	6	6	6	6	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	4	5	5
16	6	6	6	4	6	5	6	6	6	4	5	6	6	6	6	5	5
17	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	6	6	6	4	6	5	6	5	6	4	6	6	6	6	6	6	6
19	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	6	4	3
20	6	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5



**Anexo 8: Base de Datos de la Prueba Piloto del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans – IWPQ**

Nº COLABORADORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	1	2	2	3	2
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	2	1
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	2	2	3	2
8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	3	2
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2
10	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	2	2
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	2
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	2
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2	2
15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	2
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	2
17	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	1	2	2	1
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	3	2	2
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	2	2	2	2

## **Anexo 9: Cálculo de la Fiabilidad de Alfa de Cronbach de los Cuestionarios de UWES y IWPQ**

### **Anexo 9.1. Cálculo de la Fiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario de UWES**

$$\alpha = [k/(k-1)] (1 - \sum S^2r/S^2i)$$

$$\alpha = [17/(17-1)] (1 - 9.315/44.55)$$

$$\alpha = [17/(16)] (1 - 0.20909091)$$

$$\alpha = [1.0625] (0.79090909)$$

$$\alpha = 0.84$$

### **Anexo 9.2. Cálculo de la Fiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario de IWPQ**

$$\alpha = [k/(k-1)] (1 - \sum S^2r/S^2i)$$

$$\alpha = [16/(16-1)] (1 - 2.515/10.76)$$

$$\alpha = [16/(15)] (1 - 0.23373606)$$

$$\alpha = [1.06666667] (0.76626394)$$

$$\alpha = 0.82$$

## Anexo 10: Autorización de aplicación del instrumento de investigación



"Año de la Universalización de la Salud"

### OFICIO N° 00886- 2020-GRLL-GGR/GRSS/RSCH/HACH/OD

SEÑOR  
CARLOS ENRIQUE VASQUEZ LLAMO  
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO – TRUJILLO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
TRUJILLO

### **ASUNTO: PERMISO PARA EJECUCION DE TRABAJO DE TESIS**

Por medio del presente lo saludo cordialmente y a la vez para comunicarle que; habiendo recibido la CARTA N°084-V-2020/JEPGT- UCV de la Institución a la que usted pertenece; donde presenta al estudiante **MARTIN BRYAN MICHAEL BRAVO ESPINOZA**, del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo quien realizará un Trabajo de Tesis denominada "**ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA RED DE SALUD CHEPEN 2020**", ya que según la carta recibida se informa que el mencionado trabajo cuenta con la aprobación de su institución; por tal motivo el comité de Ética de la Red de Salud Chepén da el pase y permiso para la recolección de datos a través de la aplicación de los instrumentos preparado por dicho estudiante para tal fin.

Sin otro particular y agradeciendo anticipadamente la atención que brinde al presente documento; aprovecho la oportunidad para reiterarle muestras de consideración y estima personal.

Atentamente.



JTD/JCA  
c.c. Archivo  
Adjunto 1 folio

### **"Juntos por la Prosperidad"**

Av. 28 de Julio s/n Chepén – Dirección Ejecutiva – Teléf. 044563486,  
E-mail: direccionhach@gmail.com  
E-mail: jorgetorres1607@hotmail.com  
Página Web: www.redsaludchepen.gob.pe, Facebook: Red de Salud Chepén

## Anexo 11: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	,208	195	,000
Desempeño Laboral	,222	195	,000

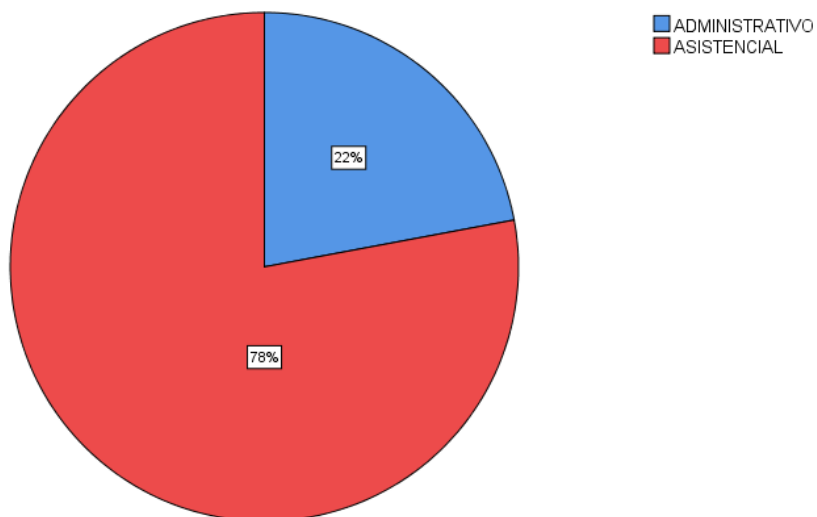
a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov utilizada en la investigación, presenta un nivel de significancia  $p < 0.05$ , esto indica que los datos no presentan una distribución normal, por lo cual se aplicará el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## Anexo 12: Figuras

