



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Universidad  
Andina  
del Cusco**

**TESIS:**

---

**“EL ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES DE LA RED DE SERVICIOS  
DE SALUD CUSCO SUR, 2020”**

---

Presentado por:

**Bach.** Landert Alfredo Paucar Carrillo

Para optar al Título Profesional de  
Licenciado en Administración

Asesor:

**Mgt.** Edison Alan Alves Choque

CUSCO - PERÚ

2020



## PRESENTACIÓN

Señor Decano de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativa y Contables, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada “El Engagement de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2020”, con la finalidad de optar el título profesional de Licenciado en Administración. La presente investigación plantea la situación problemática y realiza el proceso metodológico correspondiente.

Atentamente

Bach: Landert Alfredo Paucar Carrillo



## DEDICATORIA

A Dios con mucha fe y amor, por darme la fuerza de seguir adelante en el logro de mis objetivos y metas, que ilumina mi vida cada día, dándome valentía, fuerza, humildad y muchas fortalezas, alentándome a cumplir mis metas trazadas en mi vida personal y profesional.

A mis papás Alfredo y Carmen, quienes, con esfuerzo, perseverancia, paciencia, amor y su entrega incondicional, que me llenaron de confianza y por enseñarme a ser una persona de bien con la capacidad de afrontar diferentes situaciones que me da la vida, para hoy en día ser reflejo de esa seguridad y confianza que ellos depositaron en mí.

A mis queridos hermanos; Anfony, Juana Rosa y Jheferson, que con mucho amor, aliento y paciencia me acompañaron, aconsejaron y siempre estuvieron incondicionalmente a mi lado.

A Fiorella, que con amor y comprensión me acompañó, enseñó, aconsejó y alentó a seguir adelante en esta etapa importante de mi vida.

Landert Alfredo Paucar Carrillo



## AGRADECIMIENTOS

A mi asesor Edison Alves por su apoyo, dedicación, paciencia y gran profesionalismo

A mi casa de estudios la Universidad Andina del Cusco por los 5 años de formación profesional, de igual forma, a cada uno de mis docentes que con gran esmero dedicaron su tiempo a compartir sus experiencias profesionales conmigo.

A mi familia por el apoyo y amor incondicional, y a cada una de las personas que fueron parte de este proceso. Quedo eternamente agradecido.

A Evelin Chalco por su apoyo, comprensión y guía en los años de trabajo en Casa Andina.

Landert Alfredo Paucar Carrillo



## ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento de problema .....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Formulación del problema general .....	3
1.2.2 Formulación de problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Formulación de objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.4.1 Relevancia social: .....	4
1.4.2 Implicancias prácticas.....	5
1.4.3 Valor teórico .....	5
1.4.4 Utilidad metodológica .....	6
1.4.5 Viabilidad o factibilidad .....	6
1.5 Delimitación .....	6
1.5.1 Delimitación temporal: .....	6



1.5.2	Delimitación espacial: .....	7
1.5.3	Delimitación conceptual: .....	7

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de investigación: .....	8
2.1.1	Antecedentes internacionales .....	8
2.1.2	Antecedentes Nacionales .....	11
2.1.3	Antecedentes Locales .....	14
2.2	Bases Teóricas .....	18
2.2.1	Engagement .....	18
2.2.2	Importancia del Engagement .....	19
2.2.3	Beneficios del Engagement .....	19
2.2.4	Cómo generar Engagement en los colaboradores.....	21
2.2.5	Factores que afectan el Engagement en una empresa.....	23
2.2.6	Consecuencias del Engagement.....	26
2.2.7	Competencias que manifiestan los trabajadores engaged.....	28
2.2.8	Dimensiones del Engagement .....	28
2.3	Marco Institucional.....	34
2.3.1	Reseña histórica.....	35
2.3.2	Misión, visión y valores.....	38
2.3.3	Organigrama .....	40
2.4	Marco Conceptual .....	40
2.5	Variable de Estudio .....	42
2.5.1	Variable .....	42



2.5.2	Operacionalización de la variable.....	43
-------	--	----

### CAPÍTULO III

#### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de Investigación .....	44
3.2	Enfoque de la Investigación .....	44
3.3	Diseño de la Investigación.....	44
3.4	Alcance de la Investigación.....	44
3.5	Población y Muestra de la Investigación.....	45
3.5.1	Población .....	45
3.5.2	Muestra .....	45
3.6	Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	45
3.6.1	Técnica de investigación .....	45
3.6.2	Instrumento de investigación.....	45
3.7	Procesamiento de Datos .....	45

### CAPÍTULO IV

#### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	46
4.1.1	Presentación del instrumento.....	46
4.1.2	Fiabilidad del instrumento aplicado .....	47
4.2	Resultados de las dimensiones de la variable Engagement.....	48
4.2.1	Engagement Físico .....	48
4.2.2	Engagement emocional.....	53
4.2.3	Engagement cognitivo .....	58



4.3	Resultado de la variable Engagement.....	63
-----	--	----

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

5.1	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos .....	66
5.2	Comparación crítica de la literatura existente .....	67
5.3	Limitaciones del estudio.....	69
5.4	Implicancias de estudio .....	70
	CONCLUSIONES .....	71
	RECOMENDACIONES .....	74
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	77
	ANEXOS .....	87
a.	Matriz de Consistencia .....	88
b.	Matriz del Instrumento para la recolección de datos.....	89
c.	Instrumento para la Recolección de Datos .....	90
d.	Procedimiento de la Baremación.....	91
e.	Resultados de los ítems del cuestionario .....	92





## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Distribución de los ítems del cuestionario</i> .....	46
Tabla 2	<i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i> .....	47
Tabla 3	<i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	48
Tabla 4	<i>Indicadores de la dimensión engagement físico</i> .....	48
Tabla 5	<i>Engagement físico</i> .....	50
Tabla 6	<i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement físico</i> .....	52
Tabla 7	<i>Indicadores de la dimensión engagement emocional</i> .....	53
Tabla 8	<i>Engagement emocional</i> .....	55
Tabla 9	<i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement emocional</i> .....	57
Tabla 10	<i>Indicadores de la dimensión engagement cognitivo</i> .....	58
Tabla 11	<i>Engagement cognitivo</i> .....	60
Tabla 12	<i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement cognitivo</i> .....	61
Tabla 13	<i>Engagement</i> .....	63
Tabla 14	<i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable engagement</i> .....	64



## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Competencias de los trabajadores engaged.....	28
<i>Figura 2.</i> Componentes del Engagement.....	30
<i>Figura 3.</i> Dimensiones del Engagement.....	30
<i>Figura 4.</i> Organigrama de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur. ....	40
<i>Figura 5.</i> Indicadores de la dimensión engagement físico .....	49
<i>Figura 6.</i> Engagement físico.....	51
<i>Figura 7.</i> Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement físico.....	52
<i>Figura 8.</i> Indicadores de la dimensión engagement emocional.....	54
<i>Figura 9.</i> Engagement emocional .....	56
<i>Figura 10.</i> Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement emocional.....	57
<i>Figura 11.</i> Indicadores de la dimensión engagement cognitivo .....	59
<i>Figura 12.</i> Engagement cognitivo .....	60
<i>Figura 13.</i> Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement cognitivo.....	62
<i>Figura 14.</i> Engagement .....	63
<i>Figura 15.</i> Comparación promedio de las dimensiones de la variable Engagement.....	65



## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la Red de Servicio de Salud Cusco Sur, 2020, cuyo objetivo principal fue describir el Engagement de los colaboradores en esta institución, El tipo de investigación es básica, el alcance descriptivo, el diseño es no experimental y el enfoque es cuantitativo. Teniendo como técnica de investigación la encuesta, como instrumento el cuestionario que se aplicó a los 65 colaboradores, los resultados estadísticos expresaron lo siguiente; el nivel de engagement en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, es de nivel bajo, para un 27.5% debido a que los colaboradores no se sienten parte de las actividades que desarrollan con relación a su puesto laboral, por otro lado, los resultados de la dimensión engagement físico muestra que un 30.8% de los colaboradores expresan un nivel regular, se debe a que los colaboradores reflejan un esfuerzo parcial en las actividades que realizan. Mientras que el engagement cognitivo para un 30.5% es de nivel bajo, debido a que los trabajadores no se sienten concentrados en su totalidad. Finalmente, el engagement emocional para un 38.1% fue bajo, que se debe a la falta de concentración, entusiasmo, optimismo y orgullo en su puesto de trabajo.

**Palabras claves:** engagement, engagement físico, engagement emocional y engagement cognitivo



## ABSTRACT

The present investigation was developed in the Cusco Sur Health Service Network, 2020, whose main objective was to describe the Engagement of the collaborators in this institution. The type of investigation is basic, the descriptive scope, the design is non-experimental and the focus it is quantitative. Using the survey as a research technique, as an instrument the questionnaire that was applied to the 65 collaborators, the statistical results expressed the following; the level of engagement in the Cusco Sur Health Services Network is low, for 27.5% because the collaborators do not feel part of the activities they carry out in relation to their job, on the other hand, the results The physical engagement dimension shows that 30.8% of the collaborators express a regular level, it is because the collaborators reflect a partial effort in the activities they carry out. While the cognitive engagement for 30.5% is low, because the workers do not feel fully concentrated. Finally, emotional engagement for 38.1% was low, which is due to a lack of concentration, enthusiasm, optimism and pride in their workplace.

**Key words:** Engagement, physical engagement, emotional engagement and cognitive engagement.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Planteamiento de problema

Hoy en día las organizaciones desarrollan una gran influencia en cuanto a la conexión emocional del colaborador y su trabajo; el engagement se ha constituido como parte importante en la empresa, debido a que, hace referencia a la disposición, identificación e implicación en el personal, y como tal, los altos niveles de engagement son necesarios para crear y mantener una cultura organizacional atractiva, asimismo, permite que la empresa a futuro tenga una mejor productividad.

En el año (2017), el portal español web Equipos&Talento, publicó un artículo sobre un informe realizado por la empresa Aon Hewit titulado “Trends in Global Employee Engagement”, donde explicaron que se obtuvo un descenso en los niveles de Engagement de los trabajadores a nivel global. “Según el análisis realizado entre más de cinco millones de empleados de más de 1.000 organizaciones en todo el mundo, el engagement de los empleados ha caído del 65% en 2015 al 63% en 2016”.

En Perú un artículo publicado por el portal web Perú Retail en el año (2017), titulado, ¿Cuáles son las mejores empresas para trabajar en Perú según los millenials?, realizada por la consultora Great place to work; la cual anualmente publica un ranking de las mejores empresas para trabajar en el Perú, reveló que la mayoría de organizaciones situadas en las mejores posiciones de su ranking, expresaron tener altos de niveles de Engagement con la empresa, asimismo, características de un mejor ambiente de trabajo y confianza entre sus colaboradores, al mismo tiempo, el liderazgo se vio altamente comprometido. Demostrando que la relación con su trabajo es cada vez más estrecha.



Vila, Álvarez, & Castro (2015) citando a Albrecht (2010) quien da la siguiente definición del Engagement; “El Engagement es un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que se caracteriza por el esfuerzo, el entusiasmo, la energía y la pasión mostrada por los empleados en el desempeño del puesto.”

La Sede Administrativa de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, es una organización gubernamental, que funciona como órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Cusco, dicha sede está ubicada en el distrito de San Jerónimo, Prolongación de la Av. La Cultura N° 152, dentro de los territorios de la provincia de Cusco, Región Cusco, lugar donde laboran 65 colaboradores. Está institución tiene por objetivo destinar sus servicios y esfuerzo en conjunto a los distintos establecimientos de salud de la zona sur de la provincia del Cusco, con el fin de brindar un servicio integral y de calidad en el sector salud. En la sede administrativa se observó que los niveles de Engagement de los colaboradores se vieron afectados.

En cuanto al engagement físico se observó que el trabajador al momento de realizar sus actividades lo hacen sin dar ese “plus”, debido a que el colaborador no siente la pasión y la fuerza por realizar sus funciones, asimismo existe una falta de interés en cuanto a la realización de sus tareas y actividades, por otro lado, también se observó que estos colaboradores no sienten el deseo de esforzarse, puesto que les falta la voluntad y anhelo por cumplir sus actividades cotidianas. Del mismo modo, se evidenció que algunos colaboradores realizan sus labores diarias desganados, desmotivados y sin ánimos de trabajo, por lo que la disminución de la intensidad y el desempeño es reflejo de algunos problemas que se presentan en su jornada laboral.

En lo que refiere al engagement emocional, se observó que los colaboradores, no se sienten entusiasmados o con emoción de realizar sus funciones en relación con su entorno de trabajo y con la organización, es decir, les resulta poco inspirador. De igual forma, se observó



que el optimismo frente a las dificultades diarias se ve afectado al momento de afrontarlos, dejando en evidencia de una falta de positivismo frente a las funciones que realizan, así también, se debe a la falta de pertenencia hacia al puesto de trabajo, una falta de sentimiento de orgullo por su trabajo, igualmente, se observó una parcial falta de entusiasmo frente a sus funciones.

Finalmente, en cuanto al engagement cognitivo se observó que los colaboradores no realizan un esfuerzo consiente en cuanto a las responsabilidades asignadas, debido a que no se encuentren totalmente concentrados, lo cual causa errores continuos en la documentación interna y la información; la distracción como tal hace que el colaborador pierda rápidamente la atención que debe poseer en la realización de sus funciones diarias, muchas veces se confunden de documentos, que terminan enviando a otras áreas que no es de su competencia.

De no tomar la debida importancia a este problema, la organización se verá afectada en cuanto a las metas propuestas por parte de la Dirección Regional de Salud; asimismo, se verán afectadas distintas partes de las sedes de salud que dependen de dicha entidad. Por otro lado, se presentarán casos de ausentismo en las horas de trabajo haciendo que los objetivos planteados se vean afectadas.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Formulación del problema general**

¿Cómo es el Engagement de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2020?

### **1.2.2 Formulación de problemas específicos**

**P.E.1** ¿Cómo es el engagement físico de los de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2020?



**P.E.2** ¿Cómo es el engagement emocional de los colaboradores de Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2020?

**P.E.3** ¿Cómo es el engagement cognitivo de los colaboradores de los colaboradores de Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2020?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Describir el Engagement de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2020

#### **1.3.2 Formulación de objetivos específicos**

**O.E.1** Describir el engagement físico de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2020.

**O.E.2** Describir el engagement emocional de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2020.

**O.E.3** Describir el engagement cognitivo de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2020.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Relevancia social:**

El trabajo de investigación se justificó en lo social, debido a que, se enfocó en un problema existente en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, por lo tanto, esta investigación beneficiaría tanto a la organización como a los jefes de área,





Administrador y Director zonal; porque manifestó el estado actual del Engagement en los colaboradores.

#### **1.4.2 Implicancias prácticas**

La presente investigación permitió resolver un problema real, relacionado al nivel bajo de engagement de los colaboradores que laboran en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, el engagement es considerada como una parte importante y fundamental para el desempeño de los colaboradores, por lo que fue también necesario tomar en consideración las dimensiones y sus respectivos indicadores, los resultados obtenidos en este estudio permitieron dar recomendaciones y sugerencias a la organización.

#### **1.4.3 Valor teórico**

Los resultados obtenidos en el estudio se generalizan a todas las organizaciones de Red de Servicios de Salud, debido a que las características son las mismas, asimismo sirven como base para otros estudios que deseen realizar otros investigadores sobre la variable de estudio, apoyando siempre la teoría de engagement, por otro lado también permiten seguir con los alcances de la investigación que en este caso sería los estudios correlacionales.

Del mismo modo la investigación fue fundamentada y apoyada por la teoría existente sobre engagement, que permitió identificar y determinar la relevancia del tema a investigar.



#### **1.4.4 Utilidad metodológica**

En lo metodológico la presente investigación desarrollo distintas estrategias para la obtención de información y del conocimiento en relación al engagement. Esta estrategia fue útil para realizar un estudio en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur y al mismo tiempo sirve como fuente valida, que permite determinar el nivel de Engagement de los colaboradores en sus diferentes dimensiones.

Los instrumentos aplicados en el estudio sirven de apoyo para otros estudios referentes al tema, debido a que estos fueron adaptados de acuerdo a la realidad que se analiza en el estudio, del mismo modo este instrumento puede ser estandarizado para medir dicha variable.

#### **1.4.5 Viabilidad o factibilidad**

La presente investigación fue factible porque contó con la accesibilidad al lugar de estudio para la obtención de la información, así como la colaboración y acceso a la organización Red de Servicios de Salud Cusco Sur, de igual forma se contó con el tiempo disponible de parte del investigador y también se destinó un presupuesto que fue financiado completamente por el investigador.

### **1.5 Delimitación**

#### **1.5.1 Delimitación temporal:**

El desarrollo de la presente investigación se realizó entre los meses de febrero y julio del año 2020.



### **1.5.2 Delimitación espacial:**

El ámbito geográfico de aplicación de la investigación fue en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, ubicada en la prolongación de la Av. La Cultura N° 152 en el distrito de San Jerónimo, provincia Cusco y departamento del Cusco.

### **1.5.3 Delimitación conceptual:**

La investigación estuvo delimitada conceptualmente en el área de recursos humanos, por el Engagement y sus características.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de investigación:

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

###### Antecedente 1

Ruiz (2017) en su investigación titulada “Engagement en gerentes de enfermería, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, cuyo objetivo del estudio fue el de determinar el nivel de Engagement en los gerentes de enfermería que laboran en los diferentes servicios del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en el año 2017”, realizada en la universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua, Mayo, Junio 2017. en donde la autora concluye en lo siguiente.

###### Conclusiones:

Conclusiones: se encontró en los gerentes de enfermería tubo un mayor predominio el grupo de edades entre 35 a 45 años, del sexo femenino, casadas, hay consumo de alcohol de forma ocasional, con un promedio de horas que duerme al día de 8 a más horas. Con respecto a las características familiares se encontró, predominio de familias extensas, con 2 hijos, con edades de los hijos comprendidos entre 6 a 12 años. Dentro de los factores laborales, la mayoría tiene más de 18 años de laborar en la institución, predomina la categoría civil, los cuales desempeñan principalmente el cargo de gerentes de enfermería, trabajan más de 48 horas a la semana, la mayor parte no tienen otro trabajo o estudio aparte de su



jornada laboral. Subescala de vigor se encontró en un nivel promedio, en la subescala dedicación un nivel muy alto, La subescala de absorción tiene un nivel promedio.

