



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
DE LA SALUD**

**Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial
del Centro Médico Ascope, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. José Roberto Argomedo Campos (ORCID: 0000-0002-9702-9330)

ASESORA:

Dra. Eliana Jackeline Guzmán Avalos (ORCID: 0000-0003-2833-5665)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de Servicios de la Salud

TRUJILLO-PERÚ

2020

DEDICATORIA

Con mucho amor y gratitud, a mis padres Roberto Argomedo Arista y Lucila Campos Ramírez, por su paciencia y apoyo incondicional en mis proyectos, personales y profesionales.

A mis hermanas Erceliz y Melissa por motivarme a continuar con mis estudios y crecimiento profesional.

A Verónica por haberme apoyado incondicionalmente en esta etapa de mi vida, por su paciencia, tolerancia y apoyarme en mis ansias por superarme a nivel profesional y personal.

JOSE ROBERTO ARGOMEDO CAMPOS

AGRADECIMIENTO

A Dios que me ha dado la vida y la salud.

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, que me acogió en toda la formación profesional académica, así como a su plana de docentes que impartieron sus experiencias y conocimientos.

Finalmente, un agradecimiento especial al director y personal asistencial del Centro Médico Ascope, quienes me apoyaron con su participación para realizar la investigación presente.

EL AUTOR

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, José Roberto Argomedo Campos, estudiante del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con número de DNI 44738543 con la tesis titulada Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019 Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros). Asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de enero del 2020

Firma



Br. José Roberto Argomedo Campos
DNI: 44738543

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÀGINA DE JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v.
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	9
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	9
2.2 Operacionalización de Variables	10
2.3 Población, muestra y muestreo	10
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	11
2.5 Procedimiento.....	17
2.6 Métodos de análisis de datos	17
2.7 Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Engagement en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019.	19
Tabla 2 Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019.	19
Tabla 3 Pruebas de Normalidad -Shapiro Wilk.....	20
Tabla 4 Engagement relacionado con el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro Médico Ascope. 2019	21
Tabla 5 Dimensión vigor del Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019	31
Tabla 6 Dimensión Dedicación del Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019	23
Tabla 7 Dimensión Absorción del Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019	24

RESUMEN

La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, setiembre – diciembre 2019. Se realizó un estudio no experimental de corte transversal, descriptiva – correlacional simple. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores asistenciales. Para medir la variable Engagement, se aplicó la Escala Utrecht de Engagemet, que fue diseñado por Wilmar Shaufeli y Arnold Baker (2003), y para la variable Desempeño Laboral se aplicó el cuestionario de Desempeño Laboral de Rodríguez (2018). Los resultados fueron: el personal asistencial percibe un 87% nivel alto y 13% nivel regular de Engagement; así mismo el 100% perciben nivel regular sobre el desempeño laboral. Se encontró una relación significativa, Correlación de Spearman = 0.809. Al relacionar la dimensión vigor de engagement y el desempeño laboral se relacionan significativamente, Correlación de Spearman = 0.498; Así también la dimensión dedicación de engagement y el desempeño laboral se relacionan significativamente, Correlación de Spearman = 0.489 y finalmente entre la dimensión absorción de engagement y el desempeño laboral se relacionan significativamente, Correlación de Spearman = 0.483. En conclusión, se encontró que engagement se relaciona con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Medico Ascope.

Palabras claves: Engagement, desempeño, laboral, personal asistenciales.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between engagement and work performance in the healthcare staff of the Ascope Medical Center, September - December 2019. A no experimental cross-sectional, descriptive - simple correlational study was carried out. The sample was made up of 30 care workers. To measure the Engagement variable, the Entremet Utrecht Scale was applied, which was designed by Wilmar Shaufeli and Arnold Baker (2003), and for the Labor Performance variable. The Rodríguez Labor Performance questionnaire (2018) was applied. The results were: the assistance staff perceives 87% high level and 13% regular Engagement level; 100% also receive a regular level of work performance. A significant relationship was found, Spearman's correlation = 0.809. When relating the vigor dimension of engagement and work performance are significantly related, Spearman Correlation = 0.498; Thus, the engagement dedication dimension and work performance are significantly related, Spearman Correlation = 0.489 and finally between the engagement absorption dimension and work performance they are significantly related, Spearman Correlation = 0.483. In conclusion, it was found that engagement is related to work performance in the assistance staff of the Ascope Medical Center

Keywords: Engagement, work performance and care staff

I. INTRODUCCIÓN

Los centros de trabajo están siempre considerando tener colaboradores competitivos, con actitud positiva y con iniciativa, que sean innovadores en el cumplimiento de sus funciones, que además de ello se involucren y se comprometan con la cultura organizacional logrando una identidad con el establecimiento donde laboran.

Alcanzar en los colaboradores todas estas características antes mencionadas, es todo un reto, justamente al hablar de engagement, para llegar a un mayor entendimiento sobre su definición y sus dimensiones, es claro que no se encuentra una definición en español, lo más próximo es hablar de compromiso y lealtad de los colaboradores. También, como una etapa, donde colaborador muestra buenas actitudes frente al trabajo, alegre, optimista y positivo.

Es por ello que autores como Bakker y Leiter (2010), quienes coinciden en que las entidades requieren de colaboradores proactivos, concentrados, con una adecuada capacidad de absorción, que se hallen compenetrados con su empleo e implicados con los más elevados esquemas de calidad, coincidiendo con autores como Salanova y Shaufeli (2004), refieren que para el logro de los objetivos que persigue las entidades se hace necesario apartarse de la gestión acostumbrada y disconforme que considera a los colaboradores como medio para la obtención de los fines organizacionales y acercarse a lo que se le denomina psicología positiva, que valora la salud del colaborador como una prioridad como parte de sus políticas institucionales.

Asimismo, Seligman y Csikszentmihalyi (2000). Consideran a los estudios desde la perspectiva positiva en las organizaciones, proyecto que ayuda a ver al colaborador de una forma mas positiva, lo cual priman las habilidades, capacidades, destrezas y recursos, con la finalidad de optimar su ejercicio profesional, es así que actualmente las entidades pretenden tener personas saludables laborando, que desempeñen sus funciones con motivación y sanos a nivel psicológico, ya que son de ellos de quienes dependen las organizaciones

Según Bianchini, (1997). Los trabajadores que están directamente encargados de ejercer actividades que demandan sobre esfuerzo o mucha carga horaria, puede generar malestar y dar a notar a través de comportamientos negativos, estrés e insatisfacción, etc. Es así que

autores como Rodríguez-Muñoz y Bakker (2013) señalan que en la sociedad, una de las afirmaciones más acentuadas es que las personas que se sienten bien en su trabajo tienden a ser más productiva y desempeñarse mejor en sus funciones.

Muchos estudios descubren resultados donde el personal que presenta niveles altos en engagement, son personas que trabajan en función de sus objetivos, tanto personales como profesionales, generando un adecuado desempeño laboral, asimismo trabajan en equipo y ayudan a motivarse entre pares (compañeros de trabajo), logrando un sentimiento de compromiso e identificación con la institución, lo cual se ve plasmado en la buena atención hacia los usuarios. (Innovum de Fundación Chile, 2014). De este modo permiten a las empresas u organizaciones a mejorar su desarrollo en la producción, así como el abordaje de realizar planes de mejora continua, que ayudan en los procesos, en el personal y los recursos. Es por esto que en los últimos años se hace imprescindible contar con un personal engaged en los establecimientos particulares o nacionales, es decir que, se encuentren motivados, con iniciativa, identificados y comprometidos con la organización.

Por lo antes expuesto, existen estudios a nivel mundial que nos ayudan a corroborar la importancia del engagement y el desempeño laboral en las diferentes organizaciones.

López & Orellana (2013), en su estudio se planteó como objetivo identificar los “Factores asociados al engagement en el personal de enfermería del Hospital Clínico Regional de Valdivia, 2013”. Su investigación es de tipo cuantitativo de corte transversal, con una población de 171, trabajadores, 41 enfermeras y 124 técnicos auxiliares. Para hallar la muestra se realizó a través del muestreo aleatorio estratificado. Se realizó con la escala de engagement de Utrecht – UWES, el cual contó con 3 dimensiones vigor, absorción y dedicación y un cuestionario de preguntas sociodemográficas y laborales. Se les aplicó a los participantes previamente el consentimiento informado. Los resultados obtenidos fueron que el 36,6% medio y 46,3% alto en profesionales de enfermería; 31,1% medio y 46% alto en los técnicos. Se concluyó que los resultados estuvieron en una escala positiva.

Sum (2015), en su investigación tuvo como objetivo “Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”, la muestra estuvo conformada por 34 trabajadores administrativos. El estudio es de tipo descriptivo. Los instrumentos utilizados fueron una escala de Likert para desempeño laboral y una prueba psicométrica para motivación. Los resultados obtenidos demostraron que los trabajadores tienen un alto nivel de motivación lo que hace concluir en que, a mayor motivación en los trabajadores mejor su desempeño laboral.

Así mismo; a nivel nacional, al hablar de nuestra realidad es que, si bien es cierto que, en todos las épocas las personas nos importa el tema de la salud, es así que más del 45% de la población en el Perú al menos una vez en el año le ha sucedido algún evento como un malestar o accidente, el cual ha demandado atención por parte de los profesionales y el cuidado de su familia; además, en el país, usualmente la escasez de especialistas e instrumentos hospitalarios, la rutina en las labores y los cambios de turno impiden que se dé una adecuada atención al usuario (Arroyo, et al., 2015; Pichihua, 2014). Todo ello genera, que las personas que trabajan directamente en los establecimientos de salud se hallen continuamente a expensas de estrés, ocasionando síntomas como la despersonalización, agotamiento e insatisfacción, y de acuerdo a como se desarrolle su vida va a repercutir en los diferentes escenarios donde se desenvuelve, en especial en la calidad de atención que brinden.

Según Quispe (2018) en su investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño de corte transversa – no experimental. La muestra fue de 60 trabajadores del establecimiento de salud Santa Luzmila. Con un coeficiente Rho Sperman de 0.792. Concluyendo que ambas variables de estudio están significativamente relacionadas.

Mendoza & Gutiérrez (2017). Investigó la relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Su estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal. Los cuestionarios que utilizó fueron el de desempeño laboral, con 50 ítems de tipo Likert, y la escala de Utrecht para medir Engagement, con 17

ítems, con las dimensiones vigor, dedicación y absorción. Se muestra estuvo conformada por 194 colaboradores del hospital. El procesamiento de los datos se realizó con el software estadístico SPSS en su versión 20. Llegando a los resultados que, en la dimensión vigor existe una correlación directa mayor a 91%, la dimensión dedicación se relaciona mayor a 87% y absorción mayor a un 87%. Concluyendo que, el engagement se relaciona positivamente con el desempeño laboral.

A nivel regional, Solano, O. (2015), en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado Huamachuco. Es de descriptiva y corte transversal. Con una muestra de 50 trabajadores, entre médicos mayor 19%, enfermeras mayores a 23%, obstetras mayores a 23%, químicos farmacéuticos mayor a 11%, administradores mayores a 9%, contadores mayores a 5%, economistas mayores a 3 %. Como conclusión se determinó un alto nivel entre satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Leoncio Prado (Solano, 2015).

El Seguro Social de Salud (2016) a través del análisis ejecutivo a nivel nacional correspondiente al año 2015 respecto a las prestaciones de salud señala que en consultas médicas la producción total al año 2015 fue más de 20 millones, la cantidad de consultantes que recibieron consulta externa asciende a más de 5 millones, precisando que más 44% realizaron consulta nivel II de atención, asimismo se señala que a nivel nacional 8022 médicos atendieron en los servicios de consulta externa, representando con un aproximado del 73% del total de recurso médico con la que cuenta la Red Asistencial de EsSalud. La misma fuente señala que las redes asistenciales de provincias que recibieron la mayor cantidad de llamadas para el otorgamiento de citas fueron Arequipa, Piura y La Libertad.

A nivel teórico, tenemos a diversos autores que nos permiten entender con mayor claridad su definición sobre el Engagement.

Borregó, (2016) lo define como una etapa estable en el ámbito organizacional, entendiéndose como el estudio de autorrealización, riqueza y seguridad tanto en lo económico, como en su bienestar con el trabajo en equipo e identificación de la misma, como el sentimiento de valoración sobre sus cualidades, destrezas, habilidades, con un sentimiento de trascendencia a nivel social y personal.

Vásquez et al (2015), explican en un lenguaje más popular, que “el Engagement es la calidad en que una institución logra identificar la parte esencial en sus trabajadores (sus emociones, sentimientos y logros)

El engagement es una forma de mantener la tranquilidad de las personas y su medio, desde una perspectiva más positiva, teniendo en cuenta la fuerza en sí mismo (vigor), con una adecuada atención, esfuerzo, identificación (dedicación) y cognitivo (absorción). Es decir que el engagement está vinculado con la parte cognitiva y emocional de la persona en sí misma (Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzáles-Roma. V. y Bakker, A.B., 2002).

Con todo este precedente García (2013) cita a Bakker & Demerouti (2013), quienes muestran un nuevo modelo sobre el engagement que lo vincula principalmente con el desempeño laboral, encontrando que los recursos laborales tienen una estrecha relación con los recursos personales (optimismo, autoestima y autoeficacia), entendiéndose que son estos los que influyen en el engagement, por lo que concluyen que al armonizar ambas variables, aumentan su potencialidad personal e independiente generando en la organización éxito tanto en lo económico, personal y social relacionado al trabajo en equipo.

Según Schaufeli, Salanova, Gonzáles y Bakker (2002), las dimensiones principales del engagement son tres: Vigor, representado niveles altos de resistencia mental y energía relacionada a la voluntad en el momento de ejecutar su trabajo, aun cuando se presentan dificultades. Dedicación, está referido al involucramiento, esfuerzo o desempeño en las acciones frente a los objetivos de la organización, denotando entusiasmo, dedicación, inspiración en su trabajo. Finalmente, la dimensión Absorción que es entendida como la capacidad de concentración y satisfacción con las tareas o funciones encargadas en la institución.

En esa misma línea, el engagement hace referencia a los aspectos positivos y siendo opuesto al síndrome del síndrome de burnout, en tanto, los colaboradores con presencia de burnout se muestran agotados con comportamientos cínicos, quienes presentan engagement alto, se muestran como personas, entusiastas, involucrados con su centro de labores. De tal manera que el engagement tiende aparecer como un soporte para mejorar la salud psicosocial en las entidades y como predictor del estrés laboral y burnout (Schaufeli y Bakker, 2002; Carrasco, De la Corte y León, 2010).

La variable de desempeño laboral tenemos a Romero (2009), quien relaciona a dicha variable con las cualidades y capacidades, que los colaboradores se desempeñen según los planteamientos que se desean lograr, continuado de las normas, misión y visión de la institución, con las cuales se reflejarán en las metas, relaciones interpersonales, liderazgo e iniciativa de los trabajadores.

Del mismo modo, Rodríguez (2009), quien refiere que son aquellas actividades que ejecutan los colaboradores de manera más idónea, teniendo en cuenta la cultura organizacional, los objetivos, recursos con los que cuentan y que estos puedan ser medibles; que ayude a garantizar un adecuado desenvolvimiento, con la finalidad de cumplir con las expectativas de los establecimientos.

Desempeño laboral se concentra en las tareas que son realizadas de acuerdo a cada organización en donde se labora. Según Stoner, Freeman y Gilbert (2001), es observar en los trabajadores la capacidad para desarrollar las actividades si son eficientes, eficaces y efectivos para el logro de los resultados. De ser diferente, estaríamos hablando de personas ineficientes o ineficaces que representa que no existe involucramiento ni compromiso con la organización.

Según Rodríguez (2009), el desempeño laboral tiene 3 dimensiones:

Eficacia, entendida con el involucramiento de las personas para una adecuada obtención de resultados según la gestión del establecimiento, que quiere decir que, de presentarse un problema en la institución el colaborador deberá ser capaz de brindar o facilitar una alternativa de solución inmediata, con el compromiso de cumplir con los tiempos pre establecidos.

Mokate, K. (2001), plantea que algo es eficaz si logra hacer lo que debía hacer. Empleando este enunciado, se entiende como el grado de alcanzar los objetivos planificados o diseñados por la organización.

Eficiencia, para Rodríguez, P. (2009) lo define como la utilización de los recursos de manera óptima, significa que estamos siendo eficientes, aun cuando esto implique que estemos alcanzando los resultados esperados, es decir que estemos siendo eficaces. Podemos decir que en un establecimiento tenemos un buen personal en contabilidad muy eficiente, que sabe utilizar bien los recursos, sin embargo no es capaz de tener la contabilidad a tiempo o en

realizar sus reportes, a lo que llamaríamos que es insuficiente, ya que normalmente para este puesto necesitamos más personas.

Para Robbins, S. (2012) la eficiencia es lograr un resultado óptimo con el menor costo.

Por último, la Efectividad para Rodríguez, P. (2009), lo considera como sinónimo de la eficiencia, asimismo como un estilo de medición para los resultados obtenidos. Que quiere decir que al haber obtenido los objetivos (eficaces), hemos empleado adecuadamente los recursos (eficientes); pero ¿cuán importante son los resultados obtenidos? ¿Son útiles?; es aquí donde la efectividad marca su importancia, de observar las metas alcanzadas según los objetivos planteados, habiendo utilizado de manera óptima los recursos. Entonces decimos que la efectividad es la suma de la eficiencia y la eficacia, es decir que toda acción que determinan las organizaciones u establecimientos a sus colaboradores, deben ser realizados según las metas establecidas.

Desde esta perspectiva, en el contexto regional (La Libertad) se carece de estudios que relacionen el engagement con el desempeño laboral en contextos de salud, asimismo, por lo cual se pretende generar evidencia al correlacionar las variables mencionadas en un Centro Médico de EsSalud de Ascope, el cual servirá como marco precedente a futuras investigaciones.

Ante la realidad se plantea la siguiente interrogante. ¿Cuál es la relación entre Engagement y el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro Médico Ascope en el periodo Setiembre - diciembre 2019?

Así mismo esta investigación se justifica en las siguientes premisas: El estudio es conveniente, puesto que en la población donde se desarrolló el estudio las condiciones lo ameritan, en el sentido que al personal se le plantea metas que es medida en función a su productividad, por lo que necesita laborar con motivación constante, asimismo, el desarrollo de la investigación en el CM Ascope es viable, debido a la accesibilidad que se tiene para la aplicación de los instrumentos con los que se medirá las variables. Es relevante a nivel social, puesto que los datos reportados servirán a los directivos de la institución donde se desarrollará la investigación, para que tomen las medidas pertinentes en función a la prevención o mejora de las condiciones laborales donde se desempeñan los colaboradores.

A nivel práctico, puesto que al obtenerse evidencias objetivas y específicas sobre el estudio de las variables servirá a los profesionales de la salud para que desarrollen programas de mejora continua para mejorar la productividad y el modo de laborar de los colaboradores. Asimismo a nivel teórico, puesto que en el medio regional al no existir estudios que correlacionen las variables de estudio, se amplía el conocimiento de la variable, de tal manera que cubre un sustancial vacío sobre las variables investigadas y a nivel metodológico, debido a que la presente investigación sirve como precedente o antecedente a futuras investigaciones en torno a las variables, las cuales se pueden desarrollar con el mismo diseño replicándose en otras poblaciones más amplias o con mayores problemas, o puede desarrollarse estudios con otro diseño de investigación donde se aplique tratamiento sobre la variable engagement con la finalidad de medir cuanto influye en la productividad.

Así mismo se planteó la siguiente hipótesis general: Si el Engagement se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro Médico Ascope en el periodo Setiembre - Diciembre 2019. Siendo las hipótesis específicas; si existe relación entre la dimensión vigor del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, Existe relación entre la dimensión dedicación del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope y Existe relación entre la dimensión absorción del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope.

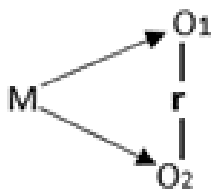
Así también se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre Engagement y el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope periodo setiembre – diciembre 2019. Y los objetivos específicos: Identificar el engagement en el personal asistencial del Centro Médico Ascope; Identificar el desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope; establecer la relación entre la dimensión vigor del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope; establecer la relación entre la dimensión dedicación del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope; establecer la relación entre la dimensión absorción del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

El diseño es no experimental, transversal de tipo correlacional simple, las variables en la muestra de estudio, posterior a ello se explicó el grado de correlación de las mismas en función a la fuerza de relación y la significancia estadística (Sánchez y Reyes, 2006).

A continuación, se presenta el diseño empleado



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación del Engagement

O₂ = Observación del Desempeño Laboral

r = Correlación entre dichas variables

2.2 Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	escala de medición
Engagement	Un estado de índole mental, que se caracteriza por el positivismo y satisfacción hacía el entorno de trabajo, donde se vinculan emociones favorables para el desarrollo afectivo del sujeto, que conlleva al ajuste de la conducta acorde al entorno laboral, el cual juega un rol fundamental en este proceso (Schaufeli y Bakker, 2003)	Se asume las puntuaciones de la aplicación de la escala de engagement, Arteaga (2017)	Vigor	Energía Resistencia Persistencia	ORDINAL Muy bajo Bajo Regular Alto Muy alto
			Dedicación	Involucramiento Motivación Orgullo Entusiasmo	
			Absorción	Concentración	
Desempeño Laboral	Nivel de ejecución del trabajador alcanzado en la consecución de sus metas en la organización (Bohórquez, 2007).	Se asume las puntuaciones del cuestionario de desempeño laboral de Rodríguez (2018)	Eficiencia	Disponibilidad Optimización de recursos Cumplimiento de tareas Planeamiento	ORDINAL DEFICIENTE REGULAR EFICIENTE
			Eficacia	Recursos Cumplimiento de objetivos Incremento de Clientes Alcanzar metas	
			Efectividad	Productividad Cumplimiento de normas Valor agregado	

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Fracica (1988), citado por Bernal (2010), son un grupo de elementos sobre un determinado estudio. A la vez se define como el total de las personas participantes del estudio, según los criterios. Por su parte Jany (1994), define a la población como el global de personas con criterios homogéneos del cual se va a realizar el estudio. La población del presente estudio estuvo conformada por el total de trabajadores asistenciales del Centro Médico Ascope constituida por 30 trabajadores asistenciales.

2.3.2 Muestra

Para Ramírez (1997), la muestra censal, es el total de elementos del estudio, que vendrían a ser “la muestra”. En la presente investigación la muestra estuvo conformada por la población de 30 trabajadores asistenciales del Centro Médico Ascope.

2.3.3 Muestreo

No probabilístico por conveniencia, lo que implica que la muestra fue la población total (Hernandez, Fernandez y Bapista, 2014).

2.3.4 Criterio de selección

Criterios de inclusión: Participan de la investigación los que voluntariamente firmaron el documento de consentimiento informado, asimismo, quienes se hallan laborando el día de la aplicación de los instrumentos.

Personal que cuenten laborando mayor a dos años

Criterios de exclusión: Se excluye a quienes tiendan a falsear las respuestas del instrumento, es decir, a quienes marquen con tendencia, asimismo a quienes no respondan todo el cuestionara, finalmente se excluye a quienes estén con algún tratamiento psiquiátrico severo.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

Son una serie de procedimientos o recursos que se utilizan en un estudio con la finalidad de obtener un resultado determinado.

Se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de la información para ambas variables, Engagement y Desempeño Laboral de esta investigación.

2.4.2 Instrumento

El tipo de instrumento utilizado fue el cuestionario.

El instrumentó que se utilizó fue la Escala Utrecht de Engagement, diseñado y construido por Wilmar Schaufeli y Arnold Baker en el año 2003, de origen holandesa, dicha escala mide el nivel de engagement con sus tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. El ámbito de utilización del instrumento es para el contexto profesional y su aplicación puede ser de manera personal o colectiva, con una aplicación de 20 minutos, en sus inicios el instrumento constó de 24 reactivos, no obstante, luego de varios análisis factoriales se redujo a 17 reactivos. El tipo de respuestas es según escala Likert con 7 alternativas de respuesta.

Se empleó un cuestionario de desempeño laboral fue diseñado y elaborado por Rodríguez en el año 2018, el instrumento consta de 21 ítems, con 5 opciones de respuesta tipo Likert que va desde a veces hasta siempre. La aplicación puede ser de manera grupal o individual con una aplicación promedio de 20 minutos.

2.4.3 Validez y confiabilidad

Se utilizó instrumentos validados los cuales se detallan en las respectivas fichas técnicas:

Ficha técnica 1: Desempeño laboral

Nombre	Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas 2018.
Autor	Quispe Cruz Hilda Mercedes
Año	2018
Bases teóricas	El cuestionario se basó en la teoría desarrollada por Rodríguez (2018), quien contempla tres dimensiones: Eficiencia, Eficacia y Efectividad.
Versión	SPS 23.0.
Sujetos de aplicación	Trabajadores que laboran en el C.S. Santa Luzmila I.
Tipo de administración	Se aplicó de manera individual.
Duración	El tiempo en resolver el cuestionario se estima aproximadamente en 20 minutos.
Normas de puntuación	Escala de Likert cuya valoración es: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.
Campo de aplicación	C.S. Santa Luzmila I – Comas.
Validez	Para la validez del cuestionario se solicitó la opinión de los jueces de expertos, consideraron el instrumento como aplicables por contener ítems pertinentes, relevantes, claros y suficientes para garantizar la medición válida de la variable desempeño
Confiabilidad	Alfa de Cronbach de 0.801
Categorización de la medición general y rangos	Deficiente: 21 – 49 Regular: 49 - 77 Eficiente: 77 – 105

Para esta investigación se realizó una muestra, el cual fue aplicada en Centro Médico Especializado Casa Grande donde cuenta con similares características, los dos pertenecen a Essalud nivel I – 3. El cual participaron 17 trabajadores asistenciales (de acuerdo al criterio de inclusión) una vez recogido los datos en excel 2016 (anexo n°4). Se procedió a importar al software estadístico Spss 24, donde se permitió ver la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente de Cronbach siendo favorable tomando el criterio de George y Mallery (1995), donde se muestra a continuación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	17

Ficha técnica 2: Cuestionario Engagement

Nombre	“Propiedades psicométricas de la Escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de Transporte interprovincial de Trujillo”
Autor	Arteaga Arteaga, Lourdes Milagros
Año	2017
Bases teóricas	Teoría de las Necesidades Humanas Básicas (NHB).
Versión	Utilizo el Programa informático Excel 2010, luego el software IBM SPSS Statistics versión 23
Sujetos de aplicación	Trabajadores de las empresas de Transporte Interprovincial
Tipo de administración	Se aplicó de manera individual.
Duración	El tiempo en resolver el cuestionario se estima aproximadamente en 20 minutos.
Normas de puntuación	Escala de Likert cuya valoración es: nunca, casi nunca, algunas veces, regularmente, bastantes veces, casi siempre y siempre.
Campo de aplicación	Colaboradores de Transporte interprovincial de Trujillo
Validez	Posee una validez de 0.65, consistiendo en tres escalas que son altamente correlacionadas, la correlación entre las variables latentes presenta un intervalo entre .80 y .90.
Confiabilidad	Se realizó una prueba piloto con 17 trabajadores de igual característica a la población de estudio, donde se demostró un valor Alfa de Cronbach de 0.83
Categorización de la medición general y rangos	Muy bajo: 0 - 20 Bajo: 21 - 40 Regular: 41 - 60 Alto: 61 - 80 Muy Alto: 81 - 102

Para esta investigación se realizó una muestra, el cual fue aplicada en Centro Médico Especializado Casa Grande donde cuenta con similares características, los dos pertenecen a Essalud nivel I – 3. El cual participaron 17 trabajadores asistenciales (de acuerdo al criterio de inclusión) una vez recogido los datos en excel 2016 (anexo n°4). Se procedió a importar al software estadístico Spss 24, donde se permitió ver la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente de Cronbach siendo favorable tomando el criterio de George y Mallery (1995), donde se muestra a continuación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	17

2.5 Procedimiento

Se gestionó el permiso a través de una solicitud dirigida al director del Centro Médico Ascope, asimismo se coordinó para evaluar los cuestionarios de Engagement y Desempeño Laboral en el personal asistencial participante.

Una vez obtenido todos los permisos necesarios, se empezó la aplicación del cuestionario lo cual se llevó a cabo de lunes a viernes de 8 am a 12.00 pm, para su aplicación se consideró de 20 a 30 minutos por persona considerando los criterios de inclusión, posteriormente se consolidaron los datos en una hoja Excel los cuales fueron exportados al software SPSS 22 para ser procesados y analizados.

2.6 Métodos de análisis de datos

Previo al análisis de los resultados pertinentes se realizó una selección de los instrumentos correctamente aplicados, posterior a ello se tabulo las puntuaciones de los protocolos de los test en una hoja de Excel 2016, del cual se exporto en una base de datos del software estadístico (SPSS versión 24), donde se realizó el análisis respectivo. Para la información contenida en los cuestionarios, según los objetivos e hipótesis se utilizó a estadística descriptiva e inferencial.

Estadística descriptiva:

Se muestra la información resumida en tablas y en medidas estadísticas.

Estadística inferencial

Para el análisis inferencial, en primer lugar, se tuvo en consideración la distribución de las puntuaciones para lo cual se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, debido a que la muestra es menos de 50 trabajadores asistenciales, el cual cuenta con hipótesis a probar que: si es ($p < .05$) se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir, la muestra No tiene una distribución normal. Posterior a ello se correlacionó las variables por medio del estadístico rho de Spearman debido a que la distribución de las puntuaciones fue asimétrica.

2.7 Aspectos éticos

La investigación, se tuvo en cuenta y cumplió con la normatividad ética, el cual se menciona y concuerda con lo descrito en los principios éticos de Belmont (Polit, Hunglet 2000).

El consentimiento informado: Es considerado como un documento importante previo a la aplicación de una investigación, se explica cómo se desarrollará el estudio, y se detalla la conformidad de los participantes según los criterios explicados previamente.

La Beneficencia está involucrada con la ética del buen trato a las personas, sin generar malestar, sino más bien ayudando a reforzar su bienestar. Estando dentro del ámbito del principio de beneficencia, en el presente estudio se redujeron los riesgos del personal de salud involucrados.

El principio de justicia es que todas las personas merecemos un trato igualitario. En el estudio se trató al personal de salud del centro médico Ascope de manera igualitaria, habiéndose aplicado de la misma manera en los diferentes servicios (haciendo uso de los mismos materiales y metodología para todo el estudio).

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de Resultados

Tabla 1

Engagement en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019.