**Figura 4**

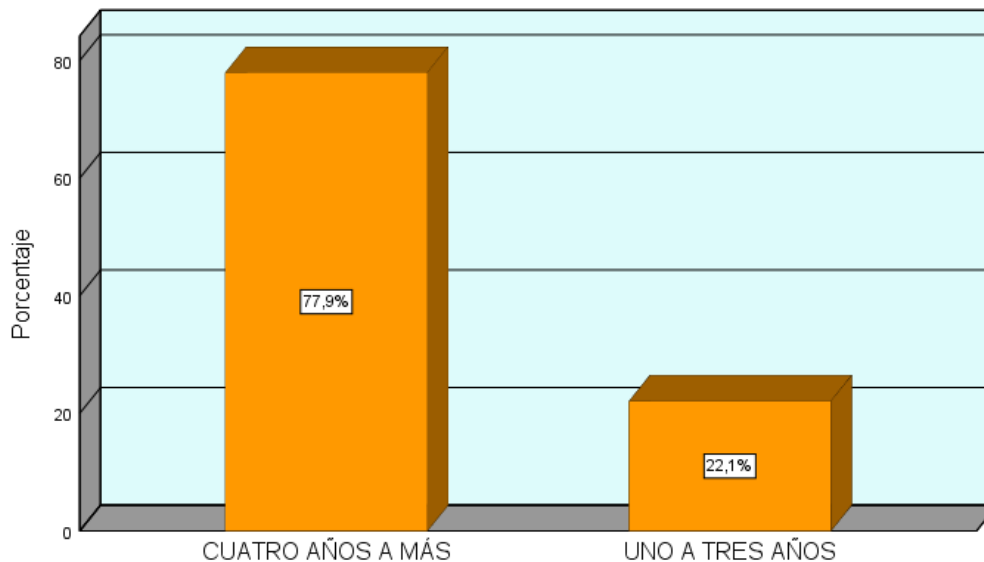
*Área en la que laboran los colaboradores de la Red de Salud Chapén 2020*



En la figura 4 observamos que el 78% del total de colaboradores encuestados de la Red de Salud Chapén, laboran en el área asistencial y solo el 22% en el área administrativa, esto demuestra que existe mayor proporción de profesionales de la salud y asistenciales que administrativos.

## Figura 5

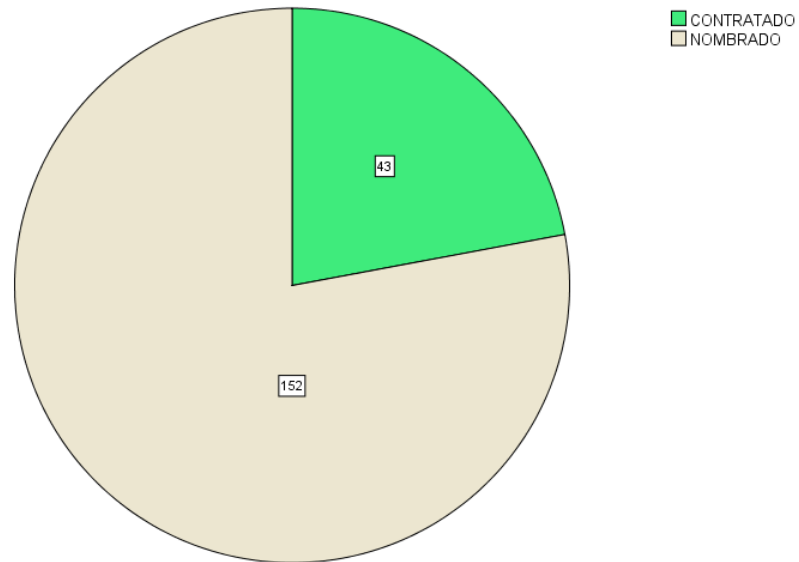
*Tiempo de servicio de los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*



En la figura 5 se observa que el 77.9% del total de colaboradores de la Red de Salud Chepén, a los cuales se les aplicaron los instrumentos de recolección de datos, tienen un tiempo de servicio de cuatro años a más, mientras que solo el 22.1% tienen uno a tres años.

## Figura 6

*Condición laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*



Se observa en la figura 6 que del total de colaboradores encuestados de la Red de Salud Chepén, con relación contractual al mes de octubre de 2020, 152 tienen la condición laboral de nombrado bajo los regímenes de acuerdo al grupo ocupacional al que pertenecen, mientras que 43 de ellos son contratados.