## **Antecedente 2**

Granados (2015) en su investigación titulada “Engagement laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de La Republica”. Realizada en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia Unad Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de negocios “Ecacen” en la ciudad de Bogotá-Colombia, en cuyo objetivo del estudio fue el de “Establecer el nivel de Engagement en los funcionarios de la Dirección de Gestión del Talento Humano en la entidad, para determinar la implementación de acciones según los resultados de la investigación.”, en donde el autor concluye en lo siguiente.

### **Conclusiones:**

Los resultados de la investigación mostraron un nivel “Alto” de Engagement relacionado con la opción de respuesta 5 “Casi Siempre”, al desagregarlo por variables se obtuvieron las siguientes medias, vigor: 5.07 (rango entre 4.81 y 5.65) dedicación: 5.01 (rango entre 4.71 y 5.69) y absorción: 4.57 (rango entre 4.21 y 5.33), lo cual es favorable para la institución, aunque lo ideal sería encontrar niveles de “Muy Alto”, en la mayoría de los encuestados. Por cuanto un mayor nivel de Engagement redundaría en mayor productividad y bienestar de los empleados.



El principal motivo por el cual existe un gran interés por parte de los investigadores y gerentes en el concepto de Engagement es porque tiene un gran valor para predecir el desempeño laboral lo cual traduce que los encuestados poseen recursos personales que favorecen el desarrollo de su actividad laboral, manteniéndose el nivel de bienestar individual, compromiso, satisfacción personal, actitudes positivas hacia el trabajo y la organización, tales como satisfacción laboral, compromiso organizacional, iniciativa personal y motivación para el aprendizaje. La dimensión Vigor fue la que arrojó los resultados más altos, mientras que la dimensión con resultados más bajos fue la Absorción, aunque los resultados se clasificaron dentro del rango Alto. Es posible incrementar los niveles de Engagement general en los funcionarios mediante la inclusión de estrategias de intervención individuales, que incluyen actividades de tipo conductual, cognitivo y volitivo e intervenciones organizacionales que involucran las curvas de asociaciones positivas.

Las estrategias organizacionales para mejorar el Engagement tienen un gran potencial para mejorar e incrementar el bienestar psicológico de los funcionarios, generándose espirales de ganancias para todos. Es importante estar realizando periódicamente mediciones sobre el nivel de Engagement que ayudaran a la Dirección a buscar soluciones oportunas.

Las sugerencias de los funcionarios son claves teniendo en cuenta que son ellos mismos los que mejor conocen sobre su bienestar psicosocial y se puede aprovechar el interés individual para crear responsabilidades que los involucren en el proceso.



## 2.1.2 Antecedentes Nacionales

### Antecedente 3

Estrada y Vargas (2017) en su investigación titulada “Papel mediador del Engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del Área de Logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017”. Realizada en la Universidad Peruana Unión, Escuela Profesional de Administración en la ciudad de Lima-Perú, en cuyo objetivo de estudio fue el de “Determinar el papel mediador del Engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.”, en donde los autores concluyen en lo siguiente:

#### Conclusiones:

En este apartado se presentarán las conclusiones de los resultados de la investigación.

**Primera:** En primer lugar, se expone los niveles de Engagement, estrés laboral y satisfacción laboral por género; en segundo lugar, se presenta los niveles de Engagement y satisfacción laboral en los trabajadores que tienen estrés laboral alto, en tercer lugar, se muestra las conclusiones correspondientes a los objetivos planteados. Las trabajadoras del área logística de la empresa industrial de alimentos de consumo masivo presentan niveles ligeramente más altos de Engagement (44,6%) y satisfacción laboral (57,1%) así como niveles ligeramente más bajos de estrés laboral que los varones.



Por otra parte, se analizó los niveles de Engagement y satisfacción laboral en los trabajadores con estrés laboral alto, en donde se encontró que el 66,7% de trabajadores con estrés laboral alto presentan niveles medios de Engagement y satisfacción laboral. Finalmente se concluye que el Engagement desempeña un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. También se determinó que el estrés laboral está relacionado negativamente con la satisfacción laboral. Así como, Engagement no se relaciona significativamente con las variables estrés laboral y satisfacción laboral.

#### **Antecedente 4**

Mendoza y Gutierrez (2017) en su investigación titulada “Relación del Engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”. Realizada en la Universidad Amazónica de Madre de Dios, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales en la ciudad de Puerto Maldonado-Perú, y cuyo objetivo del estudio fue el de “Determinar la relación del Engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” en donde el autor concluye en lo siguiente:

#### **Conclusiones:**

Por medio de la presente investigación, logramos estudiar la relación existente entre Engagement y el desempeño laboral del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”. A partir del análisis realizado conseguimos evidenciar que para la organización objeto de estudio el desempeño laboral se relaciona de manera significativa en el 89.6% por el Engagement. Para ello se especifica a continuación:





**Primera:** Se logró verificar que, la dimensión “vigor” del Engagement tiene una relación positiva en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado que representa el 91.3%. Es decir, se “caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino”. Por otro lado, tomando en cuenta el grado de relación del Engagement en el desempeño laboral, entendemos que la existencia de altos niveles de energía, resiliencia y voluntad para dedicar esfuerzos para realizar las tareas encomendadas por la organización; podrían obedecer también a factores personales (Familias, Ambiciones, sueños) y los recursos organizacionales (Apoyo social, Autonomía en el trabajo y la retroalimentación), que estarían influenciando en la realización de sus tareas.

**Segunda:** Asimismo, la dimensión “dedicación” del Engagement se relaciona con el desempeño laboral en un 90%. Es decir, que el personal del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” se identifica e implica con su trabajo y la organización, y participa en las decisiones de la institución. Estas acciones están llegando a intervenir de manera significativa en el desempeño del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Pero, podría estar complementado por otros factores que intervienen en el desempeño laboral tales como: la organización de la institución (normas, funciones, sanciones entre otros), y responsabilidad social individual. Sin duda este hallazgo plantea importantes desafíos en la dirección del potencial humano porque debería de plantear formas de fortalecimiento de motivación laboral.



**Tercera:** Finalmente se concluye que, existe una relación positiva entre la variable absorción y desempeño laboral, menor al de las dos primeras dimensiones. Lo que nos lleva a entender que el desempeño laboral solo depende del 88.5% del Engagement, lo que debería entenderse que el personal está parcialmente concentrado en el trabajo, ello, probablemente puede darse debido a la no recuperación total después de su jornada laboral, tal vez provocado por horarios de trabajo rotativos (diurnos y/o nocturnos) o por otras factores tales como: el estrés provocado por la atención a individuos enfermos que en ocasiones enfrentan crisis, por la creciente demanda de las personas que no quedan satisfechas con los servicios recibidos, ambientes y equipos de salud precarios entre otros; que puede afectar en la concentración de su trabajo. En este sentido, es importante que la organización destine esfuerzos y prácticas concretas para toda la organización, que apunte a mejorar el nivel de absorción de sus trabajadores.

### 2.1.3 Antecedentes Locales

#### Antecedente 5

Centeno (2019) en su investigación titulada “Engagement del personal Administrativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019”. Realizada en la Universidad Andina del Cusco” Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, en cuyo objetivo de la investigación fue determinar el nivel de Engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, de igual forma, el autor determina que la investigación las siguientes tiene las siguientes conclusiones:



**Primera.** – El personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco presenta un nivel medio de Engagement, por lo tanto, se concluye que un grupo mayor de trabajadores no tienen un nivel óptimo o satisfactorio en su actividad laboral.

**Segunda.** – Según sexo se encontró un nivel alto en el sexo femenino y en el masculino un nivel medio por lo que se concluye; que el sexo femenino tiene un estado mental positivo y satisfactorio en el ámbito laboral mayor que el del sexo masculino.

**Tercera.** - Según condición laboral, se encontró que tanto en el personal administrativo contratado y nombrado destaca en el nivel medio, lo que evidenciaría estados afectivos cognitivos conservadores en la actividad laboral, no identificando aspectos necesariamente positivos en el engagement.

**Cuarta.** - Según sede, donde se obtuvo los siguientes resultados; Campus Larapa resalto el nivel alto; en Campus Collana resaltó el nivel medio; CPCPI resalto el nivel medio y por ultimo Postgrado donde se obtuvo un nivel bajo, por lo que se concluye que la comunicación personal es de vital importancia para el manejo y mejora del nivel de Engagement.

**Quinta.** - Según la subvariable vigor del constructo Engagement, se obtuvo el nivel medio, por lo que se concluye que el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco desarrolla sus actividades laborales con la energía suficiente para el cumplimiento mínimo de su rol laboral diario.

**Sexta.** - Según la subvariable dedicación del constructo Engagement, se obtuvo el nivel medio, por lo que se concluye que el personal administrativo de



la Universidad Andina del Cusco, se dedica a sus funciones sin evidenciar claramente inspiración laboral.

**Séptima.** - Según la subvariable absorción del constructo Engagement, se obtuvo el nivel medio, por lo que se concluye que el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, presenta una concentración variante durante las horas de trabajo, sin evidenciar procesos continuos de atención sobre su rol laboral

### **Antecedente 6**

Caballero y Delgado (2019) en el presente tesis titulada “Habilidades del administrador y Engagement en la empresa Hola Supermercado sociedad anónima cerrada del distrito de Santa Ana, La Convención-2019”. Realizada en la Universidad Andina del Cusco, Escuela Profesional de Administración de Empresas en la ciudad de Cusco-Perú, y cuyo objetivo del estudio fue el de: Determinar la relación entre las Habilidades del Administrador y el Engagement en la empresa Hola Supermercado Sociedad Anónima Cerrada del distrito de Santa Ana, La Convención - 2019. en donde el estudio fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, descriptiva correlacional, el estudio se realizó a un total de 24 personas que trabajaban en esta empresa para lo cual realizaron 30 preguntas que tenían como índice la consistencia Alpha de Conbach la cual garantizaba la fiabilidad del cuestionario, la investigación el autor concluye en lo siguiente:

### **Conclusiones:**

**Primera:** En la empresa Hola Supermercado de la ciudad de Quillabamba, se determinó que las Habilidades Administrativas se desarrollan a un nivel regular



con un promedio de 2.69 y el Engagement presenta un promedio de 2.74 que de acuerdo a la tabla de baremación representa también un nivel regular, con dichos resultados estadísticos se determinó que de acuerdo a la hipótesis planteada, mediante el estadístico Chi cuadrado  $X^2 = 3.36$ , se afirma que existe correlación entre las habilidades administrativas y el Engagement, donde el valor de  $r = 0.79$  que de acuerdo a la escala de valores de Pearson indica que existe una correlación positiva muy alta, demostrando que el desarrollo de las habilidades administrativas repercuten en el Engagement del personal.

**Segunda:** Las habilidades técnicas se perciben a un nivel regular con un promedio de 2.96, con este resultado se pudo identificar que de acuerdo a la hipótesis planteada, mediante el estadístico Chi cuadrado  $X^2 = 6.58$ , se afirma que si existe correlación entre las habilidades técnicas y el Engagement, donde el valor de  $r = 0.91$  que de acuerdo a la escala de valores de Pearson indica que existe una correlación positiva muy alta, demostrando que el desarrollo adecuado de las habilidades técnicas influirán de manera muy alta en el Engagement del personal.

**Tercera:** Por otro lado, se identificó que las habilidades interpersonales se desarrollan a un nivel bajo con un promedio de 2.55, de acuerdo a la hipótesis planteada, mediante el estadístico Chi cuadrado  $X^2 = 1.78$ , se identificó que si existe correlación entre las habilidades interpersonales y el Engagement del personal, donde el valor de  $r = 0.99$  que de acuerdo a la tabla del estadístico Pearson indica que existe una correlación positiva muy alta, explicando así que si las habilidades interpersonales se desarrollan de manera positiva, el Engagement del personal tendrá un comportamiento similar.



## 2.2 Bases Teóricas

### 2.2.1 Engagement

Salanova y Schaufeli (2004) afirman que “es un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo el Engagement se refiere a un estado afectivo - cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular” (pág. 116).

Mientras que para Borrego (2016) concluye que el Engagement es un concepto que nos refiere a un “estado permanente en el ámbito laboral, se identifica con el estudio de las necesidades de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización. Estudia las necesidades de seguridad, ya que se analiza a las personas en el ambiente de trabajo que le proporciona seguridad económica; también analiza las necesidades de pertenencia en la medida en que el empleado se considera parte de su equipo de trabajo y siente afecto, aceptación e identidad ante sus compañeros. Se revisan las necesidades de reconocimiento cuando siente que su trabajo es valorado por sus compañeros y sus superiores, e incluso, él mismo valora el trabajo realizado obteniendo prestigio y estatus en el ámbito laboral. Por último, el Engagement implica analizar las necesidades de autorrealización al referirse a la productividad, trascendencia y creatividad en el desempeño de las acciones que el trabajo implica” (pág. 42)

Vila, Álvarez & Castro (2015) citan a Albrecht (2010) quien da la siguiente definición del Engagement: “El Engagement es un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que se caracteriza por el



esfuerzo, el entusiasmo, la energía y la pasión mostrada por los empleados en el desempeño del puesto.” (pág. 11)

### **2.2.2 Importancia del Engagement**

Brennan, Palermo, & Tagliapietra (2012) afirma que: “El Engagement dentro de una compañía será importante porque las personas que experimentan niveles de Engagement, se muestran enérgicas y eficazmente unidas a sus actividades laborales y se sienten totalmente capaces de responder a las demandas de su puesto de trabajo con absoluta eficacia.”

Vila, Álvarez & Castro (2015) El nivel de Engagement será importante para la calidad de dirección de la organización de recursos humanos, debido a que, representa un indicador primordial que identifica y diferencia a los colaboradores que solo realizan el mínimo esfuerzo para desarrollar sus funciones de aquellos que ponen su máximo esfuerzo, concentración y entusiasmo por su trabajo, debido a que, esos trabajadores consideran como parte fundamental de su vida sintiendo que vale la pena. (pag.13-14).

### **2.2.3 Beneficios del Engagement**

Según Dueñas (2017) refiere que un empleado con niveles altos de Engagement en una organización denotara mayores índices de satisfacción laboral, asimismo, un mayor involucramiento ante sus responsabilidades y empeño por su trabajo. Mencionando los siguientes beneficios:



#### **2.2.3.1 Mayor satisfacción de los empleados:**

Cuando los empleados se encuentran satisfechos sienten mayor conexión con la empresa y por lo tanto están más dispuestos a producir un trabajo de mayor calidad. (Dueñas, 2017)

#### **2.2.3.2 Menor rotación de personal:**

Evita los elevados costos en tiempos y dinero que implican los continuos procesos de contratación. Esto mejora la estabilidad de los equipos y procesos. (Dueñas, 2017)

#### **2.2.3.3 Reducción del absentismo:**

Acuden sin falta, van felices y motivados a su trabajo, porque se sienten parte activa de la organización para la que trabajan y no quieren decepcionar a sus jefes y compañeros. (Dueñas, 2017)

#### **2.2.3.4 Incremento de productividad:**

Cuando alguien está interesado y conectado con lo que hace, con su equipo y con sus objetivos es más probable que lo haga mejor y con su mayor esfuerzo y dedicación. (Dueñas, 2017)

#### **2.2.3.5 Aumento de la lealtad:**

Los empleados por su fidelidad y apropiación actúan como auténticos representantes de la empresa frente a los socios, los clientes y la competencia. (Dueñas, 2017)





#### **2.2.3.6 Mejora de la rentabilidad:**

Producen un trabajo de mejor calidad que finalmente aumenta la satisfacción y fidelidad del cliente. Los clientes felices siguen con la empresa y refieren a otros nuevos. (Dueñas, 2017)

#### **2.2.4 Cómo generar Engagement en los colaboradores**

De acuerdo a Reig (2017), nos Indica que:

Un empleado feliz es más responsable, no habla mal de la empresa, se siente a gusto con sus compañeros y, sobre todo, adquiere un nivel de compromiso con su trabajo muy beneficioso para la buena marcha de un negocio.

El estrés laboral, sin embargo, ralentiza la solución de problemas, impide alcanzar determinadas metas y puede generar una imagen de la empresa muy perjudicial para la marca. Es fundamental la generación del Engagement dentro de la organización para lo cual refuerza la investigación con los siguientes aportes que harán que la empresa tenga un colaborador más enganchado con su trabajo y motivado por la empresa. (párr.1).

##### **2.2.4.1 Las encuestas**

Las encuestas pueden ser un buen indicador del sentir de nuestros trabajadores hacia la compañía, pero sólo si se hacen las preguntas adecuadas. Lo importante es introducir en ellas cuestiones personales como: ¿qué es lo que más le molesta de su trabajo y cómo cree que se puede cambiar? ¿Considera que su labor es crucial para la empresa? O,



¿De qué forma tus superiores pueden ayudar a mejorar el clima laboral?

(Reig, 2017)

#### **2.2.4.2 El compañerismo**

Que el ambiente de trabajo sea bueno depende, en gran medida, de ti como responsable de un equipo cuya labor resulta imprescindible para la empresa. Hay varias formas de generar un buen ambiente, entre ellas, organizar actividades lúdicas fuera de la oficina. Dentro de ella, las sonrisas y las palabras amables lograrán construir ese espacio de confort tan necesario. (Reig, 2017)

#### **2.2.4.3 La comunicación**

Mantén siempre abiertos los canales de comunicación. Tus trabajadores deben saber que en cualquier momento pueden acudir a ti en busca de consejo y/o apoyo. Además, deberás recibir de buen agrado todas sus propuestas. (Reig, 2017)

#### **2.2.4.4 La información**

Las novedades de la empresa deben ser compartidas con todos, no sólo con los directivos. De este modo, tu empleado sentirá que forma parte de un equipo que funciona con el trabajo de todos y no se sentirá excluido. Hay que pensar que una persona no realizará bien su labor si no sabe lo importante que es. (Reig, 2017)



#### **2.2.4.5 La flexibilidad**

La falta de flexibilidad horaria es uno de los temas que más preocupan a los trabajadores. Conciliar la vida familiar y laboral no debe ser un problema para los integrantes de tu equipo. (Reig, 2017)

#### **2.2.4.6 La oficina**

La salud emocional de una persona se verá muy afectada si trabaja en un entorno hostil físicamente. La oficina deberá estar bien acondicionada y, por supuesto, contar con todos los adelantos técnicos posibles para facilitar la labor de los trabajadores. No dejes que se depriman por tener que trabajar con frío, demasiado calor o sin apenas luz natural. (Reig, 2017)

#### **2.2.4.7 Reconoce el trabajo bien hecho**

Tus empleados están realizando un esfuerzo y tú debes ser el primero en darles las gracias por ello. Tener un buen sueldo es sólo una parte del reconocimiento que se merecen. Un 'gracias' o un 'bien hecho' aumentará la confianza en sí mismos y también en su compañía. (Reig, 2017)

### **2.2.5 Factores que afectan el Engagement en una empresa**

Esprilleta (2015) mencionó lo siguiente:

El Engagement de las personas se define por qué tan motivados e involucrados están los miembros de una compañía. Las responsabilidades laborales, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales, son



factores determinantes del Engagement de los miembros. Por otro lado, los factores externos que afectan el Engagement de los miembros de una organización son las relaciones familiares, amistades y obligaciones del diario vivir. (párr.1).

#### **2.2.5.1 Responsabilidades laborales y relaciones interpersonales**

Las tareas que se desempeñan en el lugar de trabajo y las personas con las que se interactúan a diario, tienen un alto impacto en el nivel de Engagement de las personas. Los colaboradores van a sentirse más comprometidos a su trabajo y a su empresa siempre y cuando encuentren retos a diario en sus labores y se les involucre en actividades de alta importancia. Las relaciones interpersonales que se establecen en la empresa, tiene un efecto tanto positivo como negativo en la calidad de vida laboral. Los empleados que valoran a las personas con las que trabajan, son más propensos a comprometerse a la cultura organizacional y sus objetivos. (Esprilleta, 2015)

#### **2.2.5.2 Oportunidades de crecimiento**

Los trabajadores son motivados y retados en sus labores diarias. En el momento en el que algún colaborador sienta que su trabajo no lo reta ni le permite plantear nuevos objetivos, inmediatamente su nivel de Engagement decae. Los colaboradores buscan constantemente que sus habilidades y aptitudes se pongan en prueba, y que eso en un futuro permita cualquier tipo de cambios, ascenso o crecimiento dentro de la empresa. Aquellos empleados que son ambiciosos, se sienten obligados



a mantenerse activos, cumplir con sus objetivos y responsabilidades.

(Esprilleta, 2015)

### **2.2.5.3 Vida social y familiar**

Es necesario tener en cuenta que los colaboradores también se ven afectados por aspectos externos a los laborales. Las emociones juegan un gran papel en la vida de los seres humanos, y por tanto en muchas ocasiones cuando estos factores externos fallan, la productividad de los miembros decae. En algunos casos, los fracasos a nivel familiar o social personal tienden a generar distracciones en el compromiso del individuo. De esta manera, el Engagement va a verse afectado ya que el trabajador solamente va a querer cumplir las horas de trabajo semanales sin comprometer mayor tiempo ni energía extra. Por lo anterior, es de vital importancia hacer del entorno y ambiente laboral algo retador, interesante y activo para los miembros. (Esprilleta, 2015)

### **2.2.5.4 Burnout como factor de riesgo psicosocial**

Para contextualizar, el concepto de burnout se conoce como una respuesta al estrés laboral prolongado, precisamente cuando las demandas laborales exceden la capacidad de respuesta de una persona. Aquellas personas que padecen de esta incapacidad, se sienten agotados y desgastados emocionalmente. (Esprilleta, 2015)

Una característica que desarrolla el ser humano cuando se encuentra en una situación de burnout es el cinismo. Esta característica



se refiere a una actitud distante e indiferente hacia el trabajo en general, perdiendo completo interés en los objetivos laborales que se deban cumplir. Otro efecto que tiene el burnout sobre el individuo es la falta de eficacia profesional, que se refiere la falta de competencia, eficacia y logro a causa del cansancio generado por el trabajo. (Esprilleta, 2015)

## **2.2.6 Consecuencias del Engagement**

Según Vila, Álvarez, & Castro (2015), el Engagement generara una gran influencia positiva en los resultados empresariales. Es importante resaltar que el Engagement es un constructo a nivel personal, que tiene alto impacto en los resultados que la empresa espera obtener lo cual es influenciado atreves de los resultados individuales de la organización. Es así que el Engagement es la base motivacional que influye directamente en los empleados que individualmente junto a su grupo de trabajo van en la búsqueda de los objetivos planteados por la organización. De igual forma la investigación considera tres vertientes. (pág. 19-20)

### **2.2.6.1 Desempeño de tarea**

Según Vila, Álvarez, & Castro (2015) citando a (Rich, 2010).  
“Las personas con alto nivel de Engagement deberían alcanzar un mejor desempeño de tarea, ya que trabajan con mayor intensidad en sus tareas durante periodos más largos de tiempo, prestan más atención, se centran más en las responsabilidades y están emocionalmente más conectadas con las tareas que constituyen su rol. (pág. 20)



### 2.2.6.2 Comportamientos de ciudadanía organizativa

Según Vila, Álvarez, & Castro (2015) citando a (Christianet, 2011) Los empleados engaged son capaces de liberar recursos por el cumplimiento de los objetivos y el desempeño eficiente de sus tareas. Esto les permite realizar actividades que no forman parte de las descripciones de su puesto (...) y que, por lo tanto, sean más propensos a ir más allá de los límites formales de su puesto, para trabajar hacia el logro de las metas de sus compañeros o de la organización. (pág. 20)

### 2.2.6.3 Comportamiento innovador

Según Vila, Álvarez, & Castro (2015) citando a Aryee (2012) quien hace mención “En la medida que el Engagement en el trabajo refleja una mayor relación con el rol laboral propio, este llevara a una percepción del propio rol laboral en la que se incluyen un amplio rango de comportamientos, entre ellos el comportamiento innovador”.(pag.21)

Apoyando esta idea Vila, Álvarez, & Castro (2015) citando a Chang (2013). Los empleados engaged en su trabajo presentan altos niveles de energía, entusiasmo, concentración, inspiración, intensidad, resiliencia mental y persistencia. Consecuentemente, es más probable que exploren varias vías para solucionar los problemas, busquen con entusiasmo nuevas ideas y promuevan ideas creativas.



### 2.2.7 Competencias que manifiestan los trabajadores engaged

Según Vila, Alvarez, & Castro (2015) citando a Según Salanova y Schaufeli (2009):

En las organizaciones modernas los empleados necesitan una serie de competencias psicosociales específicas para hacer su trabajo adecuadamente. Estas competencias psicosociales son muy similares a las competencias que presentan los trabajadores engaged, es decir, “vitalidad y energía, dedicación y motivación intrínseca, e inmersión plena o absorción en su trabajo” (Salanova y Schaufeli, 2009 pag.66). De ahí la necesidad por parte de las organizaciones modernas de contar con un personal con altos niveles de Engagement.

Competencias emocionales	Competencias cognitivas	Competencias motivacionales	Competencias conductuales
Inteligencia emocional	Vigilancia	Curiosidad y apertura al cambio	Habilidades de negociación
Empatía	Atención	Autoeficacia	Habilidades interpersonales y de comunicación
Optimismo y esperanza	Concentración	Autocontrol	Habilidades de gestión del tiempo
Confianza y autoestima	Creatividad	Aprendizaje y desarrollo	
	Innovación	Iniciativa personal, proactividad	

Figura 1. Competencias de los trabajadores engaged

Fuente: Adaptado de Salanova y Schaufeli (2009) (pág. 65)

### 2.2.8 Dimensiones del Engagement

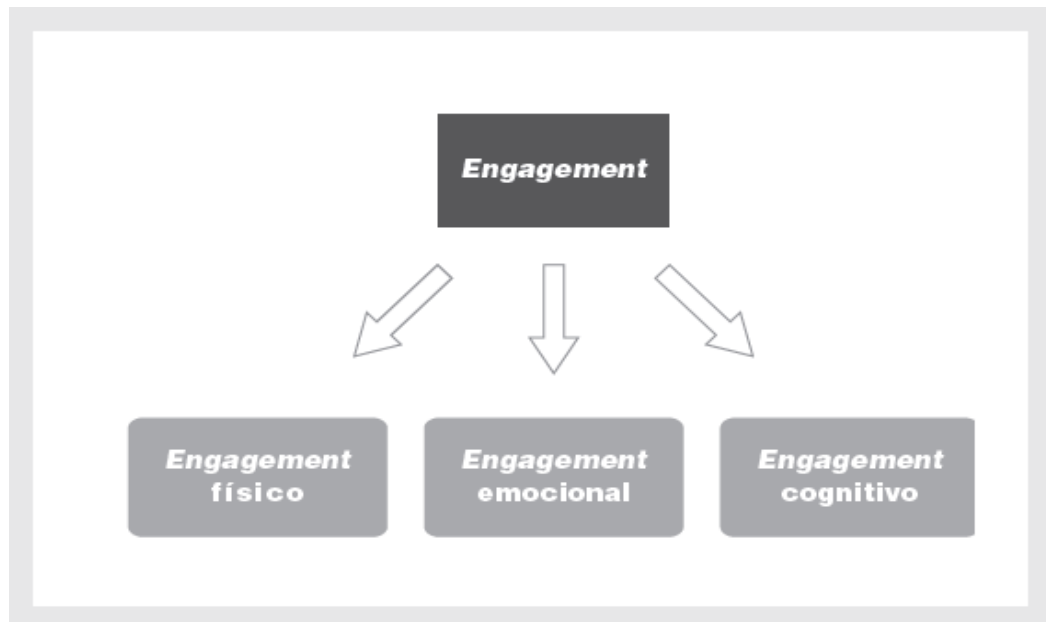
De acuerdo a Salanova & Schaufeli (2004) quienes consideran que el Engagement está conformado por tres características o dimensiones: vigor, dedicacion, y absorción, que a continuación se detallan un poco más:





- a) **Vigor:** “El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja. El deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino”.  
Salanova & Schaufeli (2004) (pág. 116.)
  
- b) **Dedicación:** “La dedicación se caracteriza por la alta implicación laboral, junto con entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo”.  
Salanova & Schaufeli (2004) (pág. 115.)
  
- c) **Absorción:** “La Absorción se identifica cuando se está totalmente concentrado y feliz en el trabajo, se puede llegar a considerar que el tiempo pasa volando y es difícil desconectarse de las actividades”.  
Salanova & Schaufeli (2004) (pág. 115)

En esta oportunidad se usó un aporte mas contemporaneo sobre el Engagement y las características que enmarcan esta investigación. Según Vila, Alvarez, & Castro (2015) Como se muestra en la siguiente ilustración, la literatura destaca tres dimensiones del engagement: engagement físico, engagement emocional y engagement cognitivo. Para el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta este dimensionamiento los cuales se desarrollarán a continuación.



*Figura 2.* Dimensiones del Engagement.

Fuente: Vila, Alvarez, & Castro (2015)

De acuerdo al dimensionamiento establecido para la presente investigación se está usando un enfoque más amplio que está asociado a las siguientes características y a una mayor cantidad de elementos que presentan los trabajadores engage según, Vila, Alvarez, & Castro (2015)

<i>Engagement físico</i>	<i>Engagement emocional</i>	<i>Engagement cognitivo</i>
Altos niveles de energía y esfuerzo	Entusiasmo e interés en el puesto de trabajo	Alta concentración en el trabajo
Deseo de esforzarse	Optimismo acerca del puesto	Atención y absorción durante el desempeño del trabajo
Intensidad en el desempeño del trabajo	Orgullo por el puesto de trabajo	

*Figura 3.* Dimensiones del Engagement

Fuente: Vila, Álvarez, & Castro (2015)

### 2.2.8.1 Engagement físico:

Según Vila, Alvarez, & Castro (2015) “El engagement físico se manifiesta en el esfuerzo ejercido en el desempeño del puesto.” (pág. 12)



**A. Altos niveles de energía y esfuerzo.**

Según Temple (2016) representa la “fuerza y pasión al trabajo, con personas a las que les brillan los ojos por ser parte del equipo o del reto. Personas que se entregan por completo al trabajo y le ponen mucha fuerza a su día a día laboral. Personas que tienen la habilidad de inspirar y darle energía a los demás. Que los hacen vibrar alto” Así también como el esfuerzo según Navarro (2017) “El esfuerzo en el ámbito laboral es un factor determinante. Como criterio general, quien demuestra interés y empeño en realizar sus tareas, recibe algún tipo de recompensa, ya sea un nuevo contrato, un incremento de salario u otra gratificación.

**B. Deseo de esforzarse.**

Según (Pérez & Gardey, 2013) “El deseo, por lo tanto, es el anhelo de cumplir una voluntad o saciar un gusto”; así mismo García (2016) define que “El esfuerzo puede ser entendido como la intensidad con la que desarrollamos nuestras capacidades físicas e intelectuales, nuestras habilidades sociales o cualquier otra característica personal al servicio de una o varias tareas.” Del mismo modo implica que el colaborador siga trabajando con la misma intensidad cuando, le asignen actividades fuera de su hora de trabajo (horas extras).

**C. Intensidad en el desempeño del trabajo.**

Intensidad en el desempeño del trabajo. Según Borísov, Zhamin, & Makárova (2013) “la intensidad del trabajo depende del mayor o



menor consumo de fuerza de trabajo por unidad de tiempo a consecuencia de aumentar o disminuir la velocidad con que se ejecutan las operaciones laborales.” (párr.1).

#### **2.2.8.2 Engagement emocional**

Vila, Alvarez, & Castro (2015) “El engagement emocional con lleva experimentar un alto nivel de entusiasmo, interés y optimismo en el trabajo que se desempeña, así como orgullo por su puesto de trabajo” (pág. 12).

##### **A. Entusiasmo e interés en el puesto de trabajo.**

Según el portal web (Office MindYoga, 2017)” El entusiasmo es la exaltación del ánimo que se produce por algo que cautiva o que es admirado.”(párr.1). Así también, el portal web (LEXICO, 2020) ofrece un definición del interés como la “Actitud de la persona que siente deseo de dirigir su atención hacia algo o alguien que la atrae o le inspira curiosidad.” La exaltación y emoción que la persona siente y dirige a su puesto de trabajo el cual le es atractivo. (párr.1).

##### **B. Optimismo acerca del puesto.**

Según Nombela (2020) es “afrentar todos y cada uno de los momentos del día a día, los buenos y los no tan buenos, con una actitud optimista y siendo positivo” (párr.2). Por otro lado, refleja el estado de ánimo del colaborador en el momento de ejecución de sus funciones.



### **C. Orgullo por el puesto de trabajo.**

Según Otsin (2015) cita a Amozorrutia (2010) el orgullo por el puesto de trabajo “se crea conforme el sentido de pertenencia y afiliación, de los trabajadores hacia la organización; en donde los trabajadores buscan afiliarse y sentir pertenencia hacia la empresa donde realiza cada una de sus funciones con entusiasmo” (pág. 9).

#### **2.2.8.3 Engagement cognitivo**

Vila, Alvarez, & Castro (2015) “El engagement cognitivo implica altos niveles de concentración, atención y absorción en el desempeño del trabajo.” (pág. 12)

#### **A. Alta concentración en el trabajo.**

García (2019) menciona que la alta concentración “Es un esfuerzo consciente que lleva a la capacidad de tomar conciencia y experimentar los procesos internos. Este nivel (la calidad) caracteriza una actitud consciente del ser humano hacia la propia vida. Hay que entender que, sin esfuerzo consciente, una persona no puede involucrarse en un proceso de autoconocimiento y en el proceso de la comprensión de un asunto, aceptando los conocimientos y la información.” (párr.8). del mismo modo la alta concentración en el trabajo permite al colaborador involucrarse con las funciones que realiza dentro de la organización.



## **B. Atención y absorción durante el desempeño del trabajo.**

Según el portal Bitbrain (2018) “la atención es un proceso que tiene lugar a nivel cognitivo y que permite orientarnos hacia aquellos estímulos que son relevantes, ignorando los que no lo son para actuar en consecuencia”. Así también Granados C. (2015) define la absorción “Consiste en la total concentración durante la actividad laboral, de manera que se tiene la sensación de que el tiempo pasa rápidamente, dificultándose suspender las labores.” (pág. 40). Por otro lado el colaborador es proactivo, es decir se anticipa a los hechos.

### **2.3 Marco Institucional**

Actualmente, la Dirección Regional de Salud (DIRESA), se encuentra bajo la Dirección del Dr. Ludgardo Leonidas Astorga Febres, a su vez esta dirección posee dos jurisdicciones y sub direcciones en dos jurisdicciones de Salud del Cusco, Red de Servicios de Salud Cusco Norte y Red de Servicios de Salud Cusco Sur.

La Red de Servicios de Salud Cusco Sur se encuentra bajo la Dirección Ejecutiva del Dr. Fernando Augusto García y la Dirección de Administración a cargo de la C.P.C.C. Ninoska Carrillo Segura. Dentro de la cuales se cuenta con las unidades ejecutoras como son:

- Oficina de Planeamiento y Presupuesto, a cargo de la Lic. Verioska Salcedo
- Dirección de Atención Integral de Salud, a cargo de la Obstetra. Kety Quispe Blanco.



- Dirección de Inteligencia Sanitaria, a cargo de Lic. Luz Marina Bernable Villasante
- Unidad de Recursos Humanos, a cargo de Úrsula Arellano Salazar
- Unidad de Economía, a cargo de C.P.C Nancy Mozo Sinchi Roca
- Unidad de Logística, a cargo de Florentino Aquino Quispe.
- Unidad de Patrimonio, MGT Cesar Javier Ramírez Escobar.

### 2.3.1 Reseña histórica

Las actividades gubernamentales destinadas a preservar la salud de la población se inician en la época de la colonia con la institución del Real Tribunal del Protomedicato, en 1568, por Cédula expedida por Felipe II. El tribunal tenía por finalidad garantizar el correcto ejercicio de la medicina, el funcionamiento de boticas, combatir el empirismo, clasificar plantas y hierbas medicinales, escribir la historia natural del Perú y absolver consultas del gobierno sobre el clima, enfermedades existentes, higiene y salud pública en general. El insigne médico y prócer de la independencia, don Hipólito Unanue, fue el último protomédico de la colonia.

Bajo el nombre de Protomedicato General del Estado, esta institución se conservó al nacer la República, llegando a tener 22 presidentes, el último de los cuales fue el ilustre médico Cayetano Heredia. En 1892, se creó la Junta Suprema de Sanidad, encargada de establecer las normas para la protección de la salud de la población. Seis años después, durante el gobierno de Andrés Avelino Cáceres, se pone en vigencia el Reglamento General de Sanidad que normaba las actividades de las Juntas Supremas, Departamentales y Provinciales de Sanidad



en lo concerniente a saneamiento ambiental, sanidad internacional, control de enfermedades transmisibles y ejercicio profesional.