ENGAGEMENT	Escala	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bajo	0 - 20	0	0%
Bajo	21 - 40	0	0%
Regular	41 - 60	4	13%
Alto	61 - 80	26	87%
Muy Alto	81 - 102	0	0%
Total		30	100%

En la Tabla 1 se observa que el 87% del personal asistencial del Centro Médico Ascope, perciben un nivel alto y el 13% nivel regular de Engagement.

Tabla 2

Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019.

DESEMPEÑO LABORAL	Escala	N°	%
Deficiente	21 - 49	0	0%
Regular	49 - 77	30	100%
Eficiente	77 - 105	0	0%
Total		30	100%

En la Tabla 2, se observa que el 100% del personal asistencial del Centro Médico Ascope perciben nivel regular sobre el desempeño laboral.

Tabla 3***Pruebas de Normalidad -Shapiro Wilk***

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
ENGAGEMENT	0.895	30	0.006
DIMENSION VIGOR	0.916	30	0.021
DIMENSION DEDICACION	0.879	30	0.003
DIMENSION ABSORCION	0.925	30	0.036
DESEMPEÑO LABORAL	0.926	30	0.038

En la Tabla 3, se observa en las tes de Shapiro Wilk para una muestra menor a 50 ($n < 50$) donde se contrasta la normalidad de las variables en investigación, el cual observamos que los niveles de significancia en las dimensiones de Engagement es inferior al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos no cumplen una distribución normal. De la misma manera en las variables Engagement y Desempeño Laboral.

3.2. Análisis ligado a las hipótesis.

Hipótesis general: Engagement se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro Médico Ascope en el periodo Setiembre - Diciembre 2019.

Hipótesis específicas: Existe relación entre la dimensión vigor del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, Existe relación entre la dimensión dedicación del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope y Existe relación entre la dimensión absorción del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope.

Tabla 4

Engagement relacionado con el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro Médico Ascope. 2019

ENGAGEMENT	DESEMPEÑO LABORAL			
	Regular		TOTAL	
	N°	%	N°	%
Muy Bajo	0	0%	0	0%
Bajo	26	87%	26	87%
Regular	4	13%	4	13%
Alto	0	0%	0	0%
Muy Alto	0	0%	0	0%
TOTAL	30	100%	30	100%

Correlaciones

		ENGAGEMENT	DESEMPEÑO LABORAL
ENGAGEMENT	Coefficiente de correlación Rho Spearman	1.000	,809**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Rho Spearman	,809**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 4, observamos que del total de trabajadores asistenciales presentan un nivel bajo en engagement con un 87% y un nivel regular dentro de sus tres niveles del desempeño laboral, del mismo modo, el nivel regular en engagement con 13% y un nivel regular dentro de sus tres niveles del desempeño laboral. Estadísticamente, el engagement y desempeño laboral se relacionan significativamente, Correlación de Spearman = 0.809**, el cual es alta.

Tabla 5

Dimensión vigor del Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019

DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIÓN VIGOR							
	Regular		Alto		Muy Alto		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0	0	0%
Regular	10	33%	18	60%	2	7%	30	100%
Eficiente	0	0%	0	0%	0	0	0	0%
TOTAL	10	33%	18	60%	2	7%	30	100%

Correlaciones

		DESEMPELO LABORAL	VIGOR
DESEMPELO LABORAL	Coefficiente de correlación Rho Spearman	1.000	,498**
	Sig. (bilateral)		.005
	N	30	30
VIGOR	Coefficiente de correlación Rho Spearman	,498**	1.000
	Sig. (bilateral)	.005	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 5, observamos que del total de trabajadores asistenciales presentan nivel regular dentro de sus 5 niveles en la dimensión vigor de engagement con un 33% y un nivel regular de desempeño laboral, del mismo modo, el nivel alto dentro de sus 5 niveles de la dimensión vigor de engagement con 60% y nivel de desempeño laboral regular. Finalmente, en la dimensión vigor de engagement el nivel alto con 7% y regular con el desempeño laboral. Estadísticamente, la dimensión vigor de engagement y desempeño laboral se relacionan significativamente, Correlación de Spearman = 0.498**, el cual es moderada.

Tabla 6

Dimensión Dedicación del Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019

DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIÓN DEDICACIÓN					
	Regular		Alto		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	17	57%	13	43%	30	100%
Eficiente	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	17	57%	13	43%	30	100%

Correlaciones

		DESEMPELO LABORAL	DEDICACION
DESEMPELO LABORAL	Coeficiente de correlación Rho Spearman	1.000	,489**
	Sig. (bilateral)		.006
	N	30	30
DEDICACIÓN	Coeficiente de correlación Rho Spearman	,489**	1.000
	Sig. (bilateral)	.006	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 6, observamos que del total de trabajadores asistenciales presentan un nivel regular dentro de sus 5 niveles en la dimensión dedicación de engagement con un 57% y un nivel regular de desempeño laboral, del mismo modo, el nivel alto dentro de sus 5 niveles de la dimensión dedicación de engagement con 43% y nivel de desempeño laboral regular. Estadísticamente, la dimensión dedicación de engagement y desempeño laboral se relacionan significativamente, Correlación de Spearman = 0.489**, el cual es moderada.

Tabla 7

Dimensión Absorción del Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019

DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIÓN ABSORCIÓN					
	Regular		Alto		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	12	40%	18	60%	30	100%
Eficiente	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	12	40%	18	60%	30	100%

Correlaciones

		DESEMPEÑO LABORAL	ABSORCIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Rho Spearman	1.000	,483**
	Sig. (bilateral)		.007
	N	30	30
ABSORCIÓN	Coefficiente de correlación Rho Spearman	,483**	1.000
	Sig. (bilateral)	.007	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 7, observamos que del total de trabajadores asistenciales presentan un nivel regular dentro de sus 5 niveles en la dimensión absorción de engagement con un 40% y un nivel regular de desempeño laboral, del mismo modo, el nivel alto dentro de sus 5 niveles de la dimensión absorción de engagement con 60% y nivel de desempeño laboral regular. Estadísticamente, la dimensión absorción de engagement y desempeño laboral se relacionan significativamente, Correlación de Spearman = 0.483**, el cual es moderada.

IV. DISCUSIÓN

La investigación hace referencia al constructo del Engagement y el Desempeño laboral que existe en el Centro Médico Ascope.

Cabe precisar que el termino Engagement está vinculado al vigor ya que tiene la voluntad y hace el esfuerzo ante las dificultades que pudieran ocurrir, la dedicación porque se siente involucrado con su trabajo y porque experimenta sensaciones emocionales, la absorción porque se encuentra totalmente concentrado y feliz con la labor encomendada y otros referentes relacionados al compromiso que asume el trabajador. Sin embargo existen diversas definiciones de Engagement en donde hasta ahora en la actualidad no se llega a definir el termino en mención; pero cada vez los establecimientos de salud toman conciencia de lo trascendental que es el recurso humano en la cual se encuentre comprometido e inmerso, pero posiblemente la más clara y concisa sea de Schaufeli, Salanova, González – Romá y Bakker: “El engagement es un adecuado estado a nivel cognitivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que una actitud momentánea y específica, el engagement se refiere al estado afectivo – cognitivo más perseverante e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular.

De igual manera se considera que el desempeño laboral es muy importante, porque guarda relación con la variable engagement, considerando que si el trabajador se encuentra con energía demostrando entusiasmo a la vez se concentra con la labor que realiza traerá como resultado un alto desempeño laboral en términos de productividad y metas.

