

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**El engagement y desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo
Directo a los más Pobres - JUNTOS - Unidad Territorial - Apurímac, 2021**

Presentada por:

Roxana Marvi Torres Limascca

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Abancay, Perú

2022



UNIVERSIDAD MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“TESIS”

“EL ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL
PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES - JUNTOS -
UNIDAD TERRITORIAL - APURÍMAC, 2021”

Presentado por **Roxana Marvi Torres Limascca**, para optar el Título Profesional de:
Licenciado en Administración

Sustentado y aprobado el 12 de agosto de 2022 ante el jurado evaluador:

Presidente:


Dra. Silvia Soledad López Ibáñez

Primer Miembro:

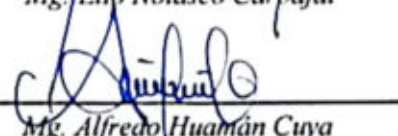

Mtro. Arturo Nicanor Suárez Orellana

Segundo Miembro:


Mg. Josué Huamani Cayllahua

Asesor (es):


Mg. Elio Nolasco Carbajal


Mg. Alfredo Huamán Cuya

Agradecimiento

A Dios por brindarme lo espiritualmente necesario para lograr mis propósitos, a mi familia por el apoyo que me ofrecieron todo este tiempo, por los buenos consejos que supieron trasmitirme y por la confianza que pusieron en mi para llevar a cabo este trabajo.

A mis padres Rosa y Eloy por ser mis guías, del mismo modo agradezco a los colegas que colaboraron respondiendo los cuestionarios tan dispuestos. Por último, quiero agradecer la colaboración de mis asesores quiénes dedicaron parte de su tiempo para ayudarme a realizar esta tesis.

Dedicatoria

A mis padres por ser mi mayor motivo de superación, dignