



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal
administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTOR:

Salazar Avellaneda, Xina Thalía (ORCID: 0000-0002-6510-4308)

ASESOR:

Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (ORCID: 0000-0003-4993-6021)

LÍNEA INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Mi presente trabajo investigativo lo dedico a mi Dios, por darme la fuerza en lograr uno de mis mayores anhelos más deseados.

A mis padres por su apoyo incondicional y sacrificio en todos estos años, gracias por su amor, paciencia y por convertirnos en lo que somos. Son mi más grande orgullo.

A mi novio y mis hermanas por estar ahí con el apoyo incondicional en esta etapa de mi vida, son los mejores. Ustedes y mis padres han sido mi mayor soporte.

Y finalmente a todas esas personas que me apoyaron e hicieron que el trabajo se realice con éxito en especial mis docentes, que nos abrieron las puertas al conocimiento a lo largo de estos cinco años.

La autora

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme la vida y guiar mis pasos a lo largo de mi existencia, por ser mi refugio en momentos de debilidad y dificultad.

Gracias a papá y mamá: Noé Rowilsòn Salazar Soto y María Isabel Avellaneda Vargas, a mi novio: William Pintado Saavedra, a mis hermanas: Wini Salazar Avellaneda, Leyla Salazar Avellaneda y Fátima Salazar Avellaneda, gracias a todos ustedes por confiar, creer en mis sueños, por sus consejos y su apoyo.

Gracias a mis docentes de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus enseñanzas a lo largo de mi preparación universitaria.

Finalmente, a la Mg. Patricia Ivonne Chávez Rivas, principal colaborador durante este proceso de trabajo de investigación, gracias por sus conocimientos, enseñanzas que permitieron el desarrollo de este trabajo.

La autora

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 13 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 14 |
| 3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.5. Procedimientos | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 16 |
| 3.7. Aspectos éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS..... | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 26 |
| VI. CONCLUSIONES | 32 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 33 |
| REFERENCIAS..... | 34 |
| ANEXOS | 39 |
| PROPUESTA..... | 55 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Calificación de expertos | 15 |
| Tabla 2 Fiabilidad del cuestionario | 15 |
| Tabla 3 Rangos del alfa de Cronbach | 16 |
| Tabla 4 Nivel de engagement..... | 18 |
| Tabla 5 Nivel de vigor..... | 19 |
| Tabla 6 Nivel de dedicación | 20 |
| Tabla 7 Nivel de absorción | 21 |
| Tabla 8 Nivel de desempeño laboral | 22 |
| Tabla 9 Nivel de desarrollo..... | 23 |
| Tabla 10 Nivel de comunicación..... | 24 |
| Tabla 11 Nivel de reconocimiento | 25 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Nivel de engagement | 18 |
| Figura 2 Nivel de vigor | 19 |
| Figura 3 Nivel de dedicación | 20 |
| Figura 4 Nivel de absorción..... | 21 |
| Figura 5 Nivel de desempeño laboral..... | 22 |
| Figura 6 Nivel de desarrollo..... | 23 |
| Figura 7 Nivel de comunicación | 24 |
| Figura 8 Nivel de reconocimiento | 25 |

Resumen

La presente tesis tuvo como finalidad elaborar una propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021. El tipo de investigación fue aplicada, ya que se pretende implementar una propuesta para reducir la problemática. A la vez es propositivo, dado que se plantea una propuesta como alternativa de solución. El diseño fue no experimental – transversal, puesto que no se manipulan variables y se recoge información en un solo momento. La población estuvo conformada por 133 colaboradores quienes laboran en el área administrativa. Como técnica se implementaron encuestas, y como instrumentos, cuestionarios estructurados en escala Likert. Entre los principales resultados se obtuvo que el 38% se encuentra en un nivel Medio respecto a engagement, lo que origina que no se sientan muy comprometidos con cumplir los objetivos establecidos por la organización. Por otro lado, el 35% se encuentra en un nivel Medio referente a desempeño laboral, lo que genera que su rendimiento no sea el más óptimo y no cumplan con sus labores de forma eficiente. Finalmente, como conclusión, se elaboró una propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios.

Palabras clave: Engagement, desempeño laboral, recursos humanos.

Abstract

The purpose of this thesis was to develop a commitment proposal to strengthen the work performance of the administrative staff of the San Juan de Dios Clinic - 2021. The type of research was applied, since it intends to implement a proposal to reduce the problem. At the same time, it is proactive, since a proposal is proposed as an alternative solution. The design was non-experimental - cross-sectional, since variables are not manipulated and information is collected in a single moment. The population was made up of 133 collaborators who work in the administrative area. As a technique, surveys were implemented, and as instruments, structured questionnaires on a Likert scale. Among the main results, it was obtained that 38% are at a Medium level with respect to a commitment, which means that they do not feel very committed to meeting the objectives established by the organization. On the other hand, 35% are at an Medium level regarding job performance, which means that their performance is not the most optimal and they do not fulfill their tasks efficiently. Finally, as a conclusion, a compromise proposal was prepared to strengthen the work performance of the administrative staff of the San Juan de Dios Clinic.

Keywords: Engagement, job performance, human resources.

I. INTRODUCCIÓN

En un mercado tan competitivo, la mayoría de empresas ofrecen lo mismo, pero un factor que puede marcar la diferencia es el talento del personal. En el contexto internacional, en Estados Unidos, Knight et al. (2019) sostienen que el 50% de los colaboradores tuvieron cambios significativos cuando la institución promovió el engagement, dado que los trabajadores cuentan con los suficientes recursos para cumplir con sus funciones. En cambio, en Colombia, Viveros y Fierro (2020) afirman que el 54.8% de los trabajadores poseen un alto nivel de engagement, ya que laboran en un estado mental positivo que les permite seguir con mucha energía. Del mismo modo, una de las consecuencias del engagement es la satisfacción laboral, en Argentina, Lupano y Waisman (2019) señalan que el engagement laboral contribuye a que los colaboradores se sientan satisfechos en la empresa, puesto que el 23.08% se sienten comprometidos. Así mismo, existen ciertas variaciones de acuerdo al tiempo de antigüedad, en Ecuador, Carrillo (2020) Indica que el 50% de los trabajadores poseen más energía porque llevan más tiempo en la empresa. Por otro lado, en Ecuador, Manjarrez et al. (2020) argumentan que el rendimiento disminuye por no recibir apoyo de los superiores, encontrándose que el 26% se siente estimulado cuando cuentan con recursos necesarios. Además, el área y las condiciones laborales también cumplen un rol importante en el desempeño de los trabajadores, en Colombia, Sierra et al. (2020) señalan que el 80% tiene un mejor rendimiento cuando su ambiente laboral cuenta con estándares de calidad.

En el contexto nacional, en Lima, Tsareva y Boldyhanova (2020) afirman que el poco compromiso de los colaboradores ha provocado que se sientan agotados cognitivamente y emocionalmente. De manera similar, en Piura, Agurto et al. (2020) señalan que los trabajadores poseen un bajo compromiso ante sus funciones laborales cuando se encuentran insatisfechos. Así mismo, en Tarapoto, Saavedra et al. (2020) indican que una de las causas principales por la cual los colaboradores no se sienten comprometidos es el agotamiento. Esto se debe a que existen algunas sobrecargas respecto a sus responsabilidades, y finalmente, les ocasiona un desgaste físico y mental. De la misma forma, en Huancayo, Paredes et al. (2018) argumentan que el bajo estado de ánimo es el principal componente por el cual afecta al compromiso del personal. El bienestar emocional y psicológico es un papel

que se pone en segundo plano, sin embargo, puede que con el tiempo genere grandes consecuencias. No obstante, en Lima, Zuñiga (2019) manifiesta que el gran problema que presentan los trabajadores al momento que ejecutan sus actividades es el estrés laboral. Esto sucede cuando hay cansancio tanto físico como mental, y que con el tiempo puede perjudicar a la empresa ya que suben los índices de rotación. Del mismo modo, en Huaraz, Urbano (2018) indica que el bajo desempeño es causado por el pésimo ambiente de trabajo que se pueda crear. El ambiente laboral involucra muchos factores como la comunicación, los puestos y la tecnología, siendo este último el más importante.

En el contexto local, la Clínica San Juan de Dios se dedica a brindar servicios integrales de salud al sector infantil con bajos recursos económicos mostrando profesionalismo, calidez y excelencia a sus pacientes. Así mismo, cuenta con un gran staff calificado cuya prioridad es que los pacientes logren su pronta recuperación y posteriormente se sientan satisfechos con los servicios.

En su principal diagnóstico, a pesar que la clínica tiene una gran trayectoria en el sector de salud, los colaboradores administrativos suelen trabajar con un pésimo estado de ánimo, lo que ha ocasionado que se sientan descontentos con las funciones que desempeñan en sus puestos. Además, en algunas ocasiones, no tienen muchas ganas de seguir laborando, lo que origina que no muestren una actitud positiva cuando se presente un determinado conflicto. En algunos momentos, han tenido una sobre carga de tareas, lo que ha generado que se sientan agotados y estresados, afectando su salud tanto física como mental. Finalmente, laboran más por obligación que por compromiso, provocando que no asuman con responsabilidad cada una de las funciones que se les encarga.

Por otro lado, el personal administrativo de la clínica no establece buenas relaciones interpersonales tanto con su jefe como con sus compañeros, lo que ha ocasionado que no se creen lazos de confianza y no exista una comunicación transparente. Así mismo, no siempre forman equipos de trabajo, lo que genera que laboren de forma individual y no aceleren el cumplimiento de los objetivos. Además, en la mayoría de veces, solo esperan a recibir órdenes por parte de sus superiores, lo que causa que siempre tengan dependencia y no sean proactivos en sus puestos. Por último, no reciben capacitaciones de forma constante, provocando que

no desarrollen al máximo sus competencias técnicas ni blandas afectando directamente a su eficiencia.

De acuerdo a lo expuesto en los párrafos anteriores, esta es la problemática que viene afectando al personal administrativo de la clínica San Juan de Dios, es por esa razón que el presente estudio tiene como propósito elaborar una propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral.

En lo que respecta a la formulación del problema, se planteó ¿De qué manera el engagement fortalece el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021?

En lo que corresponde a justificación, Soliz (2019) indica que la justificación se centra básicamente en explicar las razones por la cual se está desarrollando este estudio, dando respuesta al por qué y para qué se está investigando. Así mismo, esta tesis se justifica en que, a través de la información que se recolecte del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios, se podrá elaborar una propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral, de tal forma que se pueda contrastar la problemática. Además, con la realización de este estudio, se podrá determinar los efectos que genera el engagement en el rendimiento del personal, de tal manera que se sientan altamente comprometidos con los objetivos empresariales y posteriormente sean más eficientes en sus puestos de trabajo. Finalmente, esta investigación se justifica en que los datos cuantitativos que se obtengan tras la aplicación de los cuestionarios, sirvan como referencia para próximos estudios con variables similares.

Como objetivo general se planteó elaborar una propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021. Y como objetivos específicos: (1) Diagnosticar el nivel de engagement del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios. (2) Identificar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios. (3) Validar la propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios.

Finalmente, como hipótesis a contrastar se plasmaron H1: El engagement fortalece el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021. Ho: El engagement no fortalece el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que corresponde a los trabajos previos, en el contexto internacional, en Monterrey, Rojas (2017) en su tesis planteó como objetivo demostrar si el engagement contribuye a la mejora del ambiente de trabajo. El tipo fue descriptivo, diseño no experimental con una muestra de 250 colaboradores y se aplicaron encuestas y cuestionarios. Sus resultados demostraron que el 45% de los encuestados se encuentran en un nivel alto de dedicación, debido a que laboran con mucho entusiasmo e inspiración, lo que provoca que tengan deseos de asumir nuevos retos en sus puestos. Se concluye que los colaboradores se encuentran comprometidos con sus labores, dado que la empresa les brinda óptimas condiciones en sus puestos de trabajo.

De forma similar, en Guayaquil, Guzmán y Vivanco (2019) en su estudio cuya finalidad fue corroborar si el engagement aporta a la efectividad del personal. El tipo fue cuantitativo, diseño experimental, la población fue de 80 trabajadores y se implementaron encuestas y cuestionarios. Uno de sus resultados fue que el 86.25% de los encuestados se encuentran conformes con la dimensión dedicación, dado que el personal de trabajo se siente identificado y orgulloso con las funciones que desempeña, generando que tengan deseos de seguir creciendo. Terminaron concluyendo que el nivel de engagement es moderado, puesto que el personal posee un fuerte vínculo entre su trabajo con los objetivos de la empresa, lo cual es una evidencia que disfrutaban de sus actividades.

En cambio, en Santa Elena, Carrillo (2020) en su investigación planteó como propósito realizar un análisis sobre el engagement en los colaboradores. El tipo fue descriptivo, diseño no experimental - corte transaccional, se tomó como muestra a 117 profesionales y se ejecutaron encuestas y cuestionarios. Uno de sus resultados fue que el 50% de los encuestados se encuentran en un nivel bueno referente a la dimensión vigor, puesto que los colaboradores poseen altos grados de energía y tienen ganas de seguir laborando por mucho tiempo. Llegó a concluir que los colaboradores poseen niveles altos de engagement, dado que los profesionales sienten entusiasmo por seguir trabajando y cuentan con las condiciones adecuadas en sus puestos de trabajo.

Por otro lado, en Quetzaltenango, Rojas (2018) en su tesis cuya prioridad fue medir el impacto que tiene la capacitación en el rendimiento del personal. El

tipo fue descriptivo, diseño no experimental, se seleccionó como población a 36 trabajadores y se emplearon encuestas y cuestionarios. Como resultados encontró que el 65% de los encuestados afirman no haber recibido capacitaciones con nuevas metodologías y técnicas para agilizar sus actividades. Finalizó concluyendo que el programa de capacitación mejora notablemente el rendimiento del personal, ya que implementan nuevas técnicas que les permite tener mejores resultados en el corto plazo.

Así mismo, en Guayaquil, Casierra (2018) en su estudio planteó como objetivo evaluar el rendimiento del personal administrativo. El tipo fue descriptivo, diseño no experimental con una población de 86 colaboradores y se aplicaron encuestas y cuestionarios. Al encuestar obtuvo que el 75% de los colaboradores manifiestan que establecen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, lo que origina que se promueva un excelente compañerismo. Se concluye que los factores que permiten que el personal tenga un alto rendimiento son los conocimientos y la proactividad, generando que sean más eficientes en cada una de las actividades que se les encargan.

En lo que se refiere al contexto nacional, en Arequipa, Chávez (2019) en su investigación cuya finalidad fue hallar si su desenvolvimiento del personal mejora al incrementar el engagement. El tipo fue cuantitativo, diseño transversal, la población fue de 48 colaboradores y se implementaron encuestas y cuestionarios. Como resultados halló que el 83% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto de absorción, lo que indica que se encuentran inmersos en su trabajo por muchos periodos, lo que origina que no se desenfocan de sus actividades que ejecutan. Terminó concluyendo que la calificación del personal ha sido alta, ya que mantienen una actitud positiva ante cualquier reto que se les pueda presentar en sus puestos.

De igual importancia, en Lima, Palma (2018) en su tesis planteó como propósito demostrar si el rendimiento del personal incrementa al mejorar el engagement. El tipo fue descriptivo, diseño no experimental, se tomó como población a 57 colaboradores y se ejecutaron encuestas y cuestionarios. Sus resultados demostraron que el 19.30% de los encuestados se encuentran en un nivel muy alto de desempeño laboral, puesto que cumplen con sus actividades en el tiempo establecido por la gerencia. Llegó a concluir que el engagement se

relaciona positivamente con el desempeño del personal con un coeficiente de 0,614 con un $p < 0.05$, lo que indica que un gran compromiso impacta directamente en el cumplimiento de sus tareas.

Del mismo modo, en Trujillo, Argomedo (2020) en su estudio cuya prioridad fue comprobar si el rendimiento del personal se encuentra asociado con el engagement. El tipo fue descriptivo, diseño no experimental, se seleccionó como población a 30 profesionales y se emplearon encuestas y cuestionarios. Los resultados fueron que el 87% de los encuestados poseen un alto nivel de compromiso con los objetivos de la empresa, dado que se sienten orgullosos y entusiastas de las funciones que cumplen. Finalizó concluyendo que el 30% del personal muestra un nivel regular de desempeño laboral, por ende, plantea diseñar una propuesta basada en engagement para mejorar la eficiencia de los colaboradores.

Por el contrario, en Huánuco, Mejía (2020) en su investigación planteó como objetivo demostrar si los colaboradores al sentirse motivados podrán ser más eficientes en sus puestos. El tipo fue correlacional, diseño no experimental – corte transversal con una población de 60 colaboradores y se aplicaron encuestas y cuestionarios. Uno de sus resultados fue que el 25% de los encuestados afirman que no reciben remuneraciones cuando cumplen con su trabajo en el tiempo acordado, lo que origina que no tengan deseos de seguir esforzándose. Se concluye que el personal de trabajo se siente estimulado a cumplir con sus deberes cuando reciben grandes incentivos por parte de la empresa, ya sea alguna premiación o reconocimiento.

Además, en Trujillo, Chávez (2020) en su tesis cuya finalidad fue en qué medida el rendimiento del personal mejora al recibir un programa de capacitación. El tipo fue descriptivo, diseño no experimental, la población fue de 49 colaboradores y se implementaron encuestas y cuestionarios. Como resultados encontró que el 49% de los encuestados consideran que las capacitaciones que reciben no son las más apropiadas para mejorar sus competencias en sus puestos laborales. Terminó concluyendo que los colaboradores desconocen algún tipo de capacitación que les permita acelerar sus tareas, lo que origina que no cumplan los objetivos en el tiempo acordado.

En lo que respecta al contexto local, Rivera (2020) en su estudio planteó como propósito hallar el impacto del engagement en la calidad de vida en el personal. El tipo fue descriptivo, diseño no experimental, se tomó como muestra a 100 colaboradores y se ejecutaron encuestas y cuestionarios. Al encuestar obtuvo que el 50% del personal se encuentra en un nivel bajo referente a la dimensión vigor, ya que poseen una baja energía lo que provoca que no sean persistentes al momento que asuman cualquier tipo de conflicto en sus puestos de trabajo. Llegó a concluir que el compromiso de los trabajadores ha impactado en su calidad de vida, lo que permite que se sientan identificados con la empresa y tengan un mejor desenvolvimiento ante las tareas que se les encarguen.

De forma semejante, Espinoza (2019) en su investigación cuya prioridad fue demostrar si los colaboradores comprometidos se encuentran felices ante el cumplimiento de sus labores. El tipo fue descriptivo – no experimental, se seleccionó como muestra a 150 trabajadores y se emplearon encuestas y cuestionarios. Como resultados halló que el 22% de los encuestados están en un nivel alto en la dimensión vigor, puesto que sus grados de energía son muy elevados, lo cual les genera muchas ganas por seguir laborando a pesar que se presenten sucesos inesperados. Finalizó concluyendo que los colaboradores se sienten felices en sus puestos de trabajo, dado que la empresa se preocupa por su calidad de vida y les brinda oportunidades para que se desarrollen a nivel profesional.

No obstante, Guerrero (2020) en su tesis planteó como objetivo realizar un análisis métrico del engagement del personal. El tipo fue descriptivo – diseño no experimental con una muestra de 73 colaboradores, se aplicaron encuestas y cuestionarios. Sus resultados demostraron que el 36% de los encuestados señalan que el tiempo pasa demasiado rápido cuando ejecutan sus tareas, puesto que mantienen una buena concentración en todo lo que hacen. Se concluye que el engagement ha permitido que los colaboradores se sientan orgullosos y entusiasmados por seguir laborando, lo cual genera que su estadía en la empresa sea por largos periodos.

Sin embargo, Lozano (2018) en su estudio cuya finalidad fue identificar qué competencias contribuyen al rendimiento del personal. El tipo fue propositivo, diseño no experimental, la muestra fue de 34 administrativos y se implementaron

encuestas y cuestionarios. Los resultados fueron que el 47.1% de los encuestados afirman que no establece buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, lo cual dificulta a que trabajen en conjunto para alcanzar las metas empresariales. Terminó concluyendo que el rendimiento de los administrativos no es el más apropiado, dado que presentan deficiencias para formar equipos de trabajo y para plantear soluciones ante posibles problemas.

De manera similar, Vera (2018) en su investigación planteó como propósito demostrar si el rendimiento del personal se asocia con su grado de motivación. El tipo fue cuantitativo, diseño no experimental, se tomó como muestra a 30 colaboradores y se ejecutaron encuestas y cuestionarios. Uno de sus resultados fue que el 33.30% de los encuestados afirman que no aportan nuevas ideas para que las tareas se desarrollen eficientemente, lo que provoca que solo se limiten a recibir órdenes por parte de los superiores. Llegó a concluir que la motivación permite que los colaboradores establezcan mejores relaciones con sus compañeros, de tal forma que cumplan con los objetivos plasmados por la gerencia.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, en lo que respecta a engagement, Caldas (2018) señala que el engagement consiste en el compromiso y disponibilidad de los recursos que tiene un trabajador para cumplir determinadas tareas, además, labora en un ambiente adecuado que contribuye a su bienestar emocional. De forma similar, Moriano et al. (2018) manifiestan que el engagement es el estado mental satisfactorio que siente un colaborador ante sus actividades laborales, en el cual se siente con mucha energía y es feliz trabajando, ya que está muy comprometido en aportar valor a una organización. En cambio, Borrego et al. (2020) argumentan que el engagement se refiere cuando el personal posee un estado mental positivo en el momento que cumple con sus funciones dentro de su puesto de trabajo, sintiéndose comprometido y entusiasmado con los objetivos plasmados por la empresa.

Del mismo modo, la teoría de la demanda y recursos laborales es la más apropiada para la variable engagemenet, Sánchez (2020) señala que la demanda se refiere a los factores psicológicos y físicos que logran afectar la salud de los trabajadores, lo cual origina que se sientan desgastados y con bajos niveles de energía. Por el contrario, los recursos están asociados a los aspectos motivacionales que cubren las necesidades básicas de los trabajadores, como su

autonomía y relaciones interpersonales. La finalidad de esta teoría se centra en que los trabajadores cuenten con más recursos para que hagan frente a la demanda, de tal forma que se sientan más motivados y se reduzcan los niveles de estrés para alcanzar de manera eficiente los resultados esperados por la organización.

En lo que se refiere a las causas del engagement, Caldas (2018) señala que las causas del engagement son las siguientes: (1) Recursos personales: Se refiere a la auto eficiencia que tienen los colaboradores ante sus jornadas laborales, en el que necesitan incrementar sus niveles de confianza para que su rendimiento sea el más óptimo. (2) Recursos laborales: Se basa en el tiempo que necesitan los trabajadores para guardar reposo y recuperar sus fuerzas que invirtió al momento de cumplir con sus tareas laborales, además, buscan sentirse involucrados con sus demás compañeros de trabajo. (3) Trabajo y familia: Se refiere a las personas que anhelan experiencias emocionales desde su casa hasta su centro laboral.

En cuanto a las consecuencias del engagement, Sánchez (2020) argumenta que el engagement genera las siguientes consecuencias: (1) Satisfacción laboral, en el que los trabajadores se sienten a gusto con sus actividades. (2) Permanencia, el tiempo de duración que tiene el personal en su puesto. (3) Compromiso organizacional, grado del colaborador para cumplir con sus metas. (4) Salud, realizan sus labores en un ambiente apropiado. (5) Motivación, grado de estímulo que tienen los colaboradores para cumplir con sus tareas laborales. (6) Desarrollo profesional, se refiere al crecimiento del personal para ascender en su cargo.

En relación a los factores del engagement, Moriano et al. (2018) indican que los factores que influyen en el engagement son: (1) Personas: Son los mandos superiores y compañeros de trabajo. (2) Compensaciones: Son las remuneraciones económicas que reciben por un buen trabajo. (3) Prácticas de la compañía: Son las prácticas organizadas por recursos humanos. (4) Trabajo: Son las actividades y tareas que hacen los colaboradores. (5) Oportunidades: Son las curvas de aprendizaje y carrera que emprende el personal.

En lo que respecta a las dimensiones de engagement, Borrego et al. (2020) señalan que para dimensionar el engagement, es necesario descomponerlo en tres dimensiones basadas en el modelo UWES de Salanova y Shaufeli, las cuales son: (1) Vigor: se refiere a los niveles de energía que posee un colaborador mientras cumple con sus jornadas laborales. Además, es persistente en su puesto y posee

un fuerte deseo por esforzarse, de tal manera que cuando se presenten problemas, los pueda resolver de la manera más fácil y rápida. Sus indicadores son: Energía, periodo, ganas, persistente y vigoroso. (2) Dedicación: consiste en el entusiasmo e inspiración que siente el personal hacia sus actividades laborales. Así mismo, se siente orgulloso e identificado con la empresa, puesto que está dispuesto a asumir nuevos retos que les permita crecer profesionalmente. Sus indicadores: Retador, inspiración, entusiasmo, orgullo y significado. (3) Absorción: se refiere cuando los trabajadores están muy concentrados y enfocados con sus tareas que le es difícil distraerse o abandonarlas. Además, son felices en sus puestos de trabajo, por lo que sienten que el tiempo pasa demasiado rápido. Sus indicadores son: Olvido, tiempo, llevar, inmerso y feliz.