En la tabla 1, se puede apreciar que un 87% del personal asistencial presentan un nivel alto y regular (13%) de engagement, lo que nos muestra que la mayoría del personal asistencial del Centro Médico Ascope presentan un engagement significativo para con su trabajo, lo que quiere decir que, los colaboradores que poseen un alto nivel de engagement mejora su desempeño y por consiguiente contagia actitudes positivas. Según Innovum de Fundación Chile (2014), menciona que el crecimiento a nivel

global, ha ido siendo importante contar con personal engaged que quiere decir, personal motivado, involucrado con iniciativa en el establecimiento u organizaciones. Estudios de investigación al respecto del tema encontramos el estudio de López & Orellana (2013), en su investigación sobre “Factores asociados al engagement en el personal de enfermería del Hospital Clínico Regional de Valdivia, 2013”. Donde se encontró que, el personal cuenta con un engagement medio y alto en la escala general. Mayor al 35 % medio y mayor al 45% alto en el personal de enfermería; mayor 33% medio y mayor al 45% alto en el personal tanto técnicos y auxiliares.

En la tabla 2, se obtuvo como resultado que e 100% del personal asistencial del Centro Médico Ascope, perciben un nivel regular sobre el desempeño laboral. Según Stoner, Freeman y Gilbert (2001) Hablar de desempeño laboral es medir la capacidad de los trabajadores si son eficientes, eficaces y efectivos, para lo cual es relevante para dar cumplimiento a los objetivos del establecimiento, de no tenerlo en cuenta podríamos estar trabajando con colaboradores ineficientes e insatisfechos, que podrían perjudicar a la organización. En cuanto a investigaciones relacionadas encontramos similitud como la de Vidal Sopla Alvarado (2018), en su investigación Desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital de apoyo “Gustavo lanatta lujan”, Bagua y del hospital de apoyo “Santiago Apostol” Utcubamba, amazonas –2017, comprobó que el total del personal de enfermería perciben un nivel regular en el desempeño laboral de los hospitales de Bagua y Utcubamba; asimismo, en el estudio de Yuliana de la Cruz Ramirez (2016), el cual fue estrés laboral y Desempeño Laboral servicio de emergencia hospital nuestra señora de las mercedes carhuaz 2016, determino que los trabajadores del servicio de emergencia mostraron la mayor proporción en el nivel regular con un 42.4 %. Por otra parte, castillo et al (2013), encontró resultados en Colombia evidenciándose que el 57.9% (114) profesionales de enfermería percibe su desempeño laboral como bueno.

De la misma manera en la Tabla 4, su resultado fue, una correlación positiva según el coeficiente de correlación Rho Spearman; entre las dos variables engagement y el desempeño laboral que es de $Rho = 0.809^{**}$, según Bakker & Demerouti (2013) donde me permite demostrar que mientras más vigor, dedicación y absorción se encuentren los trabajadores asistenciales; mayor será su desempeño laborar. Borregó (2016),

hablar de engagement es vinculado con desempeño laboral lo cual tienen una cercana relación con las actitudes personales como el optimismo, autoestima y autoeficacia, notando que estos influyen en el engagement, si contamos con personal que se sienta autorrealizado y seguro económicamente, quiere decir que a mayor engagement mejor desempeño laboral. Dato que se corrobora con el estudio de Salcedo, (2013), donde refiere que el “engagement” en el trabajo se relaciona con los recursos, tanto personales como laborales, la salud y los resultados de la organización, afirmando que el engagement va mucho más allá como la persona percibe su trabajo, llegando a demostrar también mayor desempeño laboral en cuanto a la productividad. Ello hace referencia a la importancia que tiene el engagement en las personas y por ende en las organizaciones ayudando a mejorar a nivel cognitivo, emocional siendo reflejado en la parte conductual de cada uno de los colaboradores de cada organización.

En cuanto los resultados de la tabla 5, existe una correlación positiva entre la dimensión vigor de engagement y el desempeño laboral según el coeficiente de correlación Rho Spearman; la cual es de $Rho = 0.498^{**}$, donde hablamos de vigor es referente a la energía que emiten los colaboradores en sus ambientes de trabajo en el momento de desempeñar sus funciones y persistencia en situaciones de dificultad, esto hace alusión a que mayor desempeño laboral, hay un alto nivel de energía cuando se trabaja manifestándose deseo de esforzarse. Lo cual corrobora un estudio de Mendoza & Gutiérrez, (2017). En su investigación buscó determinar la relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado y comprobar la influencia que existe entre la dimensión vigor y el desempeño laboral del personal. Como resultado $R^2 = 0.913$ que todo cambio que exista en el desempeño laboral son explicados en el 91.3% por la dimensión vigor; llegando a la conclusión que ayudó con la identificación de determinadas oficinas que cuentan con personal alegre, contentos, proactivos, lo cual se ve reflejado en las puntuaciones que se notan ser positivas en las dimensiones de vigor y dedicación. Por otro lado el estudio también permitió observar a otros profesionales de la salud con comportamientos de amargados, renegones y lábiles emocionalmente.

A la misma vez, en la Tabla 6, se observa una correlación positiva entre la dimensión dedicación de engagement y el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación

Rho Spearman; la cual es de $Rho = 0.489^{**}$, Lo cual corrobora un estudio de Mendoza & Gutiérrez, (2017). Tuvo como uno de los objetivos específico la relación positiva y significativa entre dedicación - desempeño laboral del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, concluyendo que la correlación fue moderada. Hablamos de dedicación cuando es estar enérgicamente motivado en su centro de labores y desarrollar iniciativa e inspiración, es decir el entusiasmo que los trabajadores asistenciales perciben en su labor, el orgullo e inspiración que ejercen su carrera, pues estar cada día con los pacientes es un reto constante ya que están expuesto a demanda de los familiares y usuarios. Respalando a ello el estudio realizado por Prieto (2011), de la relación entre en engagement con el desempeño laboral, la evidencia indica trabajadores con mayores puntuaciones en dedicación suelen presentar mayor productividad, así como mayor rentabilidad, también se indica que las empresas que toman mejores medidas producto de encuestas a sus empleados muestran mejoras en el nivel de engagement.

Finalmente, en la Tabla 7, existe una correlación positiva entre la dimensión absorción de engagement y el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación Rho Spearman; la cual es de $Rho = 0.483^{**}$, Lo cual corrobora un estudio de Mendoza & Gutiérrez, (2017). Tuvo como uno de los objetivos específico la relación positiva y significativa entre absorción - desempeño laboral del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” en el que concluye que, la correlación fue moderada que puede estar influenciado por el cansancio frente a variación de horas laborales, lo cual pueden ser desencadenantes de estrés, o las diferentes situaciones que demandan mayor esfuerzo tanto a nivel interno como externo entre otros. La cual se establece por mantener un estado de atención y concentración y envuelto en el establecimiento con dificultades de despegarse donde se percibe que el tiempo pasa ligeramente, la cual hace referencia a estar sumamente concentrado en las actividades laborales donde el tiempo se convierte en un factor de interés secundario y el trabajo a desempeñar cualquiera que este sea, adquiere una nueva dimensión prioritaria. Respalando a ello el estudio realizado por Carrasco, De la Corte y León (2010) refiere los aspecto positivos lo contrario de burnout, en tanto el personal que muestra con presencia de burnout se muestran agotados con actitudes cínicas, y los que presentan engagement se muestran concentrados tienden a ser un soporte para manejar la salud psicosocial en el centro de labores y como predictor de estrés laboral.