Las Juntas de Sanidad constituyeron el primer intento de administración descentralizada y su reglamento, el esbozo de un Código Sanitario.

En 1892, se encarga a los gobiernos locales lo concerniente al saneamiento ambiental y en 1898 se establece la obligatoriedad de la vacunación antivariólica, hecho que origina posteriormente la creación del Instituto Nacional de Salud, dedicado a la producción de biológicos. En 1903, a raíz de un brote de peste bubónica, el gobierno determina la creación de la Dirección de Salubridad Pública, dependiente del entonces Ministerio de Fomento.

La preocupación y obligación del Estado por la protección de la salud de la población, se hace explícita desde 1920 en la Constitución de la República, posición que es ratificada en las posteriores Cartas Magnas. Las crecientes y complejas responsabilidades de la Dirección de Salubridad hacen necesario que el Gobierno la independice y cree sobre esa base un nuevo Ministerio.

El 05 de octubre de 1935, al conmemorarse el 50 Aniversario del fallecimiento del mártir de la medicina peruana «Daniel A. Carrión», fue promulgado el D.L. 8124 que crea el ministerio de Salud Pública, Trabajo y Previsión Social. En el nuevo Portafolio se integraron la antigua Dirección de Salubridad Pública, las Secciones de Trabajo y Previsión Social, así como la de Asuntos Indígenas del Ministerio de Fomento; confiriéndosele además las atribuciones del Departamento de Beneficencia del Ministerio de Justicia.





El primer titular de Salud fue el Dr. Armando Montes de Peralta. En su trayectoria histórica, el Ministerio de Salud ha tenido que adaptarse a los cambios y necesidades de la sociedad, modificando su organización y en dos oportunidades su denominación. Es así que, en 1942, adopta el nombre de Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, y en 1968, la denominación que mantiene hasta la actualidad: Ministerio de Salud.

La historia del Ministerio de Salud registra hechos importantes dignos de ser destacados. En agosto de 1994, el Perú recibe la certificación internacional de la interrupción de la circulación del virus salvaje de la polio, al transcurrir tres años del último caso de polio en el país y en las Américas. El mantener coberturas de vacunación por encima del 90% a partir de 1995, el reconocimiento de la Organización Mundial de la Salud del Programa de Control de TBC del Perú como uno de los mejores del mundo y modelo para las Américas; el avance exitoso en el cumplimiento de la meta intermedia de ionización universal de la sal, constituyen méritos destacables.

La presente década, es protagonista de hechos de singular trascendencia que se escribirán en la historia sanitaria del país, con los cuales se garantizará la mejora de la calidad y extensión de la prestación de los servicios de salud bajo los principios de solidaridad y equidad, y el inicio de un proceso de construcción de la nueva cultura de salud que necesita el país, bajo el liderazgo sólido de un Ministerio que está conformado por «Personas que atendemos personas». (Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2019)



### 2.3.2 Misión, visión y valores

La Dirección Regional de Salud cuenta con establecimientos de atención integral en las micro redes de Salud en las provincias del Cusco: Acomayo, Anta, Espinar, Canas, Calca, Cusco, Canchis, Quispicanchi, Chumbivilcas, La Convención, Paucartambo, Paruro, Urubamba y Pichari Kimbiri.

Asimismo, la Red de Servicios de Salud Cusco Sur cuenta con una coordinación de predios rurales, la misma que está encargada de la atención integral de los habitantes de las distintas localidades.

#### 2.3.2.1 Misión

La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, brinda Servicios de Salud con enfoque de Atención Integral basado en Familia y Comunidad, integrando a la sociedad civil en la toma de decisiones, gestionando Recursos Humanos capacitados y comprometidos, logrando el uso eficiente de sus recursos financieros, acorde a las necesidades de nuestros usuarios en el marco de la gestión por resultados. Red de Salud dedicada a mejorar el bienestar de las personas, manteniéndolas saludables y resolviendo sus necesidades oportunamente con equipos comprometidos, integrando a la comunidad en su auto cuidado y utilizando los recursos responsablemente. (Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2019)

#### 2.3.2.2 Visión

Red de Salud dedicada a mejorar el bienestar de las personas, manteniéndolas saludables y resolviendo sus necesidades



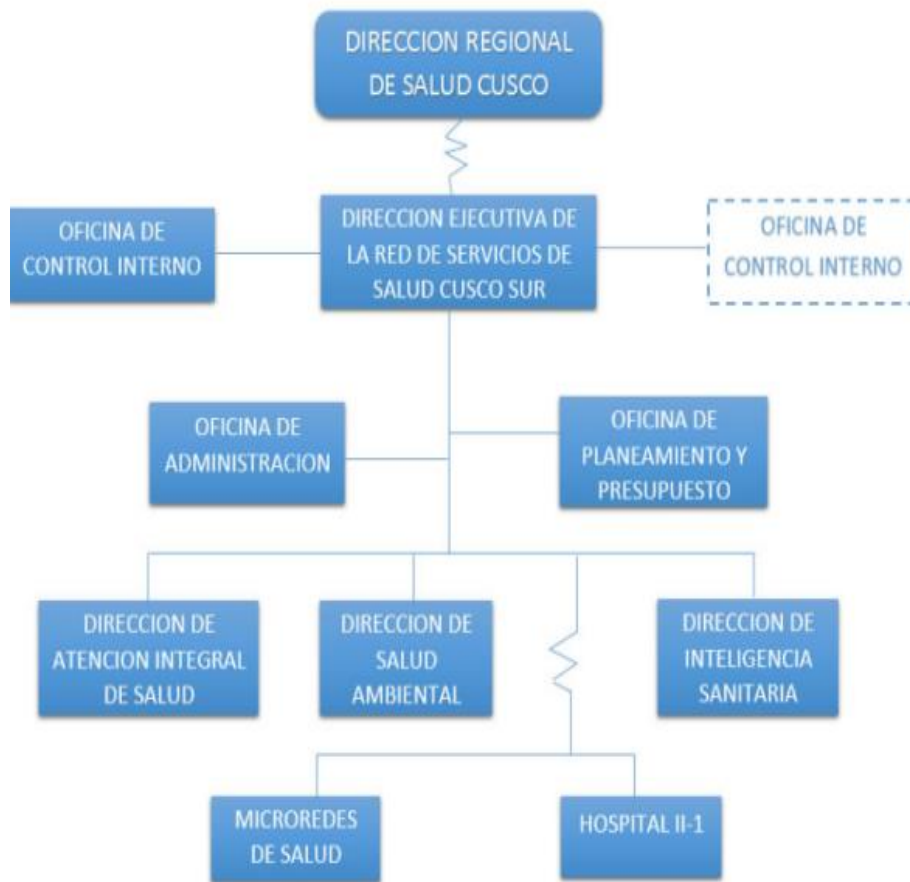
oportunamente con equipos comprometidos, integrando a la comunidad en su auto cuidado y utilizando los recursos responsablemente. (Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2019)

### 2.3.2.3 Valores

Si bien los valores institucionales no se encuentran estipulados tanto en su página web, plan operativo institucional o plan estratégico institucional, lo que no quiere decir que por no existir de forma connotativa no se practiquen valores, pero en mi experiencia durante estos cuatro meses de prácticas pude identificar que se practiquen los siguientes valores:

- Liderazgo y Autoridad
- Ética y Transparencia
- Vocación de Servicio
- Actitud Proactiva
- Comunicación
- Eficiencia y Calidad
- Seguridad y Salud en el trabajo
- Creatividad e innovación.
- Responsabilidad Social
- Trabajo en Equipo

### 2.3.3 Organigrama



*Figura 4.* Organigrama de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur.

Fuente: Manual de Organizaciones y Funciones Red de Servicios de Salud Cusco Sur.

## 2.4 Marco Conceptual

- a) **Actitud:** “Son predisposiciones a responder a alguna clase de estímulos con ciertas clases de respuestas. Estas clases de respuesta se especifican como cognitivas, afectivas y conductuales; esto es, los tres componentes que forma la actitud es un conjunto que media entre los estímulos que antecede y la pre-conducta” (Rosenberg & Horland, 2010)
- b) **Compromiso:** “Es una obligación, un contrato que no necesita ser escrito, responsabilidad u obligación que los miembros de una sociedad tienen, como



- individuos o como grupo social, situación en la que cada parte de un conflicto está dispuesta a ceder algo”. (Robbins & Judge., 2009, pág. 491)
- c) **Compromiso por el trabajo:** “Estado mental positivo, satisfactorio y relaciona al trabajo.” (Bakker, Janssen y Schaufeli, 2011).
- d) **Comunicación** “Es un fenómeno encaminado a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros que integran una organización con el fin de que se cumplan con los objetivos de la empresa.” (Depaux, Campodónico, Ringeling, & Segovia, 2008)
- e) **Entusiasmo:** “Sentimiento intenso de exaltación del ánimo producido por la admiración apasionada de alguien o algo, que se manifiesta en la manera de hablar o de actuar” (Oxford, 2019)
- f) **Identificación:** “Es un hecho que el ser humano se comporta de distintas maneras frente al trabajo: a unos les apasiona, a otros no les motiva; unos lo van a buscar, otros lo eluden. Así mismo, dentro de una organización, no todas las personas se adaptan por igual. Por tal razón, hay personas que sienten orgullo, que defienden de las críticas la organización a la cual pertenecen, porque se identifican con ella.” (Tejada., 2007, pág. 72)
- g) **Personalidad:** “Los estados de ánimo y las emociones tienen un componente de característica personal: la mayor parte de las personas tiene tendencias innatas de experimentar ciertos estados de ánimo con más frecuencia que otros. Además, las personas difieren por naturaleza en la intensidad con que experimentan la misma emoción” (Robbins & Judge., 2009, pág. 256)



- h) **Resistencia:** “La resistencia es un fenómeno natural ligado a todo proceso de cambio. No hay cambio a fondo sin resistencia. La resistencia aparece en primer lugar como una sensación percibida por el propio colaborador: el cambio provoca inseguridad, pérdida de control y causa temor porque el futuro se ve incierto.” (Zimmermann, 2000, pág. 113)
- i) **Vinculación** “La vinculación es el factor que se refiere a la coordinación y la integración del trabajo de los miembros del equipo.” (Chiavenato, 2009, pág. 236)

## 2.5 Variable de Estudio

(Canahuire, Endara, & Morante, 2015) manifiestan que “Las variables pueden definirse como aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características, observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales o naturales.” pág. 67.

### 2.5.1 Variable

#### **Engagement**

Vila, Alvarez, & Castro (2015) citan a Albrecht (2010) quienes dan la siguiente definición del engagement; “El engagement es un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que se caracteriza por el esfuerzo, el entusiasmo, la energía y la pasión mostrada por los empleados en el desempeño del puesto.” (pág. 11)



### 2.5.2 Operacionalización de la variable

**Título: El Engagement en los colaboradores de la Red de Servicios De Salud Cusco Sur – Cusco 2020.**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Engagement</b>	“El Engagment es un estado psicologico positivo relacionado con el trabajo que se caracteriza por el esfuerzo, el entusiasmo, la energia y la pasion mostrada por los empleados en el desempeño del puesto.” Vila, Alvarez, & Castro (2015)	La variable engagement es medida a través de tres dimensiones como son: Engagement físico, engagement emocional y engagement cognitivo.	<b>Engagement físico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altos niveles de energía y esfuerzo.</li> <li>• Deseo de esforzarse.</li> <li>• Intensidad en el desempeño del trabajo.</li> </ul>
			<b>Engagement Emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entusiasmo e interés en el puesto de trabajo.</li> <li>• Optimismo acerca del puesto.</li> <li>• Orgullo por el puesto de trabajo.</li> </ul>
			<b>Engagement cognitivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta concentración en el trabajo.</li> <li>• Atención y absorción durante el desempeño del trabajo.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básico. Según (Carrasco, 2009) “La investigación básica busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”. pág. 43

#### 3.2 Enfoque de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014) Manifiestan que “un enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” pág. 4

#### 3.3 Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental “La investigación no experimental podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.” (Hernandez R. , 2014)

#### 3.4 Alcance de la Investigación

El alcance de la investigación tiene un alcance descriptivo, (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 80) indican que una investigación es descriptiva cuando “solo se





va a describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”

### **3.5 Población y Muestra de la Investigación**

#### **3.5.1 Población**

La población de estudio estuvo constituida por los 65 colaboradores que trabajan en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur.

#### **3.5.2 Muestra**

Muestra censal

La muestra de estudio de la presente investigación estuvo constituida por toda la población, en su totalidad los 65 colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur,

### **3.6 Técnicas e Instrumentos de Investigación**

#### **3.6.1 Técnica de investigación**

Encuesta

#### **3.6.2 Instrumento de investigación**

Cuestionario

### **3.7 Procesamiento de Datos**

El procesamiento de los datos recolectados durante la investigación se realizó con ayuda del software Microsoft Excel y el programa SPSS.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### 4.1.1 Presentación del instrumento

Para describir el Engagement de los colaboradores de la Red de Servicios Cusco Sur, 2020, se encuestó a los 65 colaboradores, en el que se considera 23 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Engagement	Engagement físico	Altos niveles de energía y esfuerzo	1, 2, 3
		Deseo de esforzarse	4, 5
		Intensidad en el desempeño del trabajo	6,7
	Engagement Emocional	Entusiasmo e interés en el puesto de trabajo	8, 9
		Optimismo acerca del puesto	10, 11, 12
	Engagement cognitivo	Orgullo por el puesto de trabajo	13, 14, 15
		Alta concentración en el trabajo	16, 17
		Atención y absorción durante el desempeño del trabajo	18, 19, 20, 21, 22, 23

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.



**Tabla 2**

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy bajo
1,81 – 2,60	Bajo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Alto
4,21 – 5,00	Muy alto

Fuente: Elaboración propia

#### **4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado**

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción del Engagement, aplicada a los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2020. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.
- Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:



**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.839	23

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.839 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

**4.2 Resultados de las dimensiones de la variable Engagement**

Para describir el Engagement de los colaboradores de la Red de Servicios Cusco Sur, 2020, se describe las dimensiones: engagement físico, engagement emocional, engagement cognitivo. Los resultados se presentan a continuación:

**4.2.1 Engagement Físico**

El objetivo es describir el engagement físico en el Engagement de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2020

**A) Resultados de los indicadores de la dimensión engagement físico**

**Tabla 4**

*Indicadores de la dimensión engagement físico*

	Altos niveles de energía y esfuerzo		Deseo de esforzarse.		Intensidad en el desempeño del trabajo.	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	10	15.4%	17	26.2%	8	12.3%
Bajo	14	21.5%	11	16.9%	17	26.2%
Regular	20	30.8%	22	33.8%	21	32.3%
Alto	11	16.9%	7	10.8%	13	20.0%
Muy alto	10	15.4%	8	12.3%	6	9.2%
Total	65	100.0%	65	100.0%	65	100.0%

Fuente: Elaboración propia

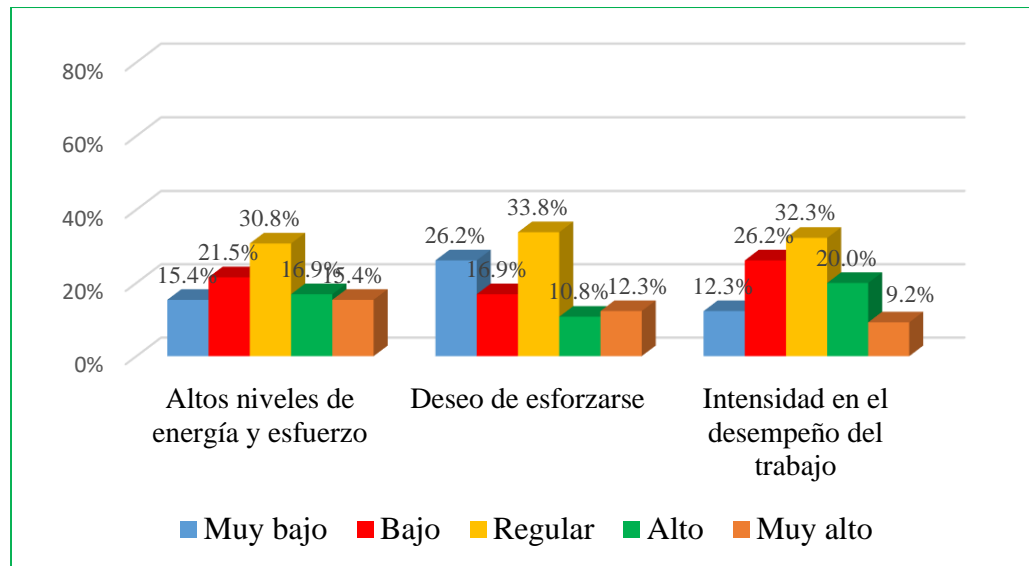


Figura 5. Indicadores de la dimensión Engagement físico

### Interpretación y análisis:

Como se observa en la figura 5, el 15.4% de los colaboradores de la Red de Servicios Salud Cusco Sur, consideró que el indicador “altos niveles de energía y esfuerzo” se presentan en un nivel muy bajo, el 21.5% expresó que el nivel es bajo, el 30.8% de los colaboradores encuestados mencionó que es regular, mientras que, para el 16.9% el nivel es alto, finalmente el otro 10.4% manifestó ser muy alto, de lo analizado nos permite apreciar que la pasión expresada por cada colaborador no demuestra ser la esperada, así como, la energía necesaria para realizar sus actividades. Dichos resultados estadísticos indican que los trabajadores no se sienten parte de las funciones que realizan, expresando niveles regulares de energía y un bajo empeño al realizar sus labores.

El indicador “deseo de esforzarse”, muestra que, el 26.2% de los colaboradores encuestados mencionó que presentan un nivel muy bajo, 16.9% expresó que el nivel es bajo, para el 33.8% el nivel es regular, mientras



que el 10.8% consideró que es alto y finalmente el otro 12.3% manifestó ser muy alto. Esta situación expresa que la intensidad con la que desarrollan sus capacidades físicas e intelectuales no terminan siendo las más propicias reflejando que el esfuerzo expresado por parte de los encuestados disminuye con el pasar del tiempo en su puesto de trabajo, haciendo que el desempeño durante las horas extra exprese un bajo rendimiento.