Por otro lado, en lo que se refiere al desempeño laboral, Silva (2018) sostiene que el desempeño laboral se refiere al rendimiento adecuado que poseen los colaboradores frente a sus puestos de trabajo con la finalidad de lograr objetivos alcanzables en una organización y recibir beneficios a cambio de ello. Así mismo, Alles (2019) indica que el desempeño laboral se define como una serie de competencias requeridas para un puesto de trabajo, las cuales permiten que los colaboradores puedan culminar sus tareas en el tiempo establecido para luego recibir recompensas en relación a sus tareas. No obstante, Bayón (2019) define al desempeño laboral como la capacidad que tienen los trabajadores para potencializar sus competencias y asumir responsabilidades con el propósito de alcanzar con éxito los objetivos plasmados por la organización.

Así mismo, la teoría de X y Y de Mc Gregor es la que más se ajusta al desempeño laboral, Napolitano (2018) sostiene que esta teoría se centra principalmente en dos modelos X y Y. El primero se refiere a que los trabajadores procuran evitar sus responsabilidades, ya que se sienten obligados a cumplir con sus funciones. Prefieren recibir órdenes, puesto que su única motivación es solo el dinero y finalmente estas características están destinadas al error. Por el contrario, en Y, los colaboradores toman su trabajo como algo natural y no esperan a recibir órdenes por parte de los superiores. Suelen asumir sus responsabilidades porque se sienten comprometidos con los objetivos de la empresa, y finalmente, reciben recompensas en relación a su rendimiento. Así pues, esta teoría muestra dos

escenarios distintos, pero sin duda que la segunda trasmite una mejor oportunidad para que los trabajadores incrementen su rendimiento en sus puestos laborales.

En cuanto a los factores de desempeño laboral, Orozco (2017) señala que los factores que influyen en el desempeño laboral son los siguientes: (1) Logro de metas: las organizaciones se basan en las metas que va alcanzando su personal de tal manera de ir midiendo sus resultados y posteriormente darle retroalimentación. (2) Rasgos de personalidad: son las actitudes y cualidades que tienen los trabajadores ante cualquier situación que se encuentre la empresa. (3) Comportamiento: son las reacciones de los trabajadores ante el cumplimiento de sus funciones laborales y puedan mostrar maximizar su rendimiento. (3) Potencial de mejoramiento: se miden los resultados que se han conseguido previamente y luego se puedan dar recompensas en base a los logros de los colaboradores. (4) Competencias: son los conocimientos y habilidades que disponen los trabajadores ante los requerimientos en sus puestos laborales, así mismo, estas habilidades pueden ser técnicas y blandas.

En lo que se refiere a los beneficios de la evaluación de desempeño laboral, Pérez (2018) indica que las empresas tienen un alto beneficio cuando el rendimiento del personal es óptimo. Entre los principales beneficios son: (1) Objetivos claros: El personal tiene los objetivos bien definidos y trazan un plan para alcanzarlos. Los objetivos están diseñados para que trabajen en equipo y no tengan inconveniente alguno por alcanzarlos. (2) Resultados medibles: Cada una de las funciones que desempeña el personal están sujetas a mediciones para que poco a poco vayan mejorando. Así mismo, es importante que se vayan revisando frecuentemente. (3) Miembros competitivos: El personal cuenta con habilidades técnicas y blandas que le permiten maximizar su potencial en sus áreas de trabajo. Además, se suelen autocapacitar para seguir mejorando en cada una de sus funciones. (4) Compromiso institucional: Los colaboradores disfrutan sus actividades y están dispuestos a asumir sus responsabilidades. Su compromiso genera que el clima de la empresa sea más saludable. (5) Reconocimiento: El personal de trabajo recibe reconocimientos por parte de los directivos dado que cumplen con sus funciones en el tiempo establecido. (6) Liderazgo interno: Los trabajadores toman iniciativa ante cada una de las funciones que se les encargan. Suelen promover el liderazgo trabajando en equipo con sus demás compañeros.

En lo que respecta a los métodos de evaluación de desempeño, Alles (2019) indica que los métodos de evaluación de desempeño más utilizados son los siguientes: (1) Ensayos escritos: Este método consiste en que el evaluador describe los puntos fuertes y débiles del personal de trabajo para luego plantear una serie de sugerencias y eclipsar dichas deficiencias. (2) Incidentes críticos: En este punto se describen los comportamientos de los colaboradores, pero no toma en cuenta los rasgos de personalidad. Así mismo, el evaluador plasma anécdotas pasadas con otros trabajadores y pueda corroborar información. (3) Escalas gráficas: Es la evaluación más popular por las organizaciones en donde se plasman una serie de factores del rendimiento como la calidad, lealtad, asistencia, creatividad y honestidad de los trabajadores.

En lo que corresponde a las dimensiones de desempeño laboral, Bayón (2019) indica que para medir el desempeño laboral es necesario descomponerlo en las siguientes dimensiones: (1) Desarrollo: es el conjunto de capacitaciones que suelen recibir los colaboradores para que les facilite terminar su trabajo en el menor tiempo posible. En este punto, el personal desarrolla una diversidad de competencias, entre las principales son: iniciativa en el trabajo, creatividad e innovación y adaptabilidad a los cambios. Sus indicadores son: Capacitación, iniciativa, innovación y adaptabilidad. (2) Comunicación: consiste en la capacidad de expresión que tiene un trabajador hacia sus demás compañeros y hacia su jefe. Así mismo, una buena comunicación se da cuando se forman equipos de trabajo con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales. Sus indicadores son: Compañeros, jefe y equipos. (3) Reconocimiento: se refiere a la forma de incentivar al personal para que pueda tener un mejor rendimiento. Mediante los reconocimientos, los colaboradores se sienten valorados y tendrán más ganas de trabajar. Entre los reconocimientos más destacados son las remuneraciones económicas y las premiaciones frente a los demás trabajadores. Sus indicadores son: Valorado, remuneración y premiación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, dado que el propósito principal es resolver un problema o deficiencia a través de alguna implementación, en este caso, se plantea una propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral (Serrano, 2020).

Así mismo, el tipo es propositivo, puesto que se elabora una propuesta como alternativa de solución ante la problemática que viene afectando a un determinado escenario, en este caso, a la Clínica San Juan de Dios (Baena, 2017).

Diseño de investigación

El diseño de este estudio es no experimental, transversal. Es no experimental, dado que se no se manipulan ninguna de las dos variables, es decir, se estudian en su ambiente natural. Es transversal, ya que la información que se recogió se dio en un solo momento; es decir, se aplicaron los cuestionarios una sola vez (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación:

M → O → P

Dónde:

M = Muestra de estudio.

O = Información a recoger.

P = Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Independiente: Engagement

El engagement se refiere cuando el personal posee un estado mental positivo en el momento que cumple con sus funciones dentro de su puesto de

trabajo, sintiéndose comprometido y entusiasmado con los objetivos plasmados por la empresa (Borrego et al. 2020).

Dependiente: Desempeño laboral

El desempeño laboral es la capacidad que tienen los trabajadores para potencializar sus competencias y asumir responsabilidades con el propósito de alcanzar con éxito los objetivos plasmados por la organización (Bayón, 2019).

En lo que corresponde a la operacionalización, se puede visualizar en los anexos correspondientes.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se define como el conjunto total de sujetos que han sido seleccionados con características similares. (Fischetti, 2018). Es por ello, que la población de este estudio estuvo conformada por 133 colaboradores quienes laboran en el área administrativa en la Clínica San Juan de Dios (Ver anexos).

Criterio de inclusión: Se consideró a todo el personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios.

Criterio de exclusión: No se realizó ningún tipo de exclusión, puesto que se tomó en cuenta a toda la población al momento de la recolección de información.

En cuanto a la muestra, se refiere al subconjunto o extracto de la población y que a la vez tiene que ser representativa. (Tillé y Hekimi, 2020). En lo que corresponde al muestreo, es el procedimiento que se realiza para procesar el cálculo de la muestra. (White et al., 2020). De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la población, al ser una cantidad accesible para la recolección de información, no se empleó ningún tipo de muestreo y se tomó en cuenta solo la población.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleará será la encuesta, Arenal (2019) señala que la encuesta es una técnica la cual está conformada por una serie de interrogantes para luego realizar una evaluación analítica sobre las respuestas y actitudes de los sujetos involucrados en el estudio.

El instrumento que se utilizará será el cuestionario, Carrasco (2019) argumenta que el cuestionario es un conjunto de premisas relacionadas a un

determinando suceso y es aplicado a una cantidad de individuos para recoger sus diferentes puntos de vista sobre un tema en específico.

En cuanto a la validez, Haro (2020) afirma que la validez se refiere a la consistencia de un instrumento y que son determinados mediante un panel de expertos en el tema de estudio. Del mismo modo, la validez del cuestionario fue dada por tres expertos en el tema de investigación, tanto en engagement como en desempeño laboral, la cual se puede evidenciar en los anexos correspondientes.

En la Tabla 1 se puede apreciar la calificación de los tres expertos en relación al cuestionario.

Tabla 1

Calificación de expertos

| Experto | Valoración | Calificación |
|----------------------------------|------------|--------------|
| Mg. Luis Miguel Gonzales Zarpán | 100 | Muy buena |
| Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera | 95 | Muy buena |
| Mg. Loayza Carbajal Víctor Jesús | 100 | Muy buena |

Fuente: Elaboración propia

En lo que se refiere a la fiabilidad, Padilla et al. (2018) señala que la fiabilidad se refiere a la precisión y consistencia de la medición del cuestionario y que además puede ser aplicable en diferente tiempo. Para ello, se utilizó el alfa de Cronbach, el cual fue aplicado a los colaboradores administrativos de la clínica San Juan de Dios.

Tabla 2

Fiabilidad del cuestionario

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,976 | 25 |

Fuente: Programa SPSS.

Tal y como se observa en la Tabla 2, el instrumento posee un alfa de Cronbach de 0,976 siendo N la cantidad de ítems que conforma el cuestionario. Según Tejero, Bernad y Lechuga (2018) testifican que si el coeficiente es superior a 0,72 el instrumento posee una excelente confiabilidad.

Así mismo, en la Tabla 3 se puede apreciar los siguientes rangos referente al alfa de Cronbach.

Tabla 3

Rangos del alfa de Cronbach

| Rangos | Valor |
|--------------|-------------------------|
| 0,53 a menos | Confiabilidad nula |
| 0,54 a 0,59 | Confiabilidad baja |
| 0,60 a 0,65 | Confiable |
| 0,66 a 0,71 | Muy confiable |
| 0,72 a 0,99 | Excelente confiabilidad |

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Para la recolección de información se dará mediante el procedimiento: Se solicitó autorización previa a la Clínica San Juan de Dios para poder iniciar la investigación. Posteriormente, a través de la revisión de la literatura, se fue construyendo la realidad problemática y el marco teórico. Luego, se diseñó el cuestionario en escalas Likert en función a engagement y desempeño laboral para poder medir la reacción de la población seleccionada. Consecuentemente, se aplicaron los instrumentos a los colaboradores de la clínica con el propósito de conocer su conformidad o disconformidad ante la serie de ítems. Así mismo, la información cuantitativa recolectada fue procesada y analizada en programas estadísticos como Excel o SPSS. Por último, se diseñó una propuesta basada en engagement para fortalecer el desempeño de los colaboradores y se pueda reducir la problemática que viene afectando a la clínica.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos que se emplearán para el análisis de datos serán los siguientes:

Estadística descriptiva: son aquellos datos que son representados en formato de tablas y figuras para un mejor análisis e interpretación de la información cuantitativa recolectada. Este método servirá para analizar los resultados que se obtengan de los cuestionarios aplicados a la muestra de estudio (Gaviria y Márquez, 2019).

Estadística inferencial: se refiere al proceso de plantear inferencias a partir de una cantidad de sujetos previamente seleccionados. Este método será empleado para contrastar la hipótesis que se plantea al inicio del estudio (Llinás, 2017).