V. CONCLUSIONES

1. El 87% del personal asistencial, presentan un nivel alto y el 13% un nivel regular sobre engagement en el Centro Médico Ascope
2. El 100% del personal asistencial, presentan un nivel regular sobre desempeño laboral en el Centro Médico Ascope
3. El engagement tiene una correlación positiva con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, $Rho=0.809^{**}$ y un nivel de significancia de $p = 0.00$
4. La dimensión vigor del engagement tiene una correlación positiva con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, $Rho=0.498^{**}$ y un nivel de significancia de $p = 0.005$
5. La dimensión dedicación del engagement tiene una correlación positiva el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, $Rho=0.489^{**}$ y un nivel de significancia de $p = 0.006$
6. La dimensión absorción del engagement tiene una correlación positiva con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, $Rho=0.483^{**}$ y un nivel de significancia de $p = 0.007$

VI. RECOMENDACIONES

Al director del Centro Médico Ascope:

1. Fomentar el engagement en el personal asistencial, conozcan sus puestos u ocupaciones y la relevancia que tiene su cargo, asimismo ayudar en la identificación y compromiso de acuerdo a su cultura organizacional.
2. Es de suma importancia que los jefes, brinden al personal de salud los recursos necesarios, para un mejor desempeño y también fomentar el desarrollo a nivel personal, profesional y social.
3. Implementar programas que capacitaciones, talleres o charlas integrativas sobre temas de motivación, trabajo en equipo, liderazgo; logrando que el trabajador se involucre aún más con la institución, con el fin de lograr contar con un personal de salud orgulloso y entusiasmado en desarrollo de sus actividades.
4. A nivel metodológico se propone realizar estudios similares, con el propósito de confirmar los hallazgos, asimismo complementar el presente estudio.

REFERENCIAS

- Aguillón, Á., Berrún, L., Peña, J. & Treviño, F. (2015). *El comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación*. México: Manual Moderno.
- Alcántara, M. (2017). *Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Arroyo, J., Céspedes, S., Malo, M., Pedroza, J., Saco, A. & Zamora, V. (2015). La Salud Hoy: Problemas y soluciones. Colección CENTRUM Coloquios, 1-56.
- Baguer, A. (2009). *Dirección de personas. Un timón en la tormenta*. (2da Ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista psicológica*, 29 (2), 107-115.
- Bakker, A., Demerouti, E. & Xanthopoulou, D. (2011). Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo. *Ciencia y Trabajo*, 13 (41). 135-142. Recuperado de: http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf
- Bakker, A. y Leiter M. (2010) *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. Nueva York: Psychology Press.
- Bianchini, M. M. (1997). El síndrome del Burnout en personal profesional de la salud. *Costa Rica: Medicina Legal de Costa Rica*, 14(2), 1-2.
- Block, S., Hirt, G., & Danielsen, B. (2011). *Fundamentos de Administración Financiera*. (14^{ma} ed.). Estados Unidos: Mc Graw Hill Education.
- Borregó, A. (2016). *El Engagement en el trabajo: Antecedentes y resultados organizacionales*. Obtenido de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engagement_en_el_trabajo.pdf?sequence=4
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. (1ª ed.). España: Universidad de Educación a Distancia.

- Carrasco, A., De la Corte, C. & León, J. (2010) Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*, 28(1). Recuperado de: <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/34423/Engagement.+Un+recurso.pdf?sequence%3D1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2010). *Políticas Administrativas y Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw Hill.
- Correo (08 de mayo, 2017). Una enfermera atiende a 20 pacientes, lo que evidencia un déficit de personal en EsSalud. Recuperado de: <https://diariocorreo.pe/edicion/huancayo/una-enfermera-atiende-a-20-pacientes-evidenciando-un-deficit-de-personal-en-essalud-748289/>
- Dávalos, K. (2016). *Propuesta metodológica de Engagement fundamentada en el Enfoque de la Psicología Positiva para mejorar el desempeño docente de nivel superior de la Universidad César Vallejo – Tarapoto*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación*. Xalapa, México: Universidad Veracruzana. Obtenido de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/34792/1/garciagonzalez.pdf>
- Innovum de Fundación Chile. (2014). *Engagement en el trabajo*. Obtenido de <http://www.fch.cl/wp-content/uploads/2015/04/EstudioEngagementFChv2.pdf>
- León, L., Méndez, L. & Ruiz, A. (2015). *El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano*. (Tesis de Maestría). Universidad de Manizales, Colombia.
- López m. & Orellana, G. (2013). Factores asociados al engagement en el personal de enfermería del Hospital Clínico Regional de Valdivia, 2013. (Tesis de Licenciado). Universidad Austral de Chile.
- Mendoza, B. & Gutiérrez, M. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Perú.

- Ortiz-Barrios, M. & Felizzola-Jiménez, A. (2016). Diagnóstico de problemáticas asistenciales en clínicas y hospitales de Barranquilla. *Rev. salud pública*. 18 (4), 592-604.
- Pichihua, S. (23 de 02 de 2014). Crisis en hospitales afecta a millones de peruanos. PERU21. Recuperado de: <https://peru21.pe/lima/essalud-crisis-hospitales-afecta-millones-peruanos-146184>.
- Prieto, A. (27 de octubre de 2011). Las empresas con empleados implicados son hasta un 78% más productivas. Pyme seguros. Revista online para corredores y corredurías, 82.
- Quispe, H. (2018). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Rodríguez, M. (2009) “Relaciones Intrapersonales Interpersonales”. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/luberza/pnl-inter-intro-ralaciones>
- Romero. (2009). Desempeño Laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades Maracaibo - Venezuela. Venezuela
- Robbins, S. (2012). Comportamiento Organizacional. (10° Ed.). México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los empleados: Un reto para la dirección de los resultados humanos. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 261(62), 109-138.
- Rodriguez-Muñoz A. & Bakker, A. (2013). Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. Madrid: Pirámide.
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 58(18), 53-67.
- Salanova, M. & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004) El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. Recuperado en

<http://www.wont.uji.es/publicaciones/articulos/articulos-listado/item/elengagement-de-los-empleados-un-reto-emergente-para-la-direccion-de-losrecursos-humanos>

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. & Grau, R. (2000). Desde el 'burnout' al 'engagement': ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.

Salazar, J. (2018). *Engagement y desempeño docente en el instituto de educación superior tecnológico privado Red Avansys*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Sanclemente, I., Elboj, C. & Íñiguez, T. (2016). Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*, 47, 400-413.

Schaufeli, W. & Bakker, A. (2002). UWES-Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary manual.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). UWES - Utrecht work engagement Scale. *Department of psychology, Utrecht University, Occupational Health Psychology*. Recuperado de: http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

Seguro Social de Salud. (2016). EsSalud: Análisis ejecutivo a nivel nacional 2015. EsSalud. Recuperado de: http://www.essalud.gob.pe/downloads/analisis_ejec_n_nacional_2015.pdf

Seligman, M., y Csikszentmihalyi, M. (2000): Positive Psychology: An Introduction. *Revista, American Psychologist*, volumen 55, 3-6.

Solano, O. (2015), Relación entre la satisfacción laboral y nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado Huamachuco. Perú: UNT

Sponton, C., Medrano, L., Maffei, L., Sponton, M., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberatic* 18(2), 147-154.

- Sun (2015), *Motivación y desempeño laboral, estudio realizado en el personal administrativo de una empresa de Quetzaltenango. (Tesis de Licenciado). Universidad Rafael Landívar.*
- Tolga M, Sezen B, Jiju A. (2007). An overview of six sigma applications in healthcare industry. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 20(4):329-340.
- Uribe, F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales.* México: Editorial El Manual moderno, S.A.
- Vázquez, G. V., & Dolores Álvarez Pérez, C. C. (2015). *Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a Redemprendia.* Coruña: Redemprendia.
- Vera, D. (2018). *Relación entre la motivación laboral y el engagement en la empresa "Almacenes Populares SRL", Trujillo, 2018.* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1

Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019

cuestionario de Engagement (UWES)

Edad: ___ años

Sexo: M () F ()

Grupo ocupacional: Administrativo () Asistencial ()

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esa forma. Si nunca se ha sentido así conteste "0" (cero), y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

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

ANEXO N° 2

Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del Establecimiento:

Fecha :..... Edad: Sexo:

Grupo ocupacional: (1) administrativo (2) Asistencial

Condición: (1) Nombrado (2) Contratado (3) Otros

Indicaciones:

Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente

El cuestionario es totalmente anónimo

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

ANEXO N° 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO -----, Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es de conocer la calidad de atención que brinda el personal de salud.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Firma del Participante

ANEXO N° 4
Muestra Piloto de Engagement

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

ANEXO N° 5

Muestra Piloto del Desempeño Laboral

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4
2	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	2	5	5	4
3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3
4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	2	5	5	3	5	4	4
5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	3	1	5	4	5	1	4	4	5
6	4	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4
7	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
8	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5	2	3	4	3	5	3	1	4	4	3
9	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	2	1	2	3	4	4	1	5	5	4
10	4	5	5	5	4	3	1	4	3	4	5	3	2	2	3	5	4	4	3	4	5
11	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3
12	4	4	3	3	4	4	1	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3
13	3	4	3	4	5	2	3	4	5	5	5	4	3	1	3	4	3	1	4	4	5
14	4	4	3	5	4	2	4	4	3	5	4	2	1	1	4	5	4	2	5	5	5
15	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	2	3	3	2	5	4	4	4	5	3
16	4	4	3	4	5	2	2	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	1	3	5	5

ANEXO N° 6

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019.