Mientras que el indicador “intensidad en el desempeño de trabajo” muestra que el 12.3% de los colaboradores encuestados presenta un nivel muy bajo, el 26.2% expresó que el nivel es bajo, para el 32.3% el nivel es regular, mientras que el 20.0% consideró que es alto y finalmente el otro 9.2% manifestó ser muy alto. Los resultados obtenidos nos permiten manifestar que los colaboradores consideran que su capacidad de respuesta durante todo día no es la misma. Por lo tanto, expresaron que sus habilidades intelectuales se ven afectadas con la sobrecarga laboral.

## B) Resultados de la dimensión engagement físico

**Tabla 5**

*Engagement físico*

	f	%
Muy bajo	10	15.4%
Bajo	14	21.5%
Regular	20	30.8%
Alto	12	18.5%
Muy alto	9	13.8%
Total	65	100.0%

Fuente: Elaboración propia

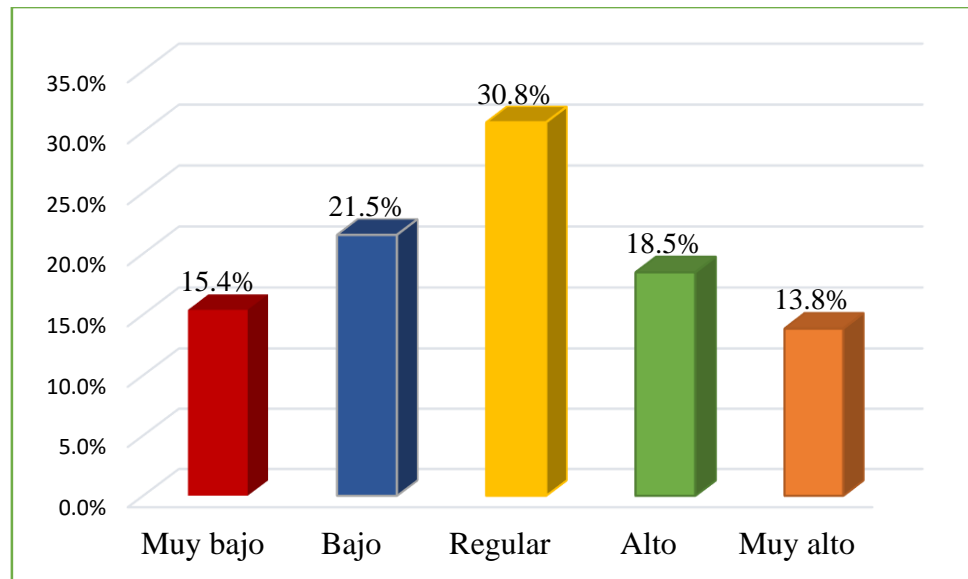


Figura 6. Engagement físico

### Interpretación y análisis:

Como se observa en la figura 6, el 15.4% de los colaboradores encuestados indicó un nivel muy bajo, así también el 21.5% considero que es bajo, el 30.8% manifestó que es regular, mientras que para el 18.5% es alto, finalmente 13.8% expresó que es muy alto. Teniendo una tendencia que nos permite apreciar que el engagement físico presentado por los colaboradores en función al desarrollo diario de sus actividades considera que es regular a baja debido a la ausencia de fuerza y deseo de esforzarse, así también, la intensidad al desarrollar sus actividades termina no siendo la más esperada, lo cual consecuentemente, afectaría sus habilidades intelectuales en su jornada laboral no siendo favorable en el desempeño tanto personal como del equipo de trabajo.



C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión  
engagement físico

Tabla 6

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement físico*

	Promedio	Interpretación
Altos niveles de energía y esfuerzo	2.87	regular
Deseo de esforzarse	2.79	regular
Intensidad en el desempeño del trabajo	2.77	regular
<b>Engagement Físico</b>	<b>2.81</b>	<b>regular</b>

Fuente: Elaboración propia

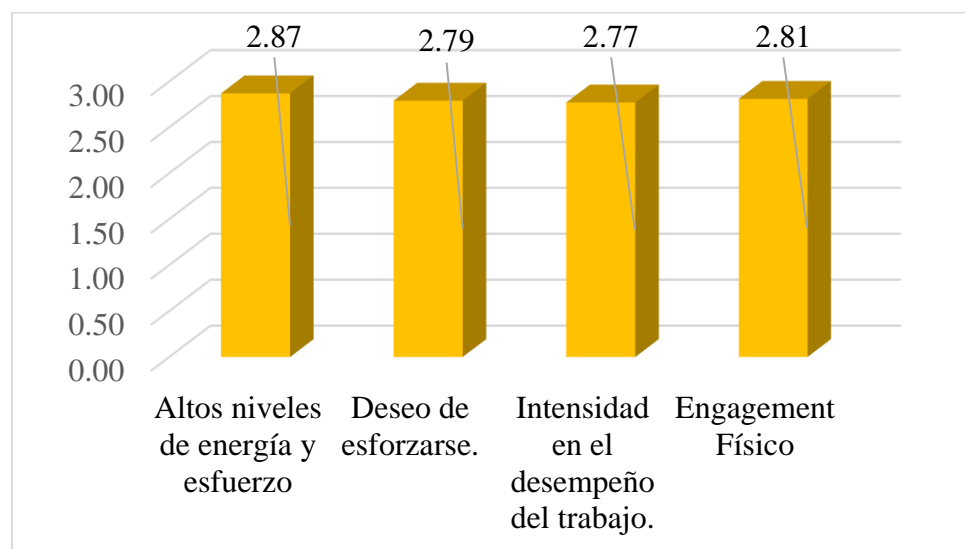


Figura 7. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Engagement físico

**Interpretación y análisis:**

Como se puede observar en la figura 7, el indicador “altos niveles de energía y esfuerzo” presenta un promedio de 2.87 que en concordancia con la baremación establecida presenta un nivel regular, mostrando una





situación que refleja la pasión en el trabajo por parte de cada colaborador. Mientras que el indicador “deseo de esforzarse” con un promedio de 2.79 refleja un nivel regular, situación que evidencia que las capacidades físicas e intelectuales del colaborador demuestran una intensidad poco adecuada con sus actividades y/o funciones asignadas; que estrechamente va relacionado con el indicador “intensidad en el desempeño del trabajo”, este refleja un promedio 2.77 que de acuerdo a la escala de baremación establecida, representa un nivel regular, reflejando que el mayor esfuerzo empleado por los colaboradores dependerá enteramente del consumo de fuerza que realicen, de igual forma la dimensión engagement físico obtuvo un promedio de 2.81 lo que indica que es regular.

#### 4.2.2 Engagement emocional

El objetivo describir el engagement emocional de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2020.

##### A) Resultados de los indicadores de la dimensión engagement emocional

**Tabla 7**

*Indicadores de la dimensión engagement emocional*

	Entusiasmo e interés en el puesto de trabajo		Optimismo acerca del puesto		Orgullo por el puesto de trabajo.	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	28	43.7%	21	32.0%	28	43.0%
Bajo	28	42.5%	28	42.6%	25	37.7%
Regular	8	12.6%	12	18.9%	11	17.5%
Alto	1	1.1%	4	5.7%	1	1.8%
Muy alto	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
Total	65	100.0%	65	100.0%	65	100.0%

Fuente: Elaboración propia

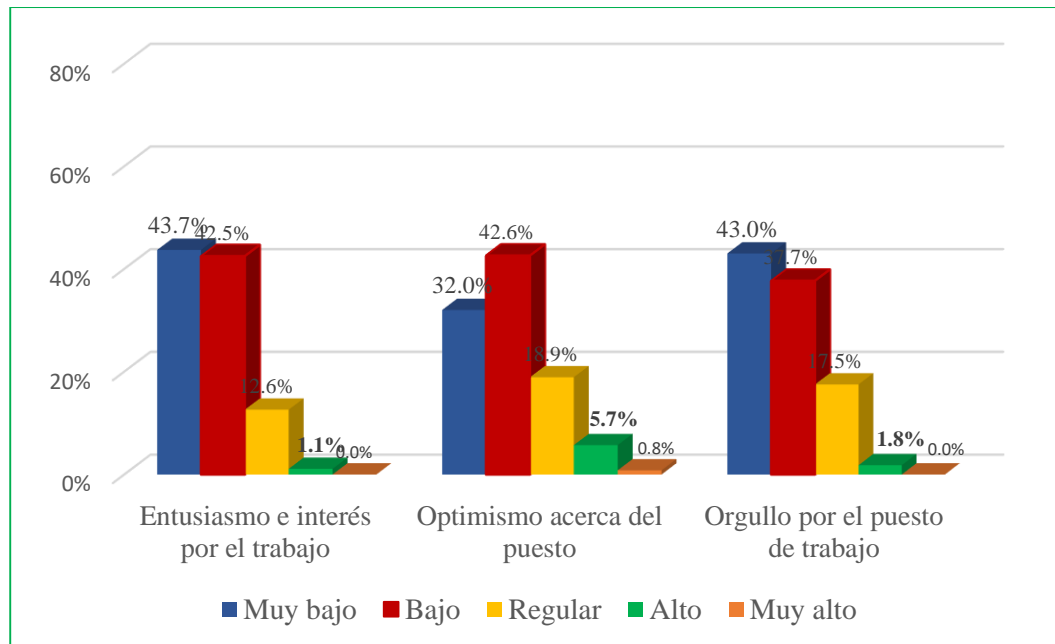


Figura 8. Indicadores de la dimensión engagement emocional

#### Interpretación y análisis:

- Como se observa en la figura 8, el 43.7% de los colaboradores encuestados expresó que el indicador “entusiasmo e interés en el puesto de trabajo” presenta un nivel muy bajo, el 42.5% expresó que el nivel es bajo, para el 12.6% el nivel es regular, mientras que el 1.1% consideró que es alto, de lo analizado nos permite apreciar que los colaboradores en algunos casos no se sienten bien con el servicio y/o las tareas que realizan, demostrando un bajo interés en su lugar de trabajo, y en algunos casos no identificándose con la organización.
- Los resultados en el indicador “optimismo acerca del puesto”, el 32.0% de los colaboradores encuestados percibió que dicho indicador presenta un nivel muy bajo, mientras que el 42.6% expresó un nivel bajo, para el 18.9% indicó un nivel regular, mientras que el 5.7% expreso que es alto y finalmente el otro 0.8% manifestó ser muy alto. La expresión estadística muestra una clara



falta de vínculo con las actividades que realizan y la manera como sobrellevan su carga laboral del día a día. De igual forma, el ánimo reflejado en las funciones, determina el resultado total de la productividad o el avance de sus actividades asignadas.

- En cuanto al “orgullo por el puesto de trabajo”, el 43.0% de los colaboradores encuestados demostró presentar un nivel muy bajo, el 37.7% expresó que el nivel es bajo, para el 17.5% el nivel es regular, finalmente el 1.8% consideró que es alto; dichos resultados demuestran en consecuencia el análisis previo sobre la ausencia del orgullo en los colaboradores al momento de realizar sus funciones en su centro laboral, obteniendo resultados muy bajos. respecto al tiempo de trabajar en la institución, los colaboradores elegirían una mejor opción laboral si se les presentase en ese momento.

## B) Resultados de la dimensión engagement emocional

**Tabla 8**

*Engagement emocional*

	f	%
Muy bajo	23	35.0%
Bajo	25	38.1%
Regular	13	20.6%
Alto	4	5.6%
Muy alto	0	0.6%
Total	65	100.0%

Fuente: Elaboración propia

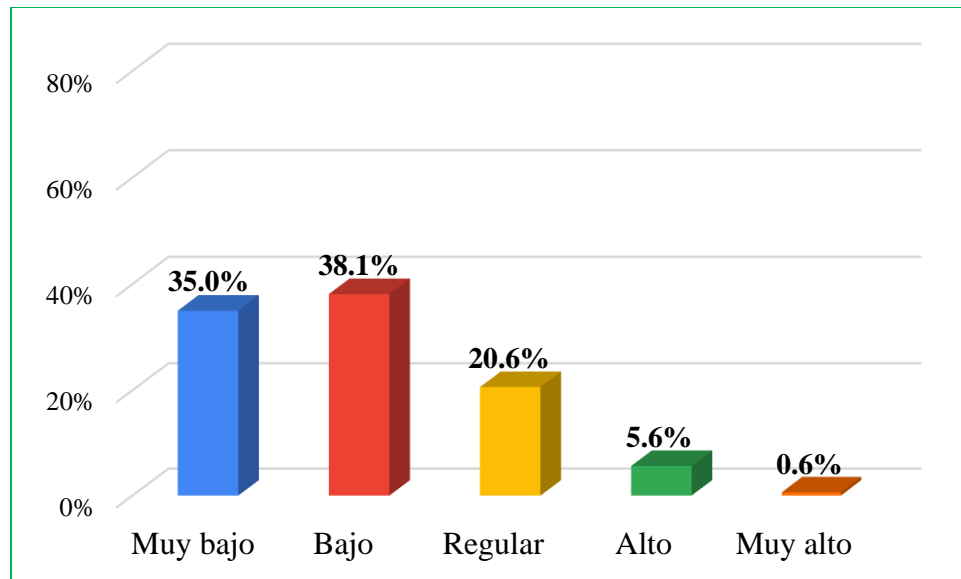


Figura 9. Engagement emocional

### Interpretación y análisis:

Como se observa en la figura 9, el 35.0% de los colaboradores encuestados demuestran un nivel muy bajo en relación al engagement emocional, el 38.1% expresó que el nivel es bajo, el 20.6% consideró un nivel regular, el 5.6% mencionó que es alto y finalmente solo el 0.6% indicó que es muy alto, obteniendo la tendencia expresada por los resultados de la dimensión engagement emocional, se observó un mayor porcentaje de los niveles bajo y muy bajo. En función al entusiasmo diario de realizar sus actividades, debido a la ausencia de interés a cerca del puesto de trabajo, así como optimismo de sus actividades y sobreponerse a las situaciones de tensión que demandan durante la jornada laboral, de igual forma se ve reflejado que los niveles orgullo por el puesto de trabajo que presenta cada colaborador terminan siendo bajos a consecuencia de la coyuntura social que atravesamos.



C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement emocional

Tabla 9

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement emocional*

	Promedio	Interpretación
Entusiasmo e interés en el puesto de trabajo	1.59	Muy bajo
Optimismo acerca del puesto	2.1	Bajo
Orgullo por el puesto de trabajo	1.72	Muy bajo
<b>Engagement Emocional</b>	<b>1.80</b>	<b>Muy bajo</b>

Fuente: Elaboración propia

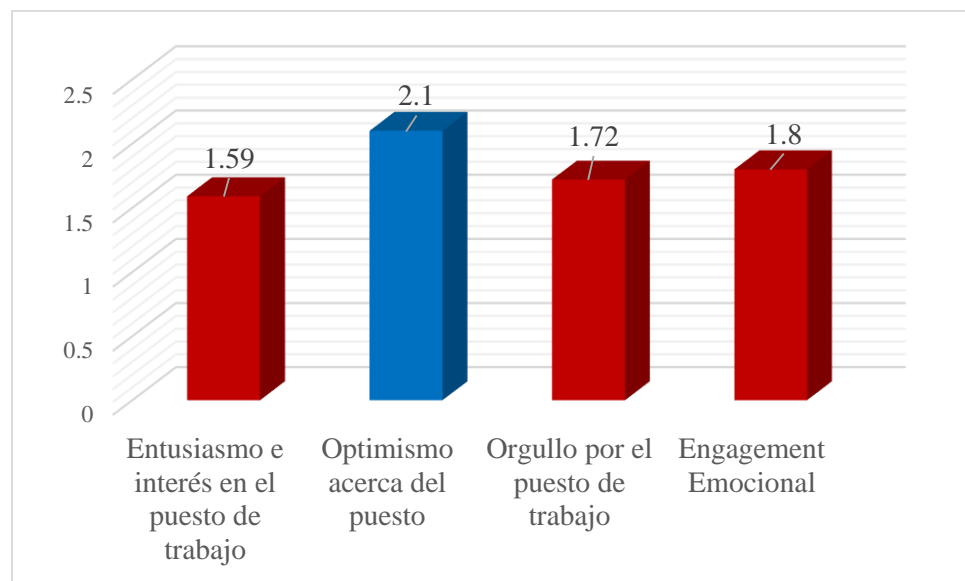


Figura 10. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement emocional

**Interpretación y análisis:**

Como se puede observar en la figura 10, la dimensión engagement emocional presenta un promedio 1.8 que de acuerdo a la tabla propuesta de baremación indica que el nivel es muy bajo, resultado que nos dio a comprender que en muchos casos el colaborador no llega a sentir ese



entusiasmo por la realizar sus funciones o las tareas asignadas, mientras que el indicador “entusiasmo e interés por el trabajo” muestra un promedio de 1.59 con un nivel bajo, mientras que el “optimismo acerca del puesto de trabajo” expresó un 2.1 que en gran número los colaboradores no afrontan el día a día con la actitud optimista y siendo positivos ante las situaciones de tensión de igual manera el “orgullo por el puesto trabajo” obtuvo una valoración de 1.72 promedio que expresa un muy bajo compromiso con sus funciones diarias.

#### 4.2.3 Engagement cognitivo

El objetivo es describir el engagement cognitivo en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2020.