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se emplearán en este estudio serán los siguientes:

Respeto: Los sujetos que aportaron a esta investigación se les brindaron protección sobre sus datos personales y se tomaron en cuenta cada una de sus opiniones al momento de recoger la información.

Beneficencia: Las personas involucradas en este estudio fueron tratadas de forma ética y se respetaron cada una de sus decisiones. Así mismo, su participación fue por voluntad propia, de tal forma que los resultados no alteren la objetividad de la investigación.

Justicia: Las opiniones de todos los sujetos fueron tomadas de forma equitativa, valorado su tiempo y aporte al momento de aplicar los instrumentos. Además, desde un inicio se les aclaró que su ayuda es para fines académicos y científicos.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Diagnosticar el nivel de engagement del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios.

Tabla 4

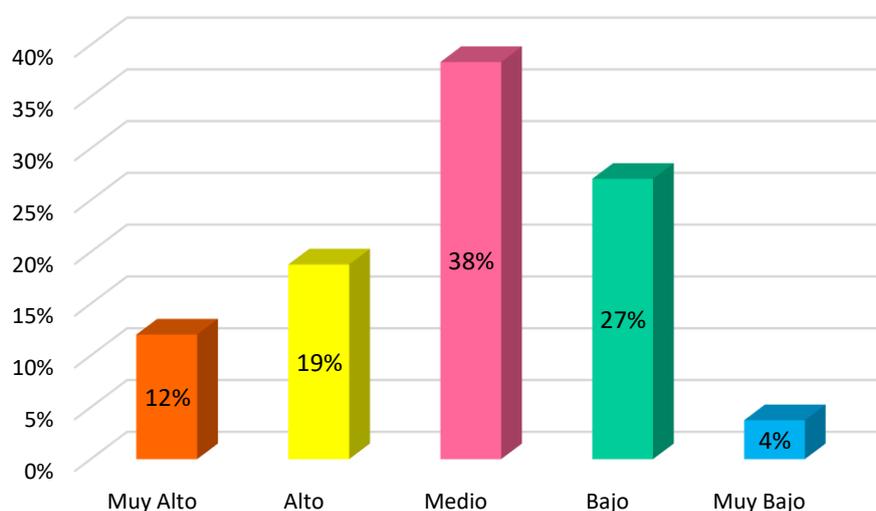
Nivel de engagement

| Nivel | n | % |
|----------|-----|------|
| Muy Alto | 16 | 12% |
| Alto | 25 | 19% |
| Medio | 51 | 38% |
| Bajo | 36 | 27% |
| Muy Bajo | 5 | 4% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Nivel de engagement



Del 100% del personal administrativo, el 38% se encuentra en un nivel Medio, puesto que las dimensiones dedicación y absorción son las que más afectan a la variable independiente, lo que origina que no se sientan muy comprometidos con cumplir los objetivos establecidos por la organización; mientras que el 27% está en un nivel Bajo, el 19% en un nivel Alto, el 12% en un nivel Muy Alto y por último el 4% en un nivel Muy Bajo.

Tabla 5

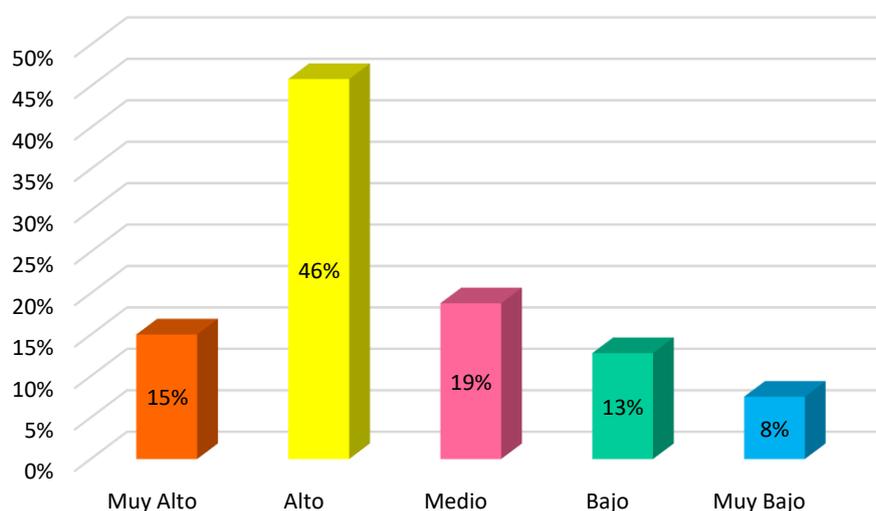
Nivel de vigor

| Nivel | n | % |
|----------|-----|------|
| Muy Alto | 20 | 15% |
| Alto | 61 | 46% |
| Medio | 25 | 19% |
| Bajo | 17 | 13% |
| Muy Bajo | 10 | 8% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Nivel de vigor



Del 100% del personal administrativo, el 46% se encuentra en un nivel Alto, dado que se sienten llenos de energía desde que inician sus actividades, laboran por largos periodos de tiempo, tienen ganas por seguir trabajando, son persistentes y vigorosos en sus puestos laborales; mientras que el 19% está en un nivel Medio, el 15% en un nivel Muy Alto, el 13% en un nivel Bajo y por último el 8% en un nivel Muy Bajo.

Tabla 6

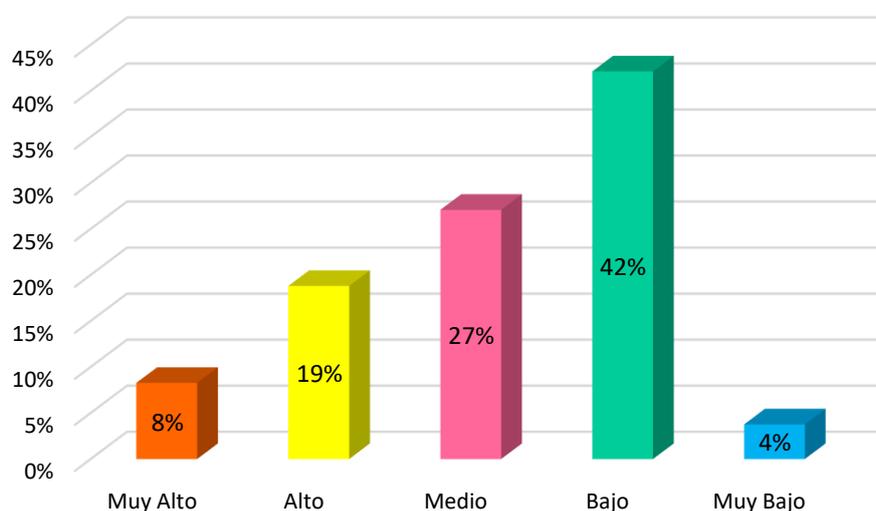
Nivel de dedicación

| Nivel | n | % |
|----------|-----|------|
| Muy Alto | 11 | 8% |
| Alto | 25 | 19% |
| Medio | 36 | 27% |
| Bajo | 56 | 42% |
| Muy Bajo | 5 | 4% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Nivel de dedicación



Del 100% del personal administrativo, el 42% se encuentra en un nivel Bajo, debido a que no les parece retador su trabajo, no se sienten inspirados cuando ejercen sus funciones, las tareas les parecen insignificantes, no se sienten entusiasmados ni orgullosos de pertenecer a la organización; mientras que el 27% está en un nivel Medio, el 19% en un nivel Alto, el 8% en un nivel Muy Alto y por último el 4% en un nivel Muy Bajo.

Tabla 7

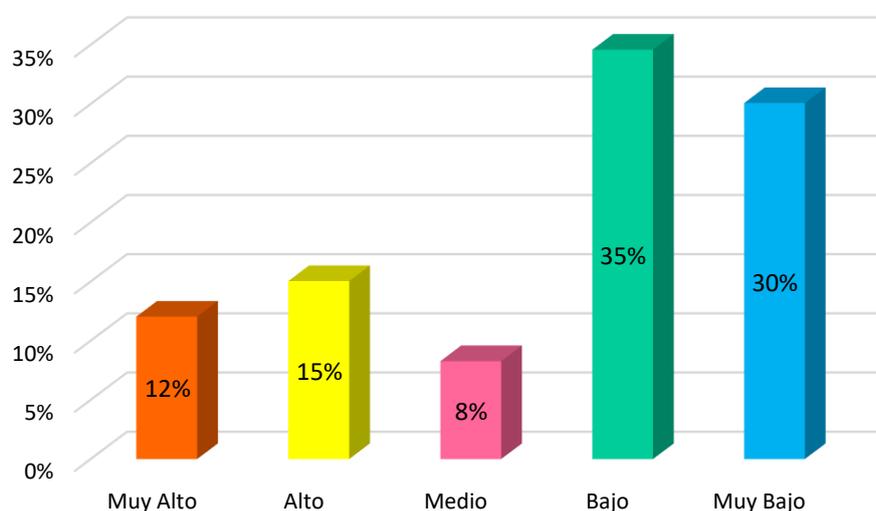
Nivel de absorción

| Nivel | n | % |
|----------|-----|------|
| Muy Alto | 16 | 12% |
| Alto | 20 | 15% |
| Medio | 11 | 8% |
| Bajo | 46 | 35% |
| Muy Bajo | 40 | 30% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Nivel de absorción



Del 100% del personal administrativo, el 35% se encuentra en un nivel Bajo, ya que prestan atención a lo que pasa a su alrededor, el tiempo pasa lento cuando trabajan, no se dejan llevar por sus labores, no están inmersos en sus tareas y no son felices en sus puestos; mientras que el 30% está en un nivel Muy Bajo, el 15% en un nivel Alto, el 12% en un nivel Muy Alto y por último el 8% en un nivel Medio.

Objetivo específico 2

Identificar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios.

Tabla 8

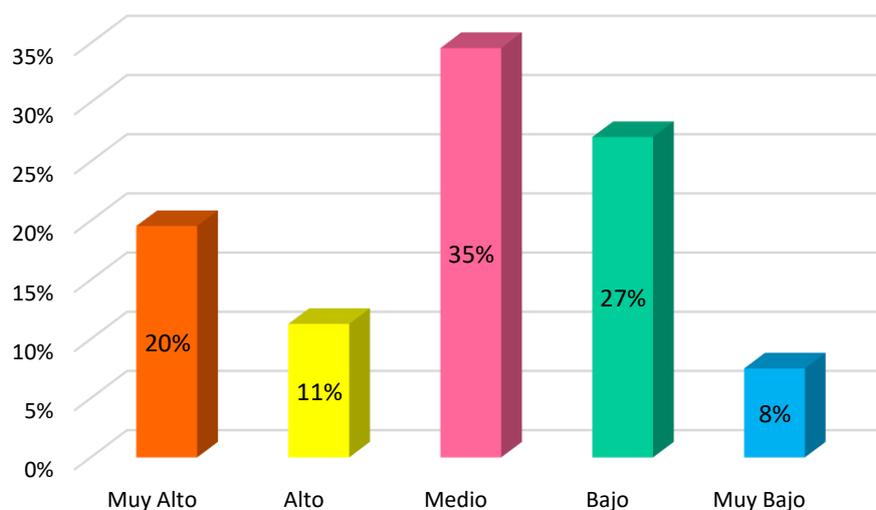
Nivel de desempeño laboral

| Nivel | n | % |
|----------|-----|------|
| Muy Alto | 26 | 20% |
| Alto | 15 | 11% |
| Medio | 46 | 35% |
| Bajo | 36 | 27% |
| Muy Bajo | 10 | 8% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Nivel de desempeño laboral



Del 100% del personal administrativo, el 35% se encuentra en un nivel Medio, debido a que las dimensiones desarrollo y reconocimiento son las que más afectan a la variable dependiente, lo que genera que su rendimiento no sea el más óptimo y no cumplan con sus labores de forma eficiente; mientras que el 27% está en un nivel Bajo, el 20% en un nivel Muy Alto, el 11% en un nivel Alto y por último el 8% en un nivel Muy Bajo.