Autora: Br. José Roberto Argomedeo Campos

Asesora: Dr. Eliana Avalos Guzmán

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1:		
¿Cuál es la relación entre Engagement y el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro Médico Ascope en el periodo Setiembre - diciembre 2019?	Determinar la relación entre Engagement y el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope periodo setiembre – diciembre 2019	El Engagement se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro Médico Ascope en el periodo Setiembre - Diciembre 2019.	Engagement	VIGOR DEDICACIÓN ABSORCIÓN	DISEÑO: Estudio descriptivo – correlacional, de corte transversal, no experimental. POBLACIÓN: Personal Asistencial del Centro Médico Ascope de Setiembre – Diciembre 2019.
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2:		
	A. Identificar el engagement en el personal asistencial del Centro Médico Ascope B. Identificar el desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope C. Establecer la relación entre la dimensión vigor del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope D. Establecer la relación entre la dimensión dedicación del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope E. Establecer la relación entre la dimensión absorción del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope.	A. Existe engagement en el personal asistencial del Centro Médico Ascope B. Existe desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope C. existe relación entre la dimensión vigor del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope D. Existe relación entre la dimensión dedicación del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope. E. Existe relación entre la dimensión absorción del Engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope.	Desempeño Laboral	EFICIENCIA EFICACIA EFECTIVIDAD	Muestra: Estará formada por 30 trabajadores asistenciales que son el total del Centro Médico Ascope TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario. A. Escala Utrecht de Engagement. B. Desempeño laboral

ANEXO N° 7

Base de datos de Muestra Engagement

N°	DIMENSIÓN VIGOR						DIMENSIÓN DEDICACION					DIMENSIÓN ABSORCION					
	Preg 1	Preg 4	Preg 8	Preg 12	Preg 15	Preg 17	Preg 2	Preg 5	Preg 7	Preg 10	Preg 13	Preg 3	Preg 6	Preg 9	Preg 11	Preg 14	Preg 16
1	4	4	4	3	5	4	5	6	6	5	4	5	5	6	5	5	6
2	4	4	5	5	6	5	5	5	5	6	5	4	5	6	5	5	5
3	3	5	5	6	5	5	6	6	5	4	5	6	6	6	6	6	6
4	5	4	5	6	5	6	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	4	6	5	6	5	5	4	4	5	4	5	5	5
6	6	5	6	5	4	4	3	4	4	5	4	5	6	5	6	6	6
7	5	5	5	5	4	5	5	4	6	4	4	4	6	5	4	6	5
8	5	6	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
9	5	5	5	5	5	6	5	4	5	6	5	4	4	5	4	4	4
10	4	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	6	6	5	6	6
11	6	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6
12	6	4	5	6	5	3	5	4	4	5	6	3	5	5	4	5	6
13	4	6	5	5	4	4	5	4	5	6	5	6	5	4	6	5	5
14	5	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	4	6	5	5	6	6
15	5	3	5	6	5	6	5	4	5	6	5	4	6	6	4	5	4
16	5	5	6	5	4	5	6	6	5	6	5	4	4	3	5	4	6
17	3	4	5	5	4	6	4	4	4	6	5	4	6	5	5	4	6
18	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5
19	5	6	6	5	4	5	6	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
20	5	5	6	5	5	6	4	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6
21	5	6	5	6	5	6	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	6
22	6	6	5	6	6	6	5	4	4	6	6	5	5	4	6	5	5
23	6	3	6	5	5	6	4	5	5	6	6	4	5	5	5	4	6
24	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
25	6	6	6	6	6	6	5	4	6	5	5	4	4	5	4	4	5
26	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6
27	5	5	6	5	6	6	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6
28	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
29	4	4	6	6	5	5	4	6	5	6	5	5	6	6	5	4	5
30	6	5	6	5	4	6	5	6	3	6	5	5	6	4	5	4	5

ANEXO N° 8

Base de datos de Muestra Desempeño Laboral

N°	Preg 1	Preg 2	Preg 3	Preg 4	Preg 5	Preg 6	Preg 7	Preg 8	Preg 9	Preg 10	Preg 11	Preg 12	Preg 13	Preg 14	Preg 15	Preg 16	Preg 17	Preg 18	Preg 19	Preg 20	Preg 21
1	3	5	4	4	3	4	2	3	1	5	4	5	1	4	3	4	5	4	3	4	5
2	4	4	3	5	4	2	1	1	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	6
3	5	2	3	4	5	5	5	4	3	1	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5
4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5
5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	2	1	2	3	4	4	3	3	3	4	4	6
6	5	4	4	5	3	4	5	4	2	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5
7	3	5	4	4	4	4	5	2	3	3	2	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4
8	4	4	3	4	5	2	2	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
9	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	1	3	5	5
10	3	5	4	4	3	4	2	3	1	5	4	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4
11	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	2	3	4	5	5
12	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	5
13	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	6	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
14	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	5	4	6
15	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	5	2	3	4	5	5	5	4	3	5
16	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	2	5	5	4
17	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3
18	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
19	4	4	5	4	6	4	5	5	6	4	4	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5
20	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5
21	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	5	5
22	4	5	5	5	4	3	1	4	3	4	5	3	2	2	3	5	4	4	3	4	5
23	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3
24	4	4	3	3	4	4	1	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3
25	3	4	3	4	5	2	3	4	5	5	5	6	3	1	3	4	3	1	4	4	5
26	4	2	2	4	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4
27	4	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4
28	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
29	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4
30	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3

ANEXO N° 9

TABLA DE VALORACION DE CONFIBILIDAD MEDIANTE EL ALFA DE CRONBACH

Según criterio George y Mallery (1995)

>0.9, el instrumento de medición es excelente

entre 0.9 - 0.8, el instrumento es bueno

entre 0.8 - 0.7, el instrumento es aceptable

entre 0.7 - 0.6, el instrumento es débil

entre 0.6 - 0.5, el instrumento es pobre

< 0.5, no es aceptable

ANEXO N° 10

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación

Dr. CARLOS SANTILLAN MENA

DIRECTOR DEL CENTRO MEDICO ASCOPE

Yo, JOSÉ ROBERTO ARGOMEDO CAMPOS, identificada con DNI° 44738543 con domicilio Mz C lote 21 Natasha Alta Trujillo. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que estando cursando la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo solicito a usted permiso para realizar el trabajo de investigación sobre **“Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019”**, para optar el grado de Magister.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.


EsSalud FED ASISTENCIAL LA UNIVERSIDAD
CENTRO MEDICO ASCOPE
.....
Dr. CARLOS SANTILLAN MENA
CMP. 521467 - RNE 25636
DIRECTOR

Trujillo, 30 de Agosto del 2019.