##### A) Resultados de los indicadores de la dimensión engagement cognitivo

**Tabla 10**

*Indicadores de la dimensión engagement cognitivo*

	Alta concentración en el trabajo		Atención y absorción durante el desempeño del trabajo	
	f	%	f	%
Muy bajo	31	48.5%	14	21.7%
Bajo	25	39.2%	21	31.7%
Regular	7	11.3%	20	31.1%
Alto	0	0.0%	8	11.7%
Muy alto	1	1.0%	3	3.9%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

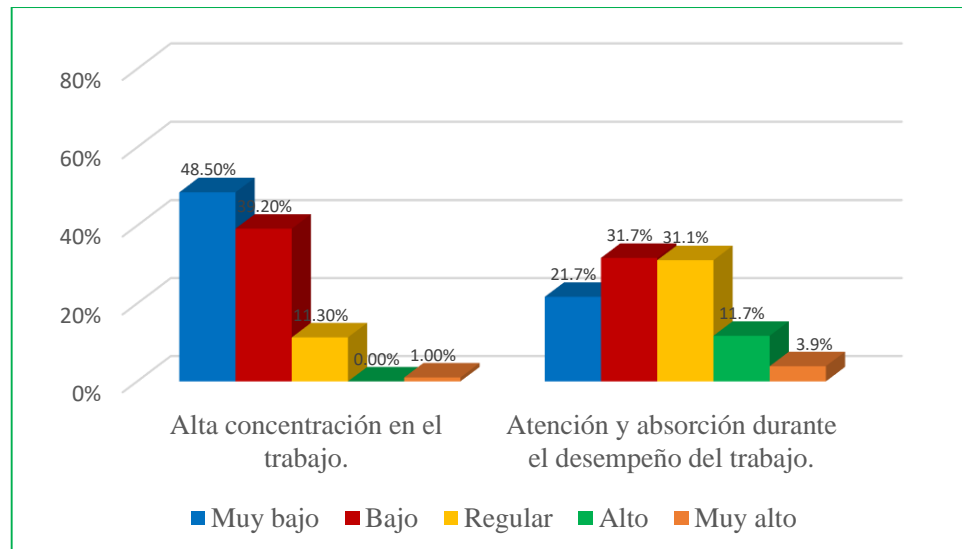


Figura 11. Indicadores de la dimensión engagement cognitivo

### Interpretación y análisis:

Como se puede observar en la figura 11, el 48.5% de los encuestados expresó un nivel muy bajo en cuanto a la “alta concentración en el trabajo” por parte de los colaboradores en la institución, mientras un 39.2% de encuestados indicó que es muy bajo, finalmente un 11.3% respondió que el nivel es regular, el 1.0% indicó que es muy alto, estos resultados nos indican que existe un nivel muy bajo en lo que refiere a la “alta concentración” por parte de los trabajadores, que en algunas situaciones se ve afectado por distracciones ajenas a su puesto de trabajo.

Los resultados de “atención y absorción durante el desempeño del trabajo”, expresaron que el 21.7% de los colaboradores encuestados indicó un nivel muy bajo, el 31.7% expresó un nivel bajo, por otro lado, el 31.1% manifestó un nivel regular, mientras que el 11.7% expresó un nivel alto, finalmente el 3.9% de los colaboradores indicó un nivel muy alto, estos resultados evidencian que el personal en mención considera



que su trabajo no es estimulante, lo cual se expresaría mediante una sensación de estrés, por lo tanto, este dato estadístico expresaría que les resulta difícil anticiparse a futuros problemas.

## B) Resultados de la dimensión engagement cognitivo

Tabla 11

### *Engagement cognitivo*

	f	%
Muy bajo	18	27.5%
Bajo	20	30.5%
Regular	18	28.0%
Alto	7	10.5%
Muy alto	2	3.5%
Total	65	100,0%

Fuente: Elaboración propia

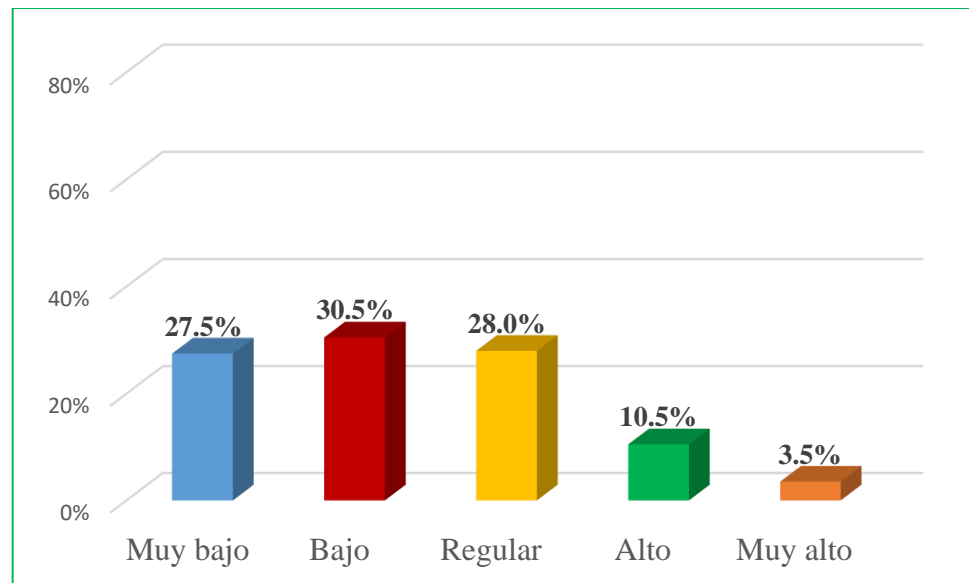


Figura 12. Engagement cognitivo

### **Interpretación y análisis:**

Como se puede observar en la figura 12, el 27.5% de los colaboradores encuestados expresaron que se percibe un nivel muy bajo en cuanto al engagement cognitivo. Asimismo, el 30.5% percibió que el





nivel es bajo, el 28.0% consideró que nivel es regular, mientras que el 10.5% manifestó que el nivel es alto y finalmente el 3.5% consideró que el nivel es muy alto; los resultados estadísticos demuestran que los colaboradores no se encuentran totalmente implicados y poseen bajos niveles de concentración. Así como, las funciones que realizan no terminan siendo estimulantes lo cual denota consecuentemente falta de atención y entusiasmo por parte de los colaboradores, este resultado dejaría en evidencia la facilidad con la que el personal siente que el tiempo pasa lento y es al final termine siendo de menos disfrute.

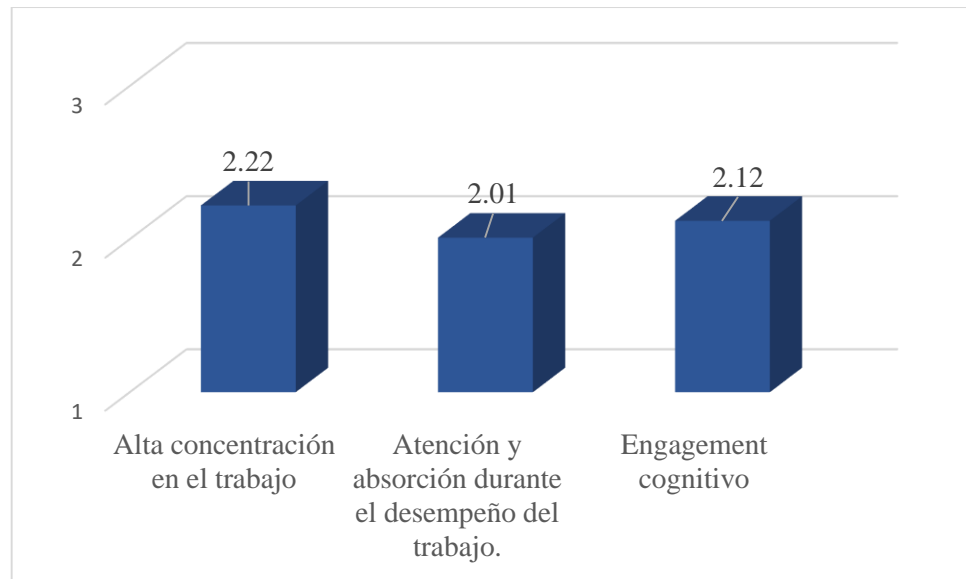
**C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement cognitivo**

**Tabla 12**

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement cognitivo*

	<b>Promedio</b>	<b>Interpretación</b>
Alta concentración en el trabajo	2.22	Bajo
Atención y absorción durante el desempeño del trabajo.	2.01	Bajo
<b>Engagement cognitivo</b>	<b>2.12</b>	<b>Bajo</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 13.* Comparación promedio de los indicadores de la dimensión engagement cognitivo

#### **Interpretación y análisis:**

Como se observa en la figura 13, el indicador “alta concentración en el trabajo” expresó un 2.22, que de acuerdo a la escala de baremación indica que el nivel es bajo, este resultado pone en manifiesto los niveles bajos de concentración por parte de colaboradores durante su jornada laboral, debido a problemas internos en la organización y o la coyuntura vivida. Por otra parte, el indicador “atención y absorción durante el desempeño del trabajo” obtuvo un promedio de 2.01, que indica un nivel bajo, demostrando que las personas no se sienten del todo implicadas en el desarrollo de sus actividades, dejando su atención de lado por situaciones ajenas a sus labores diarias. Finalmente, la dimensión engagement cognitivo obtuvo un promedio de 2.12 que indica que el nivel es bajo.



### 4.3 Resultado de la variable Engagement

Tabla 13

*Engagement*

	f	%
Muy bajo	17	26.6%
Bajo	18	27.5%
Regular	18	27.5%
Alto	8	12.7%
Muy alto	4	5.7%
Total	65	100,0%

Fuente: Elaboración propia

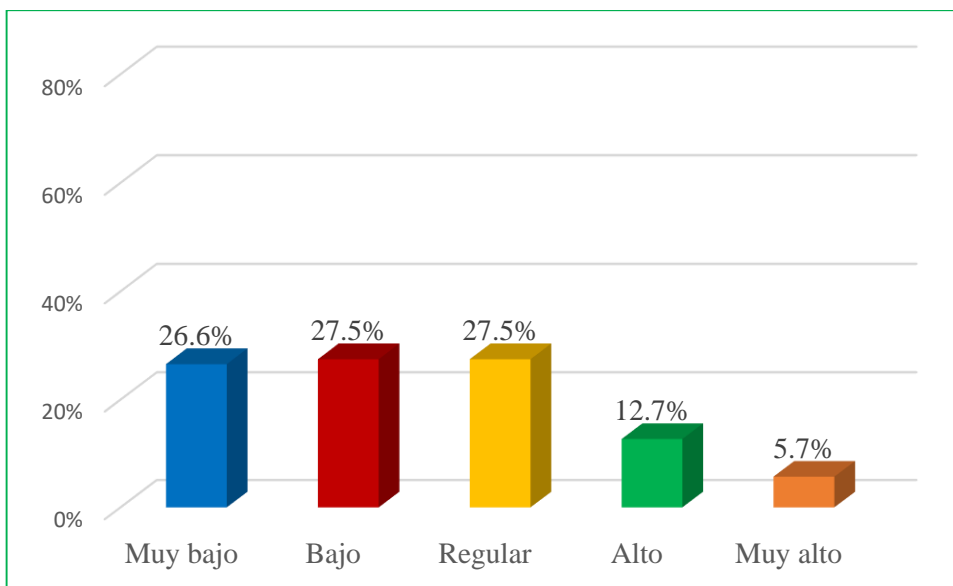


Figura 14. Engagement

#### Interpretación y análisis:

De acuerdo a la figura 14, el 26.6% de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur en el distrito de San Jerónimo, indicó que los niveles de Engagement presentados por el personal es muy bajo, el 27.5% consideró que es bajo y regular, el 12.7% expresó que es alto y el 5.7% finalmente indicó que es muy alto, estos resultados



estadísticos reflejan que el Engagement mostrado por los colaboradores de la institución se presentan de forma baja, esto debido a los bajos niveles de energía expresados al momento de realizar sus actividades y/o funciones.

Así como, el deseo de esforzarse al presentarse situaciones que demandan un poco más de su entrega, a la hora de manejar información urgente entre departamentos y de igual forma, al momento de asistir a su centro laboral llegando tarde por motivos ajenos a la organización.

Mientras que el entusiasmo reflejado por los colaboradores no es el esperado, debido a que, no dirigen toda su atención e interés a las labores que realizan, de igual forma, el optimismo al afrontar situaciones de tensión es vulnerado por el estrés generado con la carga laboral, que se presenta haciendo que los niveles de positivismo frente a situaciones de estrés dejen en evidencia la falta de orgullo y pertenencia hacía la institución.

### **Comparación promedio de las dimensiones de la variable Engagement**

**Tabla 14**

*Comparación promedio de las dimensiones de la variable engagement*

	<b>Promedio</b>	<b>Interpretación</b>
Engagement Físico	2.81	Regular
Engagement Emocional	1.8	Muy Bajo
Engagement Cognitivo	2.12	Bajo
<b>Engagement</b>	2.24	Bajo

Fuente: Elaboración propia

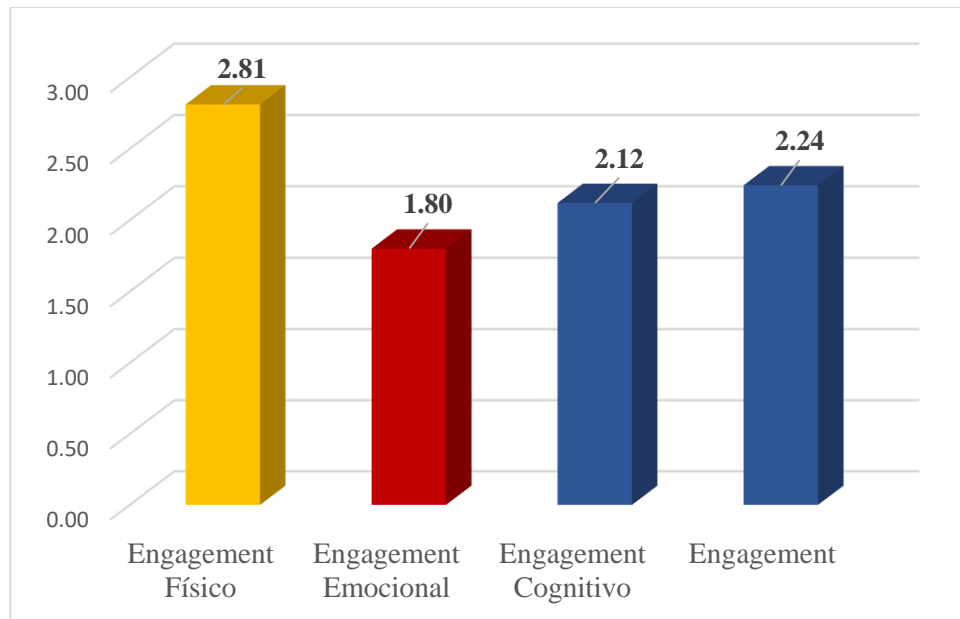


Figura 15. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Engagement

### Interpretación y análisis:

Como se puede observar en la figura 15, la dimensión engagement físico expresa un promedio de 2.81, que de acuerdo a nuestra escala de baremación indica que el nivel es regular, lo que indica que los niveles de energía, esfuerzo e intensidad no serían los esperados por la institución. El engagement emocional muestra un promedio de 1.8, ubicado en un nivel muy bajo dentro de la escala de baremación, lo cual, expresa poco entusiasmo, optimismo y orgullo por el puesto de trabajo. El engagement cognitivo con un promedio 2.12, indica un nivel bajo, que se expresa en la falta concentración en el trabajo, asimismo, la atención y absorción durante el desempeño del trabajo expresan un nivel bajo. Finalmente, la variable Engagement obtuvo un promedio de 2.24 que, de acuerdo, a la baremación previamente establecida, representa un nivel bajo.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Para describir los hallazgos más relevantes de la presente investigación, se presenta como objetivo principal el describir el Engagement de los colaboradores de dicha institución, donde se encontraron los siguientes resultados:

El engagement físico se desarrolla en un nivel regular para un 30.8%, El reflejo de este porcentaje son los niveles medios de energía expresados en los colaboradores, al no estar completamente felices ni de querer ir cada día a trabajar, ni se entregan por completo a sus labores. Mientras que, el esfuerzo demostrado expresa que no se sientan totalmente involucrados con sus responsabilidades, dicho resultado pone en evidencia que los colaboradores promedian rangos regulares de intensidad en cuanto al desempeño de sus actividades, lo cual se debería, a los continuos cambios de puestos que hacen que los colaboradores no puedan desarrollarse plenamente. Así mismo, las ganas que los colaboradores expresan al realizar sus funciones no sería la esperada, esto se debería al bajo entusiasmo y esfuerzo de inspirarse en su lugar de trabajo. Sin embargo, aunque la dimensión exprese un nivel bajo, existen colaboradores que, aunque son pocos, expresan niveles altos en cuanto al engagement físico, demostrando en todo momento su predisposición al trabajo, mediante el esfuerzo constante en su día a día.

El engagement emocional para un 38.1% se ubicado en un nivel muy bajo, esto expresa un descenso en el entusiasmo e interés de los colaboradores. Así como, el optimismo y orgullo en sus labores diarias exponen niveles inferiores a los requeridos en la institución. El positivismo decae ante situaciones tensas, esto se debe a que los colaboradores no siempre experimentan el ánimo de realizar sus funciones, que en algunos casos se ve influenciado por el entorno de trabajo. Mientras que el entusiasmo



demostrado en el puesto de trabajo, se debe a una disminución en el interés que sienten al realizar sus funciones, así también, consideraron no sentirse del todo bien

En su lugar o área de trabajo. También su actitud positiva se ve siempre afectada por las decisiones que puedan llegar a tomar en los altos mandos que podrían repercutir en el ámbito personal de los colaboradores en la organización, como la renovación de contratos (trabajadores CAS), cambios de área o un incremento en la rotación del personal, que ocasiona que no siempre se encuentren orgullosos o seguros de realizar sus funciones, parte de lo más relevante de esta dimensión es el posible cambio que considerarían los colaboradores al momento que se les presente una mejor oferta laboral. Esto debido a que los colaboradores solo estarían trabajando solo por cumplir con un horario asignado, o consideran que no están recibiendo un trato adecuado que ayude a incrementar ese vínculo con su trabajo, y como consecuencia el colaborador no estaría implicado con las funciones que realizan. También ocurre un constante cambio de áreas, lo cual haría que no se sienta comprometido con los objetivos a largo plazo de la organización.

## **5.2 Comparación crítica de la literatura existente**

Dentro del trabajo de Ruiz (2017) en su investigación titulada “Engagement en gerentes de enfermería, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, cuyo objetivo del estudio fue el de determinar el nivel de Engagement en los gerentes de enfermería que laboran en los diferentes servicios del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en el año 2017, quienes señalan que el nivel de Engagement de los trabajadores es alto en un 38.2% de los encuestados, el promedio de aceptación y relación con su trabajo tiende a ser alto. En su investigación indican que los niveles de Engagement del personal se perciben en la satisfacción expresada en torno a las funciones que realizan en su lugar de trabajo. En función a los resultados obtenidos en la presente



investigación, se puede afirmar no existe una similitud en cuanto al Engagement de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, porque al igual que en la investigación anterior se dio un porcentaje de 27.5% que indica un nivel bajo, de igual forma, se expresó niveles regulares de fuerza y una baja concentración, así también, entre más bajo es el nivel de Engagement mostrado por el personal se presentaron problemas como el absentismo, falta de identidad y el bajo rendimiento por parte del personal, al mismo tiempo, la ausencia de felicidad plena por su trabajo, dado que, a que los colaboradores no se les presenta oportunidades de crecimiento laboral, que apoye a generar una línea de carrera dentro de la misma empresa, por lo cual, la pérdida de talento humano por mejores oportunidades laborales es inevitable.