Tabla 9

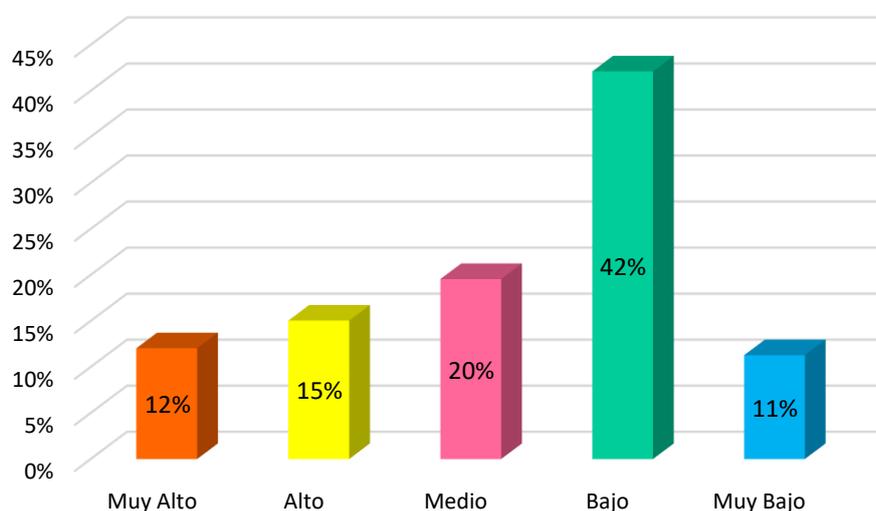
Nivel de desarrollo

| Nivel | n | % |
|----------|-----|------|
| Muy Alto | 16 | 12% |
| Alto | 20 | 15% |
| Medio | 26 | 20% |
| Bajo | 56 | 42% |
| Muy Bajo | 15 | 11% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Nivel de desarrollo



Del 100% del personal administrativo, el 42% se encuentra en un nivel Bajo, dado que no reciben capacitaciones, no toman iniciativa para la toma de decisiones, no plantean nuevas ideas y no se adaptan fácilmente a los cambios en su entorno de trabajo; mientras que el 20% está en un nivel Medio, el 15% en un nivel Alto, el 12% en un nivel Muy Alto y por último el 11% en un nivel Muy Bajo.

Tabla 10

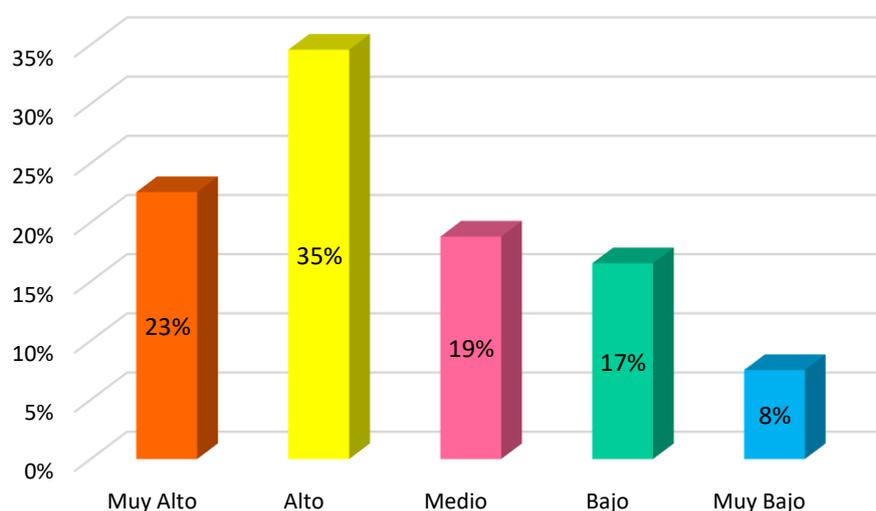
Nivel de comunicación

| Nivel | n | % |
|----------|-----|------|
| Muy Alto | 30 | 23% |
| Alto | 46 | 35% |
| Medio | 25 | 19% |
| Bajo | 22 | 17% |
| Muy Bajo | 10 | 8% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Nivel de comunicación



Del 100% del personal administrativo, el 35% se encuentra en un nivel Alto, puesto que establecen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, mantienen una transparente comunicación con sus jefes y forman equipos para cumplir con las metas organizacionales; mientras que el 23% está en un nivel Muy Alto, el 19% en un nivel Medio, el 17% en un nivel Bajo y por último el 8% en un nivel Muy Bajo.

Tabla 11

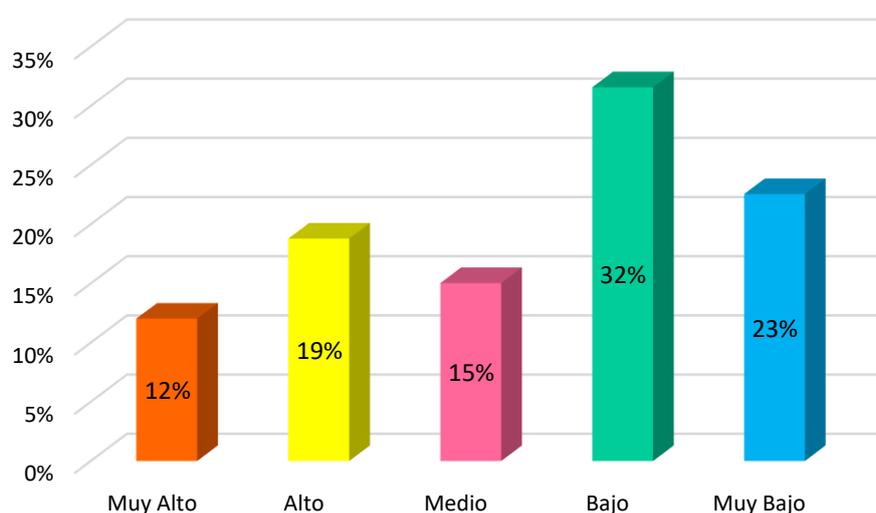
Nivel de reconocimiento

| Nivel | n | % |
|----------|-----|------|
| Muy Alto | 16 | 12% |
| Alto | 25 | 19% |
| Medio | 20 | 15% |
| Bajo | 42 | 32% |
| Muy Bajo | 30 | 23% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Nivel de reconocimiento



Del 100% del personal administrativo, el 32% se encuentra en un nivel Bajo, debido a que no valoran su esfuerzo cuando son eficientes en sus puestos de trabajo, no reciben remuneraciones económicas en función a su rendimiento y no les otorgan premiaciones; mientras que el 23% está en un nivel Muy Bajo, el 19% en un nivel Alto, el 15% en un nivel Medio y por último el 12% en un nivel Muy Alto.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a elaborar una propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios, se diseñó ya que el rendimiento de los colaboradores no fue el más óptimo, en este caso, el 35% del personal se encuentra en un nivel medio, lo cual se evidencia que no cuentan con las suficientes habilidades para desempeñar sus actividades. Así mismo, este resultado coincide con Argomedo (2020) en el que obtuvo que el 30% del personal muestra un nivel regular de desempeño laboral, por ende, plantea diseñar una propuesta basada en engagement para mejorar la eficiencia de los colaboradores y se desarrolle el talento humano en las diversas áreas de la institución. Según lo que fundamenta Borrego et al. (2020) considera que el engagement genera que los colaboradores se encuentren en un estado mental positivo, en que se incrementa su nivel de compromiso y, por ende, el nivel de desempeño ante sus actividades laborales. Es por ello, que es de total importancia que se realicen mejoras a través de la propuesta que se plantea en este estudio.

En lo que se refiere a diagnosticar el nivel de engagement del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios, se obtuvo que el 38% se encuentra en un nivel Medio, puesto que las dimensiones dedicación y absorción son las que más afectan a la variable independiente, lo que origina que no se sientan muy comprometidos con cumplir los objetivos establecidos por la organización (Figura 1). Sin embargo, Argomedo (2020) en su estudio encontró que el 87% de los encuestados poseen un alto nivel de compromiso con los objetivos de la empresa, dado que se sienten orgullosos y entusiastas de las funciones que cumplen. Este resultado es opuesto a lo que se halló en esta tesis, dado que el personal administrativo de la clínica no se siente muy comprometido con los objetivos institucionales, lo que ocasiona que no los cumpla en el tiempo establecido y no aporten valor a la organización. Según lo que plasma Borrego et al. (2020) el engagement se refiere cuando el personal posee un estado mental positivo en el momento que cumple con sus funciones dentro de su puesto de trabajo, sintiéndose comprometido y entusiasmado con los objetivos plasmados por la empresa.

Del mismo modo, se obtuvieron los siguientes resultados de acuerdo a las dimensiones de la variable independiente: La dimensión vigor, se obtuvo que el 46% se encuentra en un nivel Alto, dado que se sienten llenos de energía, laboran

por largos periodos de tiempo, tienen ganas por seguir trabajando, son persistentes y vigorosos en sus puestos laborales (Figura 2). De forma similar, Espinoza (2019) halló que el 22% de los encuestados están en un nivel alto en la dimensión vigor, puesto que sus grados de energía son muy elevados, lo cual les genera muchas ganas por seguir laborando a pesar que se presenten sucesos inesperados. Además, Carrillo (2020) encontró que el 50% de los encuestados se encuentran en un nivel bueno referente a la dimensión vigor, puesto que los colaboradores poseen altos grados de energía y tienen ganas de seguir laborando por mucho tiempo. Estos resultados coinciden con lo que se obtuvo en esta investigación, puesto que el personal administrativo de la clínica posee altos niveles de vigor, lo que ocasiona que tengan ganas y deseos de seguir laborando por largos periodos de tiempo y estén dispuestos a resolver cualquier tipo de problema que acontezca. No obstante, Rivera (2020) obtuvo que el 50% del personal se encuentra en un nivel bajo referente a la dimensión vigor, ya que poseen una baja energía lo que provoca que no sean persistentes al momento que asuman cualquier tipo de conflicto en sus puestos de trabajo. Siendo este resultado totalmente opuesto a lo que se encontró del personal administrativo de la clínica ante esta dimensión. Según lo que argumenta Borrego et al. (2020) el vigor se refiere a los niveles de energía que posee un colaborador mientras cumple con sus jornadas laborales. Además, es persistente en su puesto y posee un fuerte deseo por esforzarse, de tal manera que cuando se presenten problemas, los pueda resolver de la manera más fácil y rápida.

La dimensión dedicación, se obtuvo que el 42% se encuentra en un nivel Bajo, debido a que no les parece retador su trabajo, no se sienten inspirados cuando ejercen sus funciones, las tareas les parecen insignificantes, no se sienten entusiasmados ni orgullosos de pertenecer a la organización (Figura 3). Por el contrario, Rojas (2017) encontró que el 45% de los encuestados se encuentran en un nivel alto de dedicación, debido a que laboran con mucho entusiasmo e inspiración, lo que provoca que tengan deseos de asumir nuevos retos en sus puestos. Así mismo, Guzmán y Vivanco (2019) hallaron que el 86.25% de los encuestados se encuentran conformes con la dimensión dedicación, dado que el personal de trabajo se siente identificado y orgulloso con las funciones que desempeña, generando que tengan deseos de seguir creciendo. Estos resultados se oponen a lo que se obtuvo en esta investigación, ya que el personal

administrativo de la clínica posee bajos niveles de dedicación, lo que genera que no se sientan inspirados ni entusiasmados al momento que se les delegan determinadas tareas, y tampoco están dispuestos a asumir retos o desafíos que se presenten en sus puestos de trabajo. Según lo que expone Borrego et al. (2020) la dedicación consiste en el entusiasmo e inspiración que siente el personal hacia sus actividades laborales. Así mismo, se siente orgulloso e identificado con la empresa, puesto que está dispuesto a asumir nuevos retos que les permita crecer profesionalmente.

La dimensión absorción, se obtuvo que el 35% se encuentra en un nivel Bajo, ya que prestan atención a lo que pasa a su alrededor, el tiempo pasa lento cuando trabajan, no se dejan llevar por sus labores, no están inmersos en sus tareas y no son felices en sus puestos (Figura 4). De la misma forma, Chávez (2019) obtuvo que el 83% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto de absorción, lo que indica que se encuentran inmersos en su trabajo por muchos periodos, lo que origina que no se desenfocan de sus actividades que ejecutan. Además, Guerrero (2020) halló que el 36% de los encuestados señalan que el tiempo pasa demasiado rápido cuando ejecutan sus tareas, puesto que mantienen una buena concentración en todo lo que hacen. Estos resultados son opuestos a lo que se encontró en esta tesis, dado que el personal administrativo de la clínica posee bajos niveles de absorción, lo que ocasiona que se desconcentren fácilmente de sus actividades y no sean felices con las funciones que desempeñan en sus puestos de trabajo. Según lo que señala Borrego et al. (2020) la absorción se refiere cuando los trabajadores están muy concentrados y enfocados con sus tareas que le es difícil distraerse o abandonarlas. Además, son felices en sus puestos de trabajo, por lo que sienten que el tiempo pasa demasiado rápido.

Respecto a identificar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios, se obtuvo que el 35% se encuentra en un nivel Medio, debido a que las dimensiones desarrollo y reconocimiento son las que más afectan a la variable dependiente, lo que genera que su rendimiento no sea el más óptimo y no cumplan con sus labores de forma eficiente (Figura 5).

En contraposición, Palma (2018) hallaron que el 19.30% de los encuestados se encuentran en un nivel muy alto de desempeño laboral, puesto que cumplen con sus actividades en el tiempo establecido por la gerencia. Este resultado es opuesto

a lo que se obtuvo en esta tesis, dado que el personal administrativo de la clínica no cuenta con un rendimiento óptimo al momento que cumplen con sus funciones laborales, lo que origina que la organización no sea más competitiva en el mercado. Según lo que manifiesta Bayón (2019) el desempeño laboral es la capacidad que tienen los trabajadores para potencializar sus competencias y asumir responsabilidades con el propósito de alcanzar con éxito los objetivos plasmados por la organización. Así mismo, se obtuvieron los siguientes resultados de acuerdo a las dimensiones de la variable dependiente:

La dimensión desarrollo, se obtuvo que el 42% se encuentra en un nivel Bajo, dado que no reciben capacitaciones, no toman iniciativa para la toma de decisiones, no plantean nuevas ideas y no se adaptan fácilmente a los cambios en su entorno de trabajo (Figura 6). De manera semejante, Rojas (2018) halló que el 65% de los encuestados afirman no haber recibido capacitaciones con nuevas metodologías y técnicas para agilizar sus actividades. Del mismo modo, Chávez (2020) encontró que el 49% de los encuestados consideran que las capacitaciones que reciben no son las más apropiadas para mejorar sus competencias en sus puestos laborales. Estos resultados coinciden con lo que se obtuvo en esta investigación, ya que el personal administrativo de la clínica no recibe las capacitaciones necesarias que los impulsen a desarrollarse profesionalmente en sus puestos de trabajo, lo que genera que no cuenten con las habilidades y competencias que les permita ser eficientes. Por otro lado, Vera (2018) obtuvo que el 33.30% de los encuestados afirman que no aportan nuevas ideas para que las tareas se desarrollen eficientemente, lo que provoca que solo se limiten a recibir órdenes por parte de los superiores. Este resultado concuerda con lo que se halló en este estudio, dado que el personal administrativo de la clínica no plasma ideas innovadoras para mejorar la situación actual de la institución, lo que ocasiona que no desarrollen su creatividad en sus puestos de trabajo.

Según lo que indica Bayón (2019) el desarrollo es el conjunto de capacitaciones que suelen recibir los colaboradores para que les facilite terminar su trabajo en el menor tiempo posible. En este punto, el personal desarrolla una diversidad de competencias, entre las principales son: iniciativa en el trabajo, creatividad e innovación y adaptabilidad a los cambios.

La dimensión comunicación, se obtuvo que el 35% se encuentra en un nivel Alto, puesto que establecen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, mantienen una transparente comunicación con sus jefes y forman equipos para cumplir con las metas organizacionales (Figura 7). De manera similar, Casierra (2018) encontró que el 75% de los colaboradores manifiestan que establecen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, lo que origina que se promueva un excelente compañerismo. Este resultado coincide con lo que se halló en esta tesis, dado que el personal administrativo de la clínica mantiene una excelente relación con sus compañeros, lo que genera que se promuevan lazos de confianza entre el personal de trabajo. Sin embargo, Lozano (2018) obtuvo que el 47.1% de los encuestados afirman que no establece buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, lo cual dificulta a que trabajen en conjunto para alcanzar las metas empresariales. Siendo este resultado totalmente opuesto a lo que se encontró en el personal administrativo de la clínica. Según lo que argumenta Bayón (2019) la comunicación consiste en la capacidad de expresión que tiene un trabajador hacia sus demás compañeros y hacia su jefe. Así mismo, una buena comunicación se da cuando se forman equipos de trabajo con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales.

La dimensión reconocimiento, se obtuvo que el 32% se encuentra en un nivel Bajo, debido a que no valoran su esfuerzo cuando son eficientes en sus puestos de trabajo, no reciben remuneraciones económicas en función a su rendimiento y no les otorgan premiaciones (Figura 8). De la misma forma, Mejía (2020) halló que el 25% de los encuestados afirman que no reciben remuneraciones cuando cumplen con su trabajo en el tiempo acordado, lo que origina que no tengan deseos de seguir esforzándose. Este resultado se asimila con lo que se encontró en esta investigación, puesto que el personal administrativo de la clínica no recibe incentivos económicos en relación a su desempeño, lo que provoca que no se sientan motivados a seguir dando su mayor esfuerzo en sus áreas de trabajo. Según lo que manifiesta Bayón (2019) el reconocimiento se refiere a la forma de incentivar al personal para que pueda tener un mejor rendimiento. Mediante los reconocimientos, los colaboradores se sienten valorados y tendrán más ganas de trabajar. Entre los reconocimientos más destacados son las remuneraciones económicas y las premiaciones frente a los demás trabajadores. Finalmente, se

validó la propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios, de tal forma que se tomen en cuenta las diversas opiniones y juicios de los expertos para que su posible implementación genere grandes beneficios a la institución.

VI. CONCLUSIONES

1. Se elaboró una propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios, con el propósito que los colaboradores tengan un mayor compromiso ante los objetivos institucionales y tengan un rendimiento más eficiente ante sus actividades laborales.
2. Se diagnosticó que el 38% se encuentra en un nivel Medio respecto a engagement, puesto que las dimensiones dedicación (42% nivel Bajo) y absorción (35% nivel Bajo) son las que más afectan a la variable independiente, lo que origina que el personal administrativo de la clínica San Juan de Dios no se sientan muy comprometidos con cumplir los objetivos establecidos por la organización.
3. Se identificó que el 35% se encuentra en un nivel Medio referente a desempeño laboral, debido a que las dimensiones desarrollo (42% nivel Bajo) y reconocimiento (32% nivel Bajo) son las que más afectan a la variable dependiente, lo que genera que el rendimiento del personal administrativo de la clínica San Juan de Dios no sea el más óptimo y no cumplan con sus labores de forma eficiente.
4. Se validó la propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios, con la finalidad de tomar en cuenta las opiniones y juicios de expertos ante su elaboración y tenga un mayor respaldo profesional.

VII. RECOMENDACIONES

1. El gerente general de la Clínica San Juan de Dios debe de promover talleres de equipos de alto rendimiento al personal administrativo, con la finalidad que se sientan comprometidos, entusiasmados y con elevados niveles de energía por cumplir los objetivos empresariales.
2. El área de recursos humanos debe de capacitar al personal administrativo para que se desarrollen profesionalmente, y posteriormente, otorgarles premiaciones y reconocimientos en relación a sus logros, con el propósito que se sientan estimulados a seguir ejerciendo con sus funciones y su rendimiento sea el más óptimo.
3. Finalmente, se sugiere implementar la presente propuesta, puesto que las estrategias basadas en engagement contribuyen al fortalecimiento del desempeño laboral, lo cual origina que la clínica desarrolle el talento humano de su personal administrativo y sea más competitiva en el mercado.

REFERENCIAS

- Agurto, K., Mogollón, F. & Castillo, L. (2020). The role of occupational engagement as an alternative to improve employee job satisfaction. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112
- Alles, M. (2019). *Performance by competencias*. (3° ed.). Ediciones Granica.
- Arenal, L. C. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados*. Editorial Tutor Formación.
- Argomedo, J. (2020). *Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45540>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Bayón, J. (2019). *Corporate culture*. Editorial Elearning.
- Borrego, Y., Orgambidez, A. y Vásquez, O. (2020). *Research trends in social intervention*. Editorial Dykinson.
- Caldas, M. (2018). *Prevention of occupational hazards in the teaching sector*. Ministerio de educación.
- Carrasco, F. S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Paraninfo.
- Carrillo, P. (2020). Analysis of Labor Engagement in Primary Health Care Professionals of the Province of Santa Elena - Ecuador. *Revista San Gregorio*, (40), 77-89.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000300077
- Casierra, J. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9978/1/T-UCSG-POS-MGSS-117.pdf>
- Chávez, M. (2019). *Nivel de engagement y percepción del cuidado en enfermería Clínica Valle Sur – Arequipa 2019*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de

- San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11470>
- Chávez, M. (2020). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farmedica, Trujillo – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45742>
- Espinoza, E. (2019). *Felicidad y engagement en colaboradores de una empresa distribuidora de productos masivos de Chiclayo*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6165>
- Fischetti, T. (2018). *Data analysis with R: a comprehensive guide to manipulating, analyzing, and visualizing data in R*. Packt Publishing.
- Gaviria, C. y Márquez, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Editorial Bonaventuriana.
- Guerrero, M. (2020). *Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7135>
- Guzmán, A. y Vivanco, L. (2019). *Análisis de la relación entre la inducción y el engagement dirigido al área de ventas de la empresa Equivida S.A, en la región Costa*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13505/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-234.pdf>
- Haro, M. (2020). *Las creencias de autoeficacia del estudiantado: ¿cómo favorecer su desarrollo en la formación en traducción?* Akademische Verlagsgemeinschaft München.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Knight, C., Patterson, M. y Dawson, J. (2019). Work engagement interventions can be effective: a systematic review. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), 348-372. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1359432X.2019.1588887>
- Llinás, H. (2017). *Estadística inferencial*. Universidad del Norte.
- Lozano, R. (2018). *Estrategias de competencias laborales genéricas para mejorar desempeño laboral de colaboradores del área administrativa Clínica del*

- Pacífico, Chiclayo, 2017.* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26547>
- Lupano, M. y Waisman, S. (2019). Work engagement and its relationship with performance and job satisfaction. *Psicodebate*, 18(2), 77-89.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6731920>
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2020). Motivation in the job performance of hotel employees in Quevedo Canton, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Mejía, L. (2020). *Motivación y el desempeño laboral en la empresa "Clínica Huánuco" E.I.R.L., 2020.* [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19454>
- Moriano, J., Topa, G. y García, C. (2018). *Psychology applied to the prevention of occupational hazards.* Editorial Sanz y Torres.
- Napolitano, G. (2018). *Motivation in the workplace: The case of Procter & Gamble.* Babelcube Inc.
- Orozco, F. A. (2017). *El impacto de la capacitación.* Editorial Digital UNID.
- Padilla, D., López, R. y Aguilar, J. (2018). *Psicología, Salud y Educación.* Universidad Almería.
- Palma, S. (2018). *Engagement y desempeño laboral en una empresa privada de servicios de consultoría, Miraflores, Lima 2018.* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37418>
- Paredes, M., Palomino, A. y Villavicencio, V. (2018). Work engagement in collaborators of gastronomic establishments of Tarma. *Revista Desafíos*, 9(1), 11-22. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/130>
- Pérez, G. E. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas.* Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Rivera, C. (2020). *Engagement y calidad de vida en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo.* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7717>
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral.* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

- Rojas, S. (2017). *Diseño de una escala de ADN organizacional y engagement aplicada en dos empresas del Estado de Nuevo León*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Nuevo León]. http://psicologia.uanl.mx/wp-content/uploads/2019/12/Tesis_SMRT_Ene2016.pdf
- Saavedra, F., Delgado, J. y Saldaña, C. (2020). Management engagement in job satisfaction of employees of public institutions. *Revisa Científica Horizonte Empresarial*, 7(2), 185-198. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1484>
- Sánchez, F. (2020). *Síndrome de Burnout*. Grupo Rodrigo Porrúa.
- Serrano, B. (2020). *Metodología de la Investigación Edición Gamma*. Bernardo Reyes.
- Sierra, L., Pérez, M. y Angulo, L. (2020). Incidence of the work environment in the performance of the officials of the Mayor's Office of Arenal, South of Bolívar (Colombia). *Revista Ideales*, 10(1), 27-34. <http://revistas.ut.edu.co/index.php/Ideales/article/view/2241>
- Silva, J. (2018). *Organizational management and development: framework for improving human capital performance*. Editorial Científica 3Ciencias.
- Soliz, D. (2019). *Cómo hacer un perfil de proyecto de investigación científica*. Palibrio.
- Tejero, B., Bernad, C. O., y Lechuga, C. (2018). *Investigando en contenidos de vanguardia*. Gedisa Editorial.
- Tillé, Y. y Hekimi, I. (2020). *Sampling and estimation from finite populations*. Wiley.
- Tsareva, N. y Boldyhanova, V. (2020). Educating the Concepts of Retention Factor of a Company with the Case of Employee Engagement Level Increase. *Propósitos y Representaciones*, 8(3). <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/515>
- Urbano, S. (2018). Organizational climate and work performance of the workers of the Local Administration of Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/view/465
- Vera, C. (2018). *Taller motivacional para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores en la Clínica de Salud Ocupacional Preventiva SAC –*