En la investigación de Centeno (2019) cuyo objetivo fue el de describir “El nivel de Engagement de los colaboradores de la Universidad del Cusco, 2019” con un porcentaje del 47.3%, por lo que, el Engagement se presentaría en niveles bajos, debido a que el entusiasmo y orgullo expresado por los colaboradores en su puesto trabajo no representaría un estado satisfactorio ni positivo; al momento de realizar sus funciones. Se evidencia que los estados afectivos-cognitivos conservadores en la actividad laboral, no identifican aspectos necesariamente positivos en el Engagement. La intensidad y el orgullo por su trabajo posee mucha influencia en el nivel de Engagement que se desarrolla en la institución, por lo tanto, dicha investigación presentaría una similitud menor con relación a los niveles bajos del Engagement de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, debido a que, los colaboradores se encuentran en un estado en el que expresan un regular entusiasmo, orgullo por el puesto de trabajo y rendimiento, a causa del estrés.

Debido a que la administración no considera en muchos casos los permisos solicitados por el personal, asimismo, las vacaciones que les correspondería en los meses





solicitados, no serían considerados, teniendo que adelantar o retrasar sus planes debido a la carga laboral de la misma institución, lo cual generaría molestia y frustración en los trabajadores. Por otro la demora en generar contratos en cuanto a la renovación para la nueva asignación de tareas, presentaría demoras entre las oficinas debido a una falta de coordinación entre asesoría legal, logística y recursos humanos, lo que en definitiva ocasionaría que los colaboradores realicen sus funciones sin evidenciar una clara inspiración por las funciones que realizan, generando una falta de concentración a causa de la preocupación.

### 5.3 Limitaciones del estudio

En la presente investigación se presentaron algunas limitaciones, dentro de los cuales se puede mencionar las siguientes:

- a. **La pandemia COVID 2019:** La presencia de esta pandemia en la ciudad del Cusco no permitió tener acceso directo a las unidades de análisis, por temor al contagio; por lo que las encuestas fueron enviadas a los correos electrónicos de cada uno de los participantes.
- b. **La poca disponibilidad de tiempo por parte de los colaboradores:** Luego de haber sido enviado las encuestas, estas no fueron respondidas con rapidez, debido a que muchos de ellos aún tenían carga laboral dentro de su puesto de trabajo. Sin embargo, se obtuvo la respuesta de todos los involucrados en un tiempo prudente.
- c. **El proceso de consentimiento:** Dentro de este proceso no se tuvo contacto directo con los participantes por lo que no entendían cuál era el objetivo del estudio. Debido a esto muchos de ellos no respondían el cuestionario, creyendo que las respuestas dadas podrían ser vistas por los jefes de área situación que se superó explicándoles que la información manejada es de uso netamente



académico con lo cual se podría tomar mejores decisiones en pro de la mejora institucional.

- d. **Escasos antecedentes de investigación:** En este punto se encontró pocos estudios previos en el ámbito local que contengan las mismas dimensiones que la variable de estudio, por lo que el apartado de la discusión no se pudo realizar de manera profunda, menos detallada.

Las limitaciones presentadas en el trabajo fueron superadas en su totalidad, teniendo como trabajo final la tesis presentada.

#### **5.4 Implicancias de estudio**

El presente trabajo de investigación finalmente podrá ser parte fundamental en la investigación que apoye y mejore los niveles de Engagement de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur. Así como, servirá de herramienta de estudio y complemento en otras investigaciones que puedan desarrollar problemas iguales. En otras organizaciones con realidades similares.



## CONCLUSIONES

**Primera:** En cuanto a los resultados expuestos por los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, indican que el nivel de Engagement del 27.5% de los colaboradores es bajo, del mismo modo un 26.6% indica que es muy bajo como evidencia la tabla 13; por lo que se concluye que un número mayor de trabajadores no posee un nivel óptimo, en cuanto al entusiasmo, optimismo y orgullo por el puesto de trabajo. Mientras que, la actividad laboral al igual que la pasión expresada no demuestra ser la esperada, porque parte de la institución, debido a que el personal no se siente involucrado con la institución, poniendo poca fuerza en su jornada laboral. Así como, la inspiración y el esfuerzo en el ámbito laboral no es el adecuado, lo cual, se podría deber a la falta de motivación por parte de la organización y como consecuencia se puede presentar ausentismo o una posible fuga de talento humano.

**Segunda:** La dimensión Engagement Físico expresó un nivel regular, con un 30.8% como evidencia la tabla 5, concluyendo que el personal ejecuta sus actividades buscando solo cumplir con lo mínimo necesario, quedando en evidencia que la energía y el deseo de esforzarse no terminan siendo los esperados por la organización, lo cual se debería, a que el empleado no estaría generando una adecuada relación con su entorno, por otro lado, la intensidad con la que realizan su trabajo, servicio o tareas asignadas, son ejecutadas sin demostrar ese “plus”; que hace que se diferencien y se entreguen por completo a sus funciones; por otra parte, la organización no estaría desarrollando estímulos en los colaboradores, debido a que, consideran que la capacidad respuesta del personal a veces no es la misma durante todo el día, al mismo tiempo, sus habilidades intelectuales se ven afectadas con la carga laboral. Sin embargo, existe un porcentaje menor del personal que expresa que el entusiasmo y



la fuerza al momento de desarrollar sus actividades son los más óptimos, así como, la intensidad con la desarrollan sus actividades es la más óptima.

**Tercera:** la dimensión Engagement emocional, expreso un nivel bajo, con un 38.1% como evidencia la tabla 8, concluyendo así que la mayoría de los colaboradores no se sienten entusiasmados con cada día nuevo en el trabajo, situación que se expresa en el poco interés que ellos demuestran al realizar sus actividades, presentando también niveles bajos de optimismo frente a situaciones de tensión, asimismo, la falta de interés frente a sus funciones, demuestran el poco empuje y entrega personal que ellos sienten a la hora de ejecutar sus actividades, resultado que determina la productividad de cada colaborador. Las situaciones de tensión hacen que su mentalidad positiva por momentos decaiga sintiendo altos niveles de estrés. Respecto al tiempo de trabajo, los colaboradores tomarían una mejor opción si se les presentase en ese momento de ir a otro lugar a laborar. Además, el bajo entusiasmo que se evidenció en la problemática antes mencionada, tal vez, se da a consecuencia de la falta de motivación por parte de la institución, motivo por el cual se debe poner principal atención.

**Cuarta:** Finalmente los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, expresaron un nivel bajo de engagement cognitivo, con un 30.5% como evidencia la tabla 11; por lo que se concluye que los niveles de concentración en los trabajadores, se están viendo afectados durante su jornada laboral, de igual forma, la absorción y atención en muchos casos es alteradas por distracciones que son irrelevantes y no correspondientes a sus funciones, esta característica va de la mano con la desvinculación de las funciones que tiene en ese momento por hacer cosas ajenas a sus funciones diarias, al mismo tiempo, incluso ausentarse de su puesto de trabajo durante cortos y a veces largos periodos de tiempo, en ausencia de los jefes de área.



Por otro lado, se evidencio la poca concentración y disfrute de los trabajadores en sus días de trabajo, asimismo, el tiempo pasaría lento para muchos colaboradores demostrando que su trabajo no es de disfrute para ellos. Mientras que, su concentración es casi siempre interrumpida, haciendo que los colaboradores no absorban nuevos conocimientos, volviéndose en algunos casos rutinarios y mecanizados, dejando de realizar varias funciones en un nivel de operatividad óptimo. Así también, le dificulta anticiparse a futuros problemas haciendo que su trabajo se vuelva más tenso con el pasar de las horas.



## RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda a la Dirección Regional de Salud Cusco instruir a las partes administrativas de cada área en cuanto a la importancia del Engagement dentro de la organización, con la finalidad de crear un vínculo emocional mucho más fuerte con los colaboradores que permita desempeñarse de manera más adecuada posible; del mismo modo también se recomienda comprometer con actividades que sean de camaradería entre colegas dentro y fuera de la misma área, contribuyendo a que se sientan mejor personalmente y con su equipo de trabajo.

**Segunda.** Se recomienda a la oficina de administración centrarse en generar canales abiertos de comunicación que puedan brindar un apoyo en cualquier momento hacia sus colaboradores; de igual forma informar sobre las novedades que ocurran en la institución los cuales deben ser compartidas con todos los trabajadores, de esta forma el colaborador se sentirá parte del equipo y que su esfuerzo es parte de un trabajo en conjunto.

**Tercera.** Se recomienda a la Dirección Ejecutiva de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur generar capacitaciones con el fin de encontrar colaboradores con un mayor nivel de engagement físico, que expresen las ganas de ir cada día a trabajar y de esta forma compartir las metas personales como objetivos grupales, esperando el contagio de entusiasmo y energía que expresen estas personas, así también, con el fin de retener y motivar más aun estas cualidades.

**Cuarta.** Se recomienda a la Dirección Ejecutiva de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur realizar el uso de encuestas inopinadas y un foro de preguntas abiertas con el fin de que los mismos colaboradores aporten y generen una lluvia de ideas en pro de mejorar y repotenciar el talento humano, a partir de aspectos positivos en su día a día, como el de dedicar cada día de trabajo a un ser querido o el de realizar un



compartir con un área distinta cada semana donde se discuta, fraternice y motive una mejora a nivel grupal, y de esta manera crear una cultura organizacional más positiva.

**Quinta.** Se recomienda a la Dirección Ejecutiva de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur contratar a una empresa especializada en potenciar el talento humano, para lograr un nivel óptimo de engagement emocional de los colaboradores, a través de esta estrategia la mayoría de los colaboradores buscarían identificar y potenciar el orgullo por su actividades laborales, haciendo que se desempeñen con una mayor facilidad y atención, pudiendo anticiparse y manejar mejor las situaciones de tensión que se les presenta en el día a día.

**Sexta.** También se recomienda a la Dirección Ejecutiva de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur desarrollar actividades de integración fuera del trabajo, como juegos lúdicos, así como generar una mejor calidad de vida mediante la flexibilidad horaria, el uso de cupones utilizables para el uso de horas extra para actividades netamente personales que ayuden a conciliar la vida personal de la vida laboral con el fin de que se evite el ausentismo.

**Séptima.** En cuanto al engagement cognitivo, se recomienda a la Dirección Ejecutiva de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur establecer políticas motivacionales como: el reconocimiento a nivel organizacional, como el colaborador del mes, en cada área y hacer el uso efectivo de un reconocimiento a dicha labor, entrega de diplomas o ser considerados para capacitaciones fuera de la institución con el fin de estimular un mejor esfuerzo en sus labores diarias, de igual forma, las novedades que ocurran en la institución deben ser compartidas con todos los trabajadores, de esta forma el trabajador se sentirá parte del equipo y dará mayor muestra de que su esfuerzo es parte de un trabajo conjunto, resaltando su labor mediante documentos que feliciten



y promuevan la continuidad de su óptima operatividad, de esta forma potenciara su concentración y desarrollara estímulos que mejoren su desenvolvimiento profesional.





## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bitbrain. (19 de septiembre de 2018). *Salud y Bienestar*. Obtenido de Qué es la atención, tipos y alteraciones: <https://www.bitbrain.com/es/blog/atencion-cognitiva-concentracion>
- Boríssov, Zhamin, & Makárova. (10 de febrero de 2013). *eumed.net*. Obtenido de Diccionario de economía política: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/bzm/i/intensidad.htm>
- Borrego, Y. (15 de Enero de 2016). *El Engagement en el Trabajo, Antecedentes y Resultados Organizacionales*. Obtenido de [www.researchgate.net](http://www.researchgate.net): [https://www.researchgate.net/publication/326415100\\_EL\\_ENGAGEMENT\\_EN\\_EL\\_TRABAJO\\_ANTECEDENTES\\_Y\\_RESULTADOS\\_ORGANIZACIONALES](https://www.researchgate.net/publication/326415100_EL_ENGAGEMENT_EN_EL_TRABAJO_ANTECEDENTES_Y_RESULTADOS_ORGANIZACIONALES)
- Brennan, J., Palermo, P., & Tagliapietra, A. (2012). Engagement, Relación con Nivel de Estudios y Trayectoria Laboral. *Revista de Psicología GEPU*, 36-42.
- Caballero, S., & Delgado, F. (2019). Habilidades del Administrador y Engagement en la Empresa Hola Supermercado Sociedad Anónima Cerrada del Distrito de Santa Ana, La Convención-2019. *Para optar el Título Profesional de Licenciadas en Admnistración*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria?* Cusco: Talleres Colorgraf S.R.L.
- Carrasco, D. S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica: pautas metodologicas para diseñar y elaborar el proyecto de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Centeno, A. (2019). ENGAGEMENT DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDA ANDINA DEL CUSCO 2019. *Para optar el título profesional de Psicologa*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3241/1/Andrea\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3241/1/Andrea_Tesis_bachiller_2019.pdf)



- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano* (Tercera Edicion ed.). Mexico DF: The McGraw-Hill. Obtenido de [https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO\\_Idalberto.\\_Gesti%C3%B3n\\_d\\_el\\_talento\\_humano.\\_3ra\\_Edici%C3%B3n.\\_McGraw\\_Hill](https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_d_el_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill)
- Depaux, R., Campodónico, L., Ringeling, I., & Segovia, I. (2008). *EN EL CAMINO A CENTRO DE SALUD FAMILIAR*. Santiago de Chile: Subsecretaria de Redes Asistenciales.
- Dueñas, F. (26 de Setiembre de 2017). *acsendo.blog*. Obtenido de RECURSOS HUMANOS 6 beneficios del employee engagement: <https://blog.acsendo.com/6-beneficios-del-employee-engagement-infografia/>
- equipos&talento. (31 de Marzo de 2017). *EQUIPOS Y TALENTO*. Obtenido de Aon Hewitt: El nivel de 'engagement' de los empleados desciende en todo el mundo: <https://www.equipostrytalento.com/noticias/2017/03/31/aon-hewitt-el-nivel-de-engagement-de-los-empleados-desciende-en-todo-el-mundo>
- Esprilleta, A. M. (7 de diciembre de 2015). *Acsendo.blog*. Recuperado el 20 de mayo de 2019, de 4 factores que afectan el engagement en una empresa: <https://blog.acsendo.com/los-4-factores-que-afectan-el-engagement/>
- Estrada, W., & Vargas., L. (2017). Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/923/Lurdes\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/923/Lurdes_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- García, G. (29 de Junio de 2016). *Argumentos economicos*. Obtenido de La valoración del esfuerzo laboral: 4 aspectos clave: <https://argumentoseconomicos.com/2016/06/29/claves-valoracion-esfuerzo-laboral/>
- García, T. (31 de marzo de 2019). *Psicoterapia para todos*. Obtenido de La Concentración es vital para el estudio y el trabajo: <http://psicoterapiaparatodos.com/la-concentracion-es-vital-para-el-estudio-y-el-trabajo/>
- Granados, C. (2015). Engagement Laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la Republica. *Trabajo De Grado Para Optar el Título de Especialista en Gestión Pública y de Negocios "Ecacen"*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Bogota.
- Hernandez, Fernández, & Baptista, M. d. (2014). *Metodologia de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- LEXICO. (2020). *LEXICO Power by OXFORD*. Obtenido de <https://www.lexico.com/es/definicion/interes>
- Mendoza, B., & Gutierrez, M. (2017). Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. (*titulo Profesional de Licenciado*). Universidad Amazónica de Madre de Dios, Madre de Dios, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro, J. (Diciembre de 2017). *DefiniciónABC*. Obtenido de Defición de Esfuerzo: <https://www.definicionabc.com/social/esfuerzo.php>
- Nombela, C. (27 de febrero de 2020). *Forbes*. Obtenido de Por qué debes ser optimista en tu trabajo: <https://forbes.es/empresas/45392/por-que-debes-ser-optimista-en-tu-trabajo/>



- Office MindYoga. (9 de septiembre de 2017). *officemindyoga*. Obtenido de El entusiasmo laboral: <http://www.officemindyoga.com/blog/el-entusiasmo-laboral>
- Otsin, C. (2015). Factores de Identificación y Orgullo Laboral en Trabajadores del Departamento de Seguridad Integral en Empresa Portuaria Quetzal. *Grado Academico de Licenciada*. Universidad Rafael Landívar, Escuintla. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Otzin-Cecia.pdf>
- Oxford. (2019). *Lexico Spanish*. Obtenido de Lexico Spanish.
- Peña, L. M., & Pérez, J. (2015). Employee engagement: la asignatura pendiente. *d+i desarrollando ideas*, 11.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2013). *Definicion.de*. Obtenido de Definición de deseo: (<https://definicion.de/deseo/>)
- Perú Retail. (10 de Julio de 2017). *Perú Retail*. Obtenido de La web del retail y los canales comerciales.: <https://www.peru-retail.com/mejores-empresas-para-trabajar-peru-millennials/>
- Red de Servicios de Salud Cusco Sur. (10 de 04 de 2019). *Red de Servicios de Salud Cusco Sur*. Obtenido de Red de Servicios de Salud Cusco Sur: [http://www.redsaludcuscosur.gob.pe/?page\\_id=55](http://www.redsaludcuscosur.gob.pe/?page_id=55)
- Reig, P. (03 de Febrero de 2017). *NoviCap*. Obtenido de NoviCap: <https://novicap.com/blog/conseguir-engagement-empleados/>
- Robbins, S., & Judge., T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Deimotercera Edicion ed.). Mexico DF, Mexico: Pearson Educacion.
- Rosenberg, & Horland. (6 de Diciembre de 2010). *Preparación Escala Básica Cuerpo Nacional de la Policia*. Obtenido de Actitud, Autores y Teorías.: <http://morcicnp.blogspot.com/2010/12/actitud-autores-y-teorias.html>



- Ruiz, K. (2017). Engagement en gerentes de enfermería, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua, Mayo, Junio 2017. *Maestría en Administración en Salud*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud Escuela de Salud Pública, Managua, Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7911/1/t954.pdf>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). *El Engagement de los empleados un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Utrecht: Estudios Financieros. Obtenido de [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004\\_Salanova-Schaufeli.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf)
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Tejada., B. (2007). *Administración de Servicios de Alimentación*. (J. P. Posada, Ed.) Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia. Obtenido de <https://es.slideshare.net/andreacaicedodiaz/administracin-de-servicios-de-servicios-de-alimentacin-calidad-nutricin-productividad-y-beneficios-2ed-2006-dolly-b>
- Temple, I. (19 de 12 de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de ¿Cuál es tu nivel de energía en el trabajo?: <https://www.gestiopolis.com/nivel-energia-trabajo/>
- Vila, G., Alvarez, D., & Castro, C. (2015). *Análisis del Engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas Españolas Asociadas a REDEMPRENDIA* (Primera ed.). Galicia, España: Dollar Photo Club.
- Vila, G., Alvarez, D., & Castro, C. (2015). *Análisis del Engagement en el Trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a RedEmprendia* (Primera ed.). Galicia, España: Dollar Photo Club.
- Zimmermann, A. (2000). *Gestión del Cambio organizacional* (2ª edición ed.). Quito, Ecuador: Abya-Yala.