- Chiclayo 2018. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26621>
- Viveros, O. y Fierro, C. (2020). Correlation of levels of engagement and burnout syndrome in a telecommunications company. *Revista Espacios*, 41(31), 238-251. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>
- White, S., Malley, J., Carton, L. y Dawson, B. (2020). *Basic & clinical biostatistics*. McGraw-Hill.
- Zuñiga, E. (2019). Work Stress and its Influence on the performance of workers. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317>

ANEXOS

Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | POBLACIÓN Y MUESTRA | TIPO DE INVESTIGACIÓN |
|--|---|--|--|---|--|--|------------------------------|
| <p>Problema general ¿De qué manera el engagement fortalece el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021?</p> <p>Problemas específicos - ¿Cuál es el nivel de engagement del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios? - ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios? - ¿Cómo validar la propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios?</p> | <p>Objetivo general Elaborar una propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021.</p> <p>Objetivos específicos - Diagnosticar el nivel de engagement del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios. - Identificar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios. - Validar la propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios.</p> | <p>Hipótesis de trabajo (H1) El engagement fortalece el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021.</p> <p>Hipótesis nula (Ho) Ho: El engagement no fortalece el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021.</p> | <p>Independiente Engagement</p> <p>Dependiente Desempeño laboral</p> | <p>Vigor Dedicación Absorción</p> <p>Desarrollo Comunicación Reconocimiento</p> | <p>Energía Periodo Ganas Persistente Vigoroso Retador Inspiración Entusiasmo Orgullo Significado Olvido Tiempo Llevar Inmerso Feliz</p> <p>Capacitación Iniciativa Innovación Adaptabilidad Compañeros Jefe Equipos Valorado Remuneración Premiación</p> | <p>La población de este estudio estará conformada por 133 colaboradores quienes laboran en el área administrativa en la Clínica San Juan de Dios. Así mismo, al ser una cantidad accesible para la recolección de información, no se empleará ningún tipo de muestreo.</p> | Básica o pura y propositiva. |
| | | | | | | | DISEÑO |

Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de engagement

| Variable independiente | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Técnicas e instrumentos de recolección de datos |
|------------------------|---|-------------|-------------|---|---|
| Engagement | El engagement se refiere cuando el personal posee un estado mental positivo en el momento que cumple con sus funciones dentro de su puesto de trabajo, sintiéndose comprometido y entusiasmado con los objetivos plasmados por la empresa (Borrego et al., 2020). | Vigor | Energía | Escala Likert: Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total Desacuerdo | Encuesta - cuestionario |
| | | | Periodo | | |
| | | | Ganas | | |
| | | | Persistente | | |
| | | Dedicación | Vigoroso | | |
| | | | Retador | | |
| | | | Inspiración | | |
| | | | Entusiasmo | | |
| | | Absorción | Orgullo | | |
| | | | Significado | | |
| | | | Olvido | | |
| | | | Tiempo | | |
| | | | Llevar | | |
| | Inmerso | | | | |
| | Feliz | | | | |

Operacionalización de desempeño laboral

| Variable dependiente | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Técnica e instrumento de recolección de datos |
|----------------------|---|----------------|---------------|---|---|
| Desempeño laboral | El desempeño laboral es la capacidad que tienen los trabajadores para potencializar sus competencias y asumir responsabilidades con el propósito de alcanzar con éxito los objetivos plasmados por la organización (Bayón, 2019). | Desarrollo | Capacitación | Escala Likert: Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total Desacuerdo | Encuesta – cuestionario |
| | | | Iniciativa | | |
| | | | Innovación | | |
| | | | Adaptabilidad | | |
| | | Comunicación | Compañeros | | |
| | | | Jefe | | |
| | | | Equipos | | |
| | | Reconocimiento | Valorado | | |
| | | | Remuneración | | |
| | | | Premiación | | |

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad elaborar una propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021.

INSTRUCCIONES: Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

Sexo: Masculino () Femenino ()

| Puntuaciones de escala Likert | | | | |
|-------------------------------|---|---|---|----|
| TA | A | I | D | TD |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

| | ÍTEMS | TA | A | I | D | TD |
|----|---|----|---|---|---|----|
| 1 | En mi trabajo me siento lleno de energía. | | | | | |
| 2 | Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. | | | | | |
| 3 | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. | | | | | |
| 4 | Soy muy persistente en mi trabajo. | | | | | |
| 5 | Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. | | | | | |
| 6 | Mi trabajo es retador. | | | | | |
| 7 | Mi trabajo me inspira. | | | | | |
| 8 | Estoy entusiasmado con mi trabajo. | | | | | |
| 9 | Estoy orgulloso del trabajo que hago. | | | | | |
| 10 | Mi trabajo está lleno de significado. | | | | | |
| 11 | Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. | | | | | |
| 12 | El tiempo vuela cuando estoy trabajando. | | | | | |
| 13 | Me dejo llevar por mi trabajo. | | | | | |
| 14 | Estoy inmerso en mi trabajo. | | | | | |
| 15 | Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. | | | | | |
| 16 | Recibo capacitaciones que me faciliten terminar con mi trabajo. | | | | | |
| 17 | Tengo iniciativa para tomar mis propias decisiones en mi puesto. | | | | | |
| 18 | Suelo plantear nuevas ideas para mejorar la situación actual de la empresa. | | | | | |
| 19 | Me adapto fácilmente a los cambios que se dan en mi entorno de trabajo. | | | | | |
| 20 | Establezco una buena relación con mis compañeros de trabajo. | | | | | |
| 21 | Mantengo una buena comunicación con mi jefe. | | | | | |
| 22 | Se forman equipos de trabajo para cumplir con las tareas establecidas. | | | | | |
| 23 | Valoran mi esfuerzo cuando cumpla mi trabajo de forma eficiente. | | | | | |
| 24 | Recibo remuneraciones económicas en función a mi rendimiento. | | | | | |
| 25 | Me brindan premiaciones por mi buen desempeño. | | | | | |

Muchas gracias...

Cantidad de colaboradores de la Clínica San Juan de Dios



| COLABORADORES | CANTIDAD |
|--------------------------------|-----------------|
| Médicos | 43 |
| Enfermeras | 98 |
| Personal asistencial | 194 |
| Personal administrativo | 133 |
| Personal de servicio generales | 14 |
| Total | 482 |

Autorización de la aplicación del instrumento

Arequipa, 8 de junio de 2021.

Quien suscribe:

Sr. William Pintado Saavedra

Representante Legal – Institución: Clínica San Juan de Dios – Arequipa

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **ENGAGEMENT PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS – 2021.**

Por el presente, el que suscribe, William Pintado Saavedra, representante legal de la Institución: Clínica San Juan Dios - Arequipa AUTORIZO a la alumna: Xina Thalía Salazar Avellaneda, identificada con DNI N°73108651, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, y autora del trabajo de investigación denominado: **ENGAGEMENT PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS – 2021**, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente



William Pintado Saavedra

DNI: 41413072

Director Ejecutivo

Validación del cuestionario

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación: Engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021.

1.2 Investigadora: Salazar Avellaneda Xina Thalía.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | X |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | X |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | X |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | | X |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | X |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | | X |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | X |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | | X |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | X |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | X |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

100

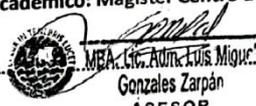
3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....
.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Gonzales Zarpán Luis Miguel DNI: 42388746

Grado académico: Magister Centro de Trabajo: UPSJB

Firma:  Fecha: 18/10/2021
 MPA Lic. Adm. Luis Miguel
 Gonzales Zarpán
 ASESOR

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación: Engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021.

1.2 Investigadora: Salazar Avellaneda Xina Thalía.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | X |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | X |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | X |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | | X |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | X |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | | X |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | X |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | | X |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | X |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | X |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....
.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Mgtr. Gamarra Vera Erick Alfredo **DNI:** 42533900

Grado académico: Magister **Centro de Trabajo:** UCV / UTP

Firma:



Fecha: 17/10/2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación: Engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021.

1.2 Investigadora: Salazar Avellaneda Xina Thalía.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | 100 |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | 100 |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | 100 |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | | 100 |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | 100 |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | | 100 |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | 100 |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | | 100 |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | 100 |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | 100 |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

100

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....
.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos:Víctor Jesús Loayza Carbajal ...**DNI:**42163916.

Grado académico: ...Maestro en gestión estratégica de negocios **Centro de Trabajo:** Universidad Privada del norte.

Firma: **Fecha:** ...17/10/2021.


 Víctor Loayza Carbajal
 DNI: 42163916

Resultados del cuestionario

| RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS | | | | | | | | |
|--|----|---|----|----|----|----|----|-------|
| | N° | ÍTEMS | TA | A | I | D | TD | Total |
| ENGAGEMENT | 1 | En mi trabajo me siento lleno de energía. | 36 | 45 | 10 | 20 | 22 | 133 |
| | 2 | Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. | 10 | 56 | 11 | 41 | 15 | 133 |
| | 3 | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. | 15 | 70 | 10 | 17 | 21 | 133 |
| | 4 | Soy muy persistente en mi trabajo. | 21 | 40 | 15 | 25 | 32 | 133 |
| | 5 | Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. | 11 | 61 | 10 | 20 | 31 | 133 |
| | 6 | Mi trabajo es retador. | 21 | 15 | 10 | 41 | 46 | 133 |
| | 7 | Mi trabajo me inspira. | 10 | 11 | 15 | 72 | 25 | 133 |
| | 8 | Estoy entusiasmado con mi trabajo. | 21 | 15 | 5 | 51 | 41 | 133 |
| | 9 | Estoy orgulloso del trabajo que hago. | 10 | 21 | 6 | 71 | 25 | 133 |
| | 10 | Mi trabajo está lleno de significado. | 21 | 6 | 10 | 65 | 31 | 133 |
| | 11 | Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. | 6 | 15 | 15 | 56 | 41 | 133 |
| | 12 | El tiempo vuela cuando estoy trabajando. | 10 | 26 | 5 | 46 | 46 | 133 |
| | 13 | Me dejo llevar por mi trabajo. | 11 | 21 | 15 | 45 | 41 | 133 |
| | 14 | Estoy inmerso en mi trabajo. | 11 | 20 | 10 | 52 | 40 | 133 |
| | 15 | Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. | 11 | 25 | 5 | 45 | 47 | 133 |
| DESEMPEÑO LABORAL | 16 | Recibo capacitaciones que me faciliten terminar con mi trabajo. | 21 | 15 | 10 | 41 | 46 | 133 |
| | 17 | Tengo iniciativa para tomar mis propias decisiones en mi puesto. | 11 | 10 | 15 | 72 | 25 | 133 |
| | 18 | Suelo plantear nuevas ideas para mejorar la situación actual de la empresa. | 21 | 15 | 5 | 40 | 52 | 133 |
| | 19 | Me adapto fácilmente a los cambios que se dan en mi entorno de trabajo. | 11 | 21 | 5 | 70 | 26 | 133 |
| | 20 | Establezco una buena relación con mis compañeros de trabajo. | 31 | 35 | 10 | 46 | 11 | 133 |
| | 21 | Mantengo una buena comunicación con mi jefe. | 30 | 41 | 10 | 31 | 21 | 133 |
| | 22 | Se forman equipos de trabajo para cumplir con las tareas establecidas. | 25 | 46 | 11 | 31 | 20 | 133 |
| | 23 | Valoran mi esfuerzo cuando cumplo mi trabajo de forma eficiente. | 10 | 21 | 16 | 56 | 30 | 133 |
| | 24 | Recibo remuneraciones económicas en función a mi rendimiento. | 16 | 15 | 11 | 60 | 31 | 133 |
| | 25 | Me brindan premiaciones por mi buen desempeño. | 16 | 25 | 20 | 35 | 37 | 133 |

Validación de propuesta

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg. ARTURO FRANCISCO CAMACHO GAYOSO

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021”**

Realizado por: Salazar Avellaneda Xina Thalía

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

| N° | Aspectos que deben ser evaluados | MA | BA | A | PA | NA |
|------------|--|----|----|---|----|----|
| I. | Redacción | | | | | |
| 1.1 | La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada | X | | | | |
| 1.2 | Los términos utilizados son propios de la especialidad. | X | | | | |
| II. | Estructura de la Propuesta | | | | | |
| 2.1 | Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados. | X | | | | |
| 2.2 | Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas. | X | | | | |
| 2.3 | Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área. | X | | | | |
| 2.4 | Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos. | X | | | | |
| 2.5 | Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada. | | X | | | |
| III | Fundamentación teórica | | | | | |
| 3.1 | Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada. | X | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|---|--|--|--|--|
| 3.2 | La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas. | X | | | | |
| IV | Bibliografía | | | | | |
| 4.1 | Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta. | X | | | | |
| V | Fundamentación y viabilidad de la Propuesta | | | | | |
| 5.1. | La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue. | X | | | | |
| 5.2. | La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente. | X | | | | |
| 5.3. | La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones. | X | | | | |

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar encuestas de clima laboral tipo Great Place to work. El objetivo es recopilar información por áreas sobre sus necesidades personales y profesionales. Los colaboradores se comprometen cuando sienten que son escuchados activamente |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formar equipos autoguidados desarrollando el brainstorming. El objetivo es proponer ideas de solución ante un problema o una mejora continua. Los colaboradores se motivan y comprometen con sus funciones cuando participan aportando en las decisiones |
| |

Validado por el Magister ARTURO FRANCISCO CAMACHO GAYOSO

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 3 años

Cargo Actual: Docente tiempo parcial

Fecha: 25/11/21



Mg. ARTURO FRANCISCO CAMACHO GAYOSO

DNI N° 19099510

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg. José Carlos Montes Ninaquispe

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021”**

Realizado por: Salazar Avellaneda Xina Thalía

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

| N° | Aspectos que deben ser evaluados | MA | BA | A | PA | NA |
|------------|--|----|----|---|----|----|
| I. | Redacción | X | | | | |
| 1.1 | La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada | X | | | | |
| 1.2 | Los términos utilizados son propios de la especialidad. | X | | | | |
| II. | Estructura de la Propuesta | | | | | |
| 2.1 | Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados. | | X | | | |
| 2.2 | Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas. | X | | | | |
| 2.3 | Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área. | X | | | | |
| 2.4 | Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos. | | X | | | |
| 2.5 | Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada. | X | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|--|
| 3.2 | La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas. | | X | | | |
| IV Bibliografía | | | | | | |
| 4.1 | Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta. | | X | | | |
| V Fundamentación y viabilidad de la Propuesta | | | | | | |
| 5.1. | La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue. | X | | | | |
| 5.2. | La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente. | X | | | | |
| 5.3. | La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones. | | X | | | |

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

| |
|-----------|
| APLICABLE |
| |
| |

Validado por el Magister JOSE CARLOS MONTES NINAQUISPE

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 08 años

Cargo Actual: DOCENTE - UNIVERSIDAD NACIONAL DE CASAMARCA

Fecha: 27-11-2021



Mg. JOSE CARLOS MONTES NINAQUISPE

DNI N° 44737032

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg. Manuel Lorenzo Germán Cáceres

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021”**

Realizado por: Salazar Avellaneda Xina Thalía

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

| N° | Aspectos que deben ser evaluados | MA | BA | A | PA | NA |
|------------|--|----|----|---|----|----|
| I. | Redacción | ✓ | | | | |
| 1.1 | La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada | ✓ | | | | |
| 1.2 | Los términos utilizados son propios de la especialidad. | ✓ | | | | |
| II. | Estructura de la Propuesta | | | | | |
| 2.1 | Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados. | ✓ | | | | |
| 2.2 | Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas. | ✓ | | | | |
| 2.3 | Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área. | ✓ | | | | |
| 2.4 | Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos. | ✓ | | | | |
| 2.5 | Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada. | ✓ | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|---|---|--|--|--|
| 3.2 | La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas. | ✓ | | | | |
| IV | Bibliografía | | | | | |
| 4.1 | Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta. | ✓ | | | | |
| V | Fundamentación y viabilidad de la Propuesta | | | | | |
| 5.1. | La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue. | ✓ | | | | |
| 5.2. | La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente. | ✓ | ✓ | | | |
| 5.3. | La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones. | ✓ | | | | |

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

| |
|-----------|
| APLICABLE |
| |
| |

Validado por el Magister MANUEL LORENZO GERMAN CÁCERES

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 7 años

Cargo Actual: Gerente General - GLOBAL INNOVATION BUSINESS SAC

Fecha: 24-11-2021



 Mg. Manuel Lorenzo Germán Cáceres
REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE PROFESIONES Y OFICIOS
 RUC: 2060231596
 DNI N° 09448253 Manuel L. Germán Cáceres
 GERENTE GENERAL

PROPUESTA

Título

Propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021.

Presentación

En un mercado tan competitivo, las organizaciones luchan constantemente con tener el mejor producto o servicio, sin embargo, no toman en cuenta las necesidades de sus colaboradores. Este factor es tan relevante ya que son ellos quienes mantienen contacto directo con los clientes y permiten que la institución se mantenga vigente. Así mismo, el engagement contribuye a que el personal se sienta comprometido con los objetivos empresariales y aporten valor a la organización.

Además, existe un fuerte vínculo entre el engagement con el desempeño laboral, puesto que los colaboradores al sentirse comprometidos, tendrán un mejor rendimiento y cumplirán con sus actividades laborales en el tiempo establecido. Es por esa razón que la presente propuesta permitirá que el personal de la Clínica San Juan de Dios sea más competitivo y desarrollen habilidades que les permita competir en el mercado mediante el talento humano.

A continuación, se plantea la siguiente propuesta con la finalidad que mejore la situación actual de la clínica, y, por ende, se optimice el servicio de atención hacia sus clientes.

Generalidades de la empresa

Breve reseña histórica

La Clínica San Juan de Dios se creó el 03 de julio de 1952. Se funda bajo los estatutos de San Juan de Dios con la finalidad de asistir, acoger, atender y promover la vida integral y la dignidad de las personas, especialmente de los más pobres, evangelizando mediante la misericordia y hospitalidad al estilo propio de San Juan de Dios; así mismo se tiene como ente rector a San Juan de Dios, institución de confesionalidad católica, la cual se desarrolla en el Carisma Asistencial.

Misión

Brindar asistencia integral de salud a la población infantil de bajos recursos económicos; con calidad, calidez y excelencia participando en la docencia de pre y posgrado de los profesionales en la región sur del país, autogenerando recursos económicos con la atención de pacientes privados de compañías de seguros anteponiendo el carisma de la orden de San Juan de Dios.

Visión

Ser la institución de salud líder en la región sur del país acreditada por su excelencia asistencial tecnológica y académica tocando como fundamento los principios y valores de la orden hospitalaria.

Organigrama de la Clínica San Juan de Dios



Interpretación: Esta imagen representa el actual el organigrama de la Clínica San Juan de Dios el cual se puede visualizar la estructura orgánica de la institución.

Justificación propuesta

La presente propuesta de investigación ha sido elaborada a raíz de los resultados obtenidos del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios. Entre los cuales se destaca que el 38% se encuentra en un nivel Medio respecto a engagement, lo que origina que no se sientan muy comprometidos con cumplir los objetivos establecidos por la organización. Por otro lado, el 35% se encuentra en un nivel Medio referente a desempeño laboral, lo que genera que su rendimiento no sea el más óptimo y no cumplan con sus labores de forma eficiente.

Así mismo, cada una de las estrategias que se plantean en este documento será con la finalidad que los colaboradores incrementen su grado de compromiso y por ende tengan un mejor rendimiento ante cada una de las tareas que se les encarguen. De esta forma, la Clínica San Juan de Dios pasará de tener un personal de trabajo a formar equipos de alto rendimiento dispuestos a conseguir buenos resultados.

Objetivo general

Elaborar una propuesta de engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021.

Estrategias

Realizar un taller de equipos de alto rendimiento.

Capacitar al personal administrativo.

Otorgar incentivos al personal administrativo.

Meta

Fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo mediante estrategias basadas en engagement.

Plan de acción

| Estrategias | Actividad | Objetivo | Periodo | Recursos | Responsable |
|--|---|---|---------|-----------------------|-----------------|
| Realizar un taller de equipos de alto rendimiento. | a) Contrato de un facilitador en Lego Serious Play. b) Alquiler de local. | Generar compromiso con los colaboradores para que cumplan con cada una de las actividades que se les deleguen sin la necesidad que reciban órdenes o sean supervisados. Así mismo, es importante que tomen el taller fuera de su zona de trabajo, puesto que requiere de habilidades blandas para afrontar cualquier desafío. | 4 meses | Humanos y financieros | Gerente general |
| Capacitar al personal administrativo. | a) Contrato de un experto en área administrativa. b) Materiales de trabajo c) Coffe break | Incrementar el nivel de conocimiento técnico de los colaboradores y complementen su formación académica para que sean más eficientes en sus puestos laborales. Además, es importante monitorear su rendimiento para que la capacitación sea lo más efectiva posible. | 3 meses | Humanos y financieros | |
| Otorgar incentivos al personal administrativo. | a) Certificado de premiación. b) Bono de reconocimiento. | Incentivar al personal administrativo para que su rendimiento sea el más óptimo en cada una de sus funciones. Se les otorgará premiación siempre y cuando laboren con esfuerzo, dedicación y compromiso. Incluye un bono económico de S/. 350.00. | 1 mes | Humanos y financieros | |

Desarrollo de actividades

Actividad: La metodología Lego Serious Play es una actividad recreativa en donde los colaboradores podrán descubrir sus propias creencias limitantes mediante el aprendizaje y finalmente se sientan comprometidos.

Días: Sábados.

Duración: 60 minutos.

Lugar: Salón de Hotel

Metodología Lego Serious Play



Descripción: La metodología Lego Serious Play es un juego el cual está conformado con un aprendizaje creativo cuya finalidad es que los colaboradores se sientan comprometidos con los objetivos de la empresa y permitan desarrollar sus competencias en sus puestos de trabajo.

Duración: 60 minutos



Metodología Lego Serious Play el cual los colaboradores desarrollarán su creatividad y formarán equipos de alto rendimiento para mejorar significativamente la calidad de sus resultados.

Actividad: Se dará capacitaciones al personal administrativo, con la finalidad que desarrollen sus habilidades técnicas y sean más efectivos en cada una de sus áreas de trabajo. Así mismo, se otorgará materiales de trabajo para acelerar el aprendizaje y finalmente se dará un Coffe break.

Días: Jueves.

Duración: 3 horas.

Lugar: Clínica San Juan de Dios

Proceso de capacitación



Proceso de la capacitación el cual está conformado por cinco fases: planeación, diseño, ejecución, evaluación y seguimiento. Estas fases permitirán que los colaboradores lleven su aprendizaje a la práctica y aporten valor a la clínica.

Actividad: Premiar al personal con el propósito que se sientan parte de la institución y su rendimiento vaya mejorando. Así mismo, se brindará un bono valorizado en S/. 350.00 siempre y cuando destaque en su desempeño.

Días: Viernes.

Duración: 30 minutos.

Lugar: Clínica San Juan de Dios

Reconocimiento del trabajador del mes



Reconocimiento del empleado del mes que se le dará a cada uno del personal administrativo que destaque por su esfuerzo, dedicación y compromiso hacia la organización. Así mismo, irá acompañado de un bono valorizado en S/. 350.00.

Cronograma de actividades

| Estrategias | Meses | | | | | | | | | | | |
|--|-------|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|
| | En | Fe | Ma | Ab | Ma | Ju | Jul | Ag | Se | Oc | No | Di |
| Realizar un taller de equipos de alto rendimiento. | x | | | | x | | | | x | | | |
| Capacitar al personal administrativo. | | x | | | x | | | x | | | x | |
| Otorgar incentivos al personal administrativo. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |

Fuente: Elaboración propia

Costo total

| Estrategias | Costo | Veces al año | Costo (Anual) |
|--|--------------|--------------|---------------|
| Realizar un taller de equipos de alto rendimiento. | S/. 1,200.00 | 3 | S/. 3,600.00 |
| Capacitar al personal administrativo. | S/. 1,500.00 | 4 | S/. 6,000.00 |
| Otorgar incentivos al personal administrativo. | S/. 350.00 | 12 | S/. 4,200.00 |
| Total | | | S/. 28,000.00 |

Fuente: Elaboración propia

Tal y como se observa el costo total será de S/. 28,000.00 teniendo en cuenta que su implementación será en doce meses.

Medición

Las estrategias planteadas en esta propuesta serán medidas mediante el cuestionario que fue aplicado previamente al personal administrativo de la clínica, de tal forma de comparar resultados cuantitativos y verificar si su posible implementación ha causado efectos positivos.