- Bitbrain. (19 de septiembre de 2018). *Salud y Bienestar*. Obtenido de Qué es la atención, tipos y alteraciones: <https://www.bitbrain.com/es/blog/atencion-cognitiva-concentracion>
- Boríssov, Zhamin, & Makárova. (10 de febrero de 2013). *eumed.net*. Obtenido de Diccionario de economía política: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/bzm/i/intensidad.htm>
- Borrego, Y. (15 de Enero de 2016). *El Engagement en el Trabajo, Antecedentes y Resultados Organizacionales*. Obtenido de [www.researchgate.net](http://www.researchgate.net): [https://www.researchgate.net/publication/326415100\\_EL\\_ENGAGEMENT\\_EN\\_EL\\_TRABAJO\\_ANTECEDENTES\\_Y\\_RESULTADOS\\_ORGANIZACIONALES](https://www.researchgate.net/publication/326415100_EL_ENGAGEMENT_EN_EL_TRABAJO_ANTECEDENTES_Y_RESULTADOS_ORGANIZACIONALES)
- Brennan, J., Palermo, P., & Tagliapietra, A. (2012). Engagement, Relación con Nivel de Estudios y Trayectoria Laboral. *Revista de Psicología GEPU*, 36-42.
- Caballero, S., & Delgado, F. (2019). Habilidades del Administrador y Engagement en la Empresa Hola Supermercado Sociedad Anónima Cerrada del Distrito de Santa Ana, La Convención-2019. *Para optar el Título Profesional de Licenciadas en Administración*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria?* Cusco: Talleres Colorgraf S.R.L.
- Carrasco, D. S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Centeno, A. (2019). ENGAGEMENT DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO 2019. *Para optar el título profesional de Psicóloga*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3241/1/Andrea\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3241/1/Andrea_Tesis_bachiller_2019.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Edición ed.). Mexico DF: The McGraw-Hill. Obtenido de



[https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO\\_Idalberto.\\_Gesti%C3%B3n\\_d  
el\\_talento\\_humano.\\_3ra\\_Edici%C3%B3n.\\_McGraw\\_Hill](https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_d<br/>el_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill)

Depaux, R., Campodónico, L., Ringeling, I., & Segovia, I. (2008). *EN EL CAMINO A CENTRO DE SALUD FAMILIAR*. Santiago de Chile: Subsecretaria de Redes Asistenciales.

Dueñas, F. (26 de Setiembre de 2017). *acsendo.blog*. Obtenido de RECURSOS HUMANOS 6 beneficios del employee engagement: <https://blog.acsendo.com/6-beneficios-del-employee-engagement-infografia/>

equipos&talento. (31 de Marzo de 2017). *EQUIPOS Y TALENTO*. Obtenido de Aon Hewitt: El nivel de 'engagement' de los empleados desciende en todo el mundo: <https://www.equiposytalento.com/noticias/2017/03/31/aon-hewitt-el-nivel-de-engagement-de-los-empleados-desciende-en-todo-el-mundo>

Esprilleta, A. M. (7 de diciembre de 2015). *Acsendo.blog*. Recuperado el 20 de mayo de 2019, de 4 factores que afectan el engagement en una empresa: <https://blog.acsendo.com/los-4-factores-que-afectan-el-engagement/>

Estrada, W., & Vargas., L. (2017). Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/923/Lurdes\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/923/Lurdes_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garcia, G. (29 de Junio de 2016). *Argumentos economicos*. Obtenido de La valoración del esfuerzo laboral: 4 aspectos clave: <https://argumentoseconomicos.com/2016/06/29/claves-valoracion-esfuerzo-laboral/>



- García, T. (31 de marzo de 2019). *Psicoterapia para todos*. Obtenido de La Concentración es vital para el estudio y el trabajo: <http://psicoterapiaparatodos.com/la-concentracion-es-vital-para-el-estudio-y-el-trabajo/>
- Granados, C. (2015). Engagement Laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la Republica. *Trabajo De Grado Para Optar el Título de Especialista en Gestión Pública y de Negocios "Ecacen"*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Bogota.
- Hernandez, Fernández, & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigacion*. Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- LEXICO. (2020). *LEXICO Power by OXFORD*. Obtenido de <https://www.lexico.com/es/definicion/interes>
- Mendoza, B., & Gutierrez, M. (2017). Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. (*titulo Profesional de Licenciado*). Universidad Amazónica de Madre de Dios, Madre de Dios, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro, J. (Diciembre de 2017). *DefiniciónABC*. Obtenido de Defición de Esfuerzo: <https://www.definicionabc.com/social/esfuerzo.php>
- Nombela, C. (27 de febrero de 2020). *Forbes*. Obtenido de Por qué debes ser optimista en tu trabajo: <https://forbes.es/empresas/45392/por-que-debes-ser-optimista-en-tu-trabajo/>
- Office MindYoga. (9 de septiembre de 2017). *officemindyoga*. Obtenido de El entusiasmo laboral: <http://www.officemindyoga.com/blog/el-entusiasmo-laboral>
- Otsin, C. (2015). Factores de Identificación y Orgullo Laboral en Trabajadores del Departamento de Seguridad Integral en Empresa Portuaria Quetzal. *Grado Academico*





- de Licenciada*. Universidad Rafael Landívar, Escuintla. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Otzin-Cecia.pdf>
- Oxford. (2019). *Lexico Spanish*. Obtenido de Lexico Spanish.
- Peña, L. M., & Pérez, J. (2015). Employee engagement: la asignatura pendiente. *d+i desarrollando ideas*, 11.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2013). *Definicion.de*. Obtenido de Definición de deseo: (<https://definicion.de/deseo/>)
- Perú Retail. (10 de Julio de 2017). *Perú Retail*. Obtenido de La web del retail y los canales comerciales.: <https://www.peru-retail.com/mejores-empresas-para-trabajar-peru-millennials/>
- Red de Servicios de Salud Cusco Sur. (10 de 04 de 2019). *Red de Servicios de Salud Cusco Sur*. Obtenido de Red de Servicios de Salud Cusco Sur: [http://www.redsaludcuscosur.gob.pe/?page\\_id=55](http://www.redsaludcuscosur.gob.pe/?page_id=55)
- Reig, P. (03 de Febrero de 2017). *NoviCap*. Obtenido de NoviCap: <https://novicap.com/blog/conseguir-engagement-empleados/>
- Robbins, S., & Judge., T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Deimotercera Edicion ed.). Mexico DF, Mexico: Pearson Educacion.
- Rosenberg, & Horland. (6 de Diciembre de 2010). *Preparación Escala Básica Cuerpo Nacional de la Policia*. Obtenido de Actitud, Autores y Teorías.: <http://morcicnp.blogspot.com/2010/12/actitud-autores-y-teorias.html>
- Ruiz, K. (2017). Engagement en gerentes de enfermería, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua, Mayo, Junio 2017. *Maestría en Administración en Salud*. Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Managua Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud Escuela de Salud Pública, Managua, Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7911/1/t954.pdf>



- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). *El Engagement de los empleados un reto emergente para la direccion de los recursos humanos*. Utrecht: Estudios Financieros. Obtenido de [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004\\_Salanova-Schaufeli.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf)
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Tejada., B. (2007). *Administración de Servicios de Alimentación*. (J. P. Posada, Ed.) Medellin, Colombia: Universidad de Antioquia. Obtenido de <https://es.slideshare.net/andreacaicedodiaz/administracin-de-servicios-de-servicios-de-alimentacin-calidad-nutricin-productividad-y-beneficios-2ed-2006-dolly-b>
- Temple, I. (19 de 12 de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de ¿Cuál es tu nivel de energía en el trabajo?: <https://www.gestiopolis.com/nivel-energia-trabajo/>
- Vila, G., Alvarez, D., & Castro, C. (2015). *Analisis del Engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas Españolas Asociadas a REDEMPRENDIA* (Primera ed.). Galicia, España: Dollar Photo Club.
- Vila, G., Alvarez, D., & Castro, C. (2015). *Analisis del Engagement en el Trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a RedEmprendia* (Primera ed.). Galicia, España: Dollar Photo Club.
- Zimmermann, A. (2000). *Gestion del Cambio organizacional* (2º edicion ed.). Quito, Ecuador: Abya-Yala.



## **ANEXOS**



a. Matriz de Consistencia

**Título: El Engagement en los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur – Cusco 2020**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo es el Engagement de los colaboradores de la Red Servicios de Salud Cusco Sur 2020?	Describir el Engagement de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2020	Engagement	Engagement físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altos niveles de energía y esfuerzo.</li> <li>• Deseo de esforzarse.</li> <li>• Intensidad en el desempeño del trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de investigación: Básica</li> <li>• Enfoque de la investigación: Cuantitativo</li> <li>• Diseño de la investigación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• No experimental</li> </ul> </li> <li>• Alcance de la investigación: descriptivo</li> </ul> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>  <b>Población:</b>            Estará conformada por los 65 colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur- Cusco 2020  <b>Muestra: (muestra censal)</b>            Estará compuesta por toda la población de la Red Servicios de Salud Cusco Sur- Cusco 2020, los 65 colaboradores.  <b>TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN</b>            Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b>            Cuestionario</p>
<b>PROBLEMA ESPECIFICO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>		Engagement Emocional:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entusiasmo e interés en el puesto de trabajo.</li> <li>• Optimismo acerca del puesto.</li> <li>• Orgullo por el puesto de trabajo.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es el engagement físico de los colaboradores de la red de servicios de salud Cusco Sur 2020?</li> <li>• ¿Cómo es el engagement emocional de los colaboradores de la red de servicios de salud Cusco Sur 2020?</li> <li>• ¿Cómo es el engagement cognitivo de los colaboradores de la red de servicios de salud Cusco Sur 2020?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir el engagement físico en los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2020.</li> <li>• Describir el engagement emocional en los colaboradores de la red de servicios de salud Cusco Sur 2020.</li> <li>• Describir el engagement cognitivo en los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur 2020.</li> </ul>		Engagement cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta concentración en el trabajo.</li> <li>• Atención y absorción durante el desempeño del trabajo.</li> </ul>	



**b. Matriz del Instrumento para la recolección de datos**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Engagement en los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur-Cusco-2020

**Variable:** Engagement

Dimensiones	Indicadores	Peso	Nº de ítems	Indicador de reactivo
1. Engagement físico	1. Altos niveles de energía y esfuerzo.	30.4	3	1. Usted siente pasión por su trabajo
				2. Usted se siente con la energía necesaria para realizar sus actividades laborales.
				3. Usted siente inspirado en su centro de trabajo
	2. Deseo de esforzarse.	30.4	2	4. Usted siente el deseo de esforzarse durante su actividades laborales
				5. Usted puede continuar trabajando horas extra con la misma intensidad
	3. Intensidad en el desempeño del trabajo.	30.4	2	6. Usted considera que su capacidad de respuesta es la misma durante toda su jornada laboral. 7. Usted considera que sus habilidades intelectuales no se ven afectadas por la intensidad del trabajo.
2. Engagement emocional	4. Entusiasmo e interés en el puesto de trabajo.	34.8	2	8. Usted se siente bien con el servicio y/o las tareas que realiza.
				9. Usted siente interés con las funciones que realiza.
	5. Optimismo acerca del puesto.	34.8	3	10. Usted considera que es entretenido realizar sus labores en su lugar trabajo.
				11. Usted refleja su ánimo en su trabajo.
				12. Usted siente que su mentalidad es positiva en situaciones de tensión en el trabajo
	6. Orgullo por el puesto de trabajo.	34.8	3	13. Usted se siente orgulloso por las funciones que realiza.
14. Usted considera que quisiera trabajar aquí por mucho tiempo. 15. Usted se siente entusiasmado con su trabajo.				
3. Engagement cognitivo	7. Alta concentración en el trabajo.	34.8	2	16. Usted considera que esta altamente concentrado en centro laboral
				17. Usted se siente involucrado con las funciones que realiza
	8. Atención y absorción durante el desempeño del trabajo.	34.8	6	18. Usted considera que su trabajo es estimulante e inspirador.
				19. Usted dirige toda su atención solo a una tarea que realiza en ese momento
				20. Usted considera que le dificulta suspender sus actividades
				21. Usted considera que está atento y se anticipa ante futuros problemas
				22. Usted considera que el tiempo pasa volando en su trabajo
23. Usted considera que su concentración en el trabajo es interrumpida				
		100%	23	



**c. Instrumento para la Recolección de Datos**

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

INDICADOR DE REACTIVOS	CRITERIO DE CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Usted siente pasión por su trabajo					
2. Usted se siente con la energía necesaria para realizar sus actividades laborales.					
3. Usted se siente inspirado en su centro de trabajo					
4. Usted siente el deseo de esforzarse durante su actividades laborales					
5. Usted puede continuar trabajando horas extra con la misma intensidad					
6. Usted considera que su capacidad de respuesta es la misma durante su jornada laboral.					
7. Usted considera que sus habilidades intelectuales no se ven afectadas por la intensidad del trabajo.					
8. Usted se siente bien con el servicio y/o las tareas que realiza.					
9. Usted refleja su ánimo en su trabajo					
10. Usted siente interés con las funciones que realiza					
11. Usted considera que es entretenido realizar sus labores en su lugar trabajo.					
12. Usted dirige toda su atención solo a una tarea que realiza en ese momento					
13. Usted siente que su mentalidad es positiva en situaciones de tensión en el trabajo					
14. Usted considera que su trabajo es estimulante e inspirador.					
15. Usted se siente entusiasmado con su trabajo.					
16. Usted se siente orgulloso por las funciones que realiza.					
17. Usted considera que esta altamente concentrado en su centro laboral					
18. Usted se siente involucrado con las funciones que realiza					
19. Usted considera que quisiera trabajar aquí por mucho tiempo.					
20. Usted considera que le dificulta suspender sus actividades					
21. Usted considera que está atento y se anticipa ante futuros problemas					
22. Usted considera que el tiempo pasa volando en su trabajo					
23. Usted considera que su concentración en el trabajo es interrumpida					



#### d. Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento:  $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento:  $\bar{X}_{min} = 1$

Rango:  $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud:  $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy bajo
1,81 – 2,60	Bajo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Alto
4,21 – 5,00	Muy alto



e. Resultados de los ítems del cuestionario

		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	Usted siente pasión por su trabajo	4	5.3%	21	30.1%	34	56.3%	4	5.3%	2	3.0%
P2	Usted se siente con la energía necesaria para realizar sus actividades laborales.	7	10.8%	28	43.1%	30	46.2%	0	0.0%	0	0.0%
P3	Usted se siente inspirado en su centro de trabajo	12	18.5%	32	49.2%	19	29.2%	1	1.5%	1	1.5%
P4	Usted siente el deseo de esforzarse durante su actividades laborales	8	12.3%	24	36.9%	32	49.2%	1	1.5%	0	0.0%
P5	Usted puede continuar trabajando horas extra con la misma intensidad	23	35.4%	27	41.5%	13	20.0%	1	1.5%	1	1.5%
P6	Usted considera que su capacidad de respuesta es la misma durante su jornada laboral	12	18.5%	32	49.2%	20	30.8%	0	0.0%	1	1.5%
P7	Usted considera que sus habilidades intelectuales no se ven afectadas por la intensidad del trabajo	31	47.7%	16	24.6%	8	12.3%	5	7.7%	5	7.7%
P8	Usted se siente bien con el servicio y/o las tareas que realiza.	30	46.2%	29	44.6%	5	7.7%	0	0.0%	1	1.5%
P9	Usted refleja su ánimo en su trabajo	26	40.0%	31	47.7%	8	12.3%	0	0.0%	0	0.0%
P10	Usted siente interés con las funciones que realiza	33	50.8%	18	27.7%	12	18.5%	0	0.0%	2	3.1%
P11	Usted considera que es entretenido realizar sus labores en su lugar trabajo.	27	41.5%	22	33.8%	14	21.5%	1	1.5%	1	1.5%
P12	Usted dirige toda su atención solo a una tarea que realiza en ese momento	33	50.8%	18	27.7%	10	15.4%	0	0.0%	4	6.2%
P13	Usted siente que su mentalidad es positiva en situaciones de tensión en el trabajo	18	27.7%	42	64.6%	5	7.7%	0	0.0%	0	0.0%
P14	Usted considera que su trabajo es estimulante e inspirador.	24	36.9%	25	38.5%	14	21.5%	0	0.0%	2	3.1%
P15	Usted se siente entusiasmado con su trabajo.	25	38.5%	27	41.5%	13	20.0%	0	0.0%	0	0.0%
P16	Usted se siente orgulloso por las funciones que realiza.	33	50.8%	24	36.9%	8	12.3%	0	0.0%	0	0.0%
P17	Usted considera que esta altamente concentrado en su centro laboral	16	24.6%	42	64.6%	6	9.2%	1	1.5%	0	0.0%
P18	Usted se siente involucrado con las funciones que realiza	33	50.8%	19	29.2%	13	20.0%	0	0.0%	0	0.0%
P19	Usted considera que quisiera trabajar aquí por mucho tiempo.	25	38.5%	16	24.6%	19	29.2%	1	1.5%	4	6.2%
P20	Usted considera que le dificulta suspender sus actividades	16	24.6%	9	13.8%	33	50.8%	3	4.6%	4	6.2%
P21	Usted considera que está atento y se anticipa ante futuros problemas	31	47.7%	8	12.3%	23	35.4%	2	3.1%	1	1.5%
P22	Usted considera que el tiempo pasa volando en su trabajo	24	36.9%	19	29.2%	22	33.8%	0	0.0%	0	0.0%
P23	Usted considera que su concentración en el trabajo es interrumpida	9	13.8%	8	12.3%	32	49.2%	3	4.6%	13	20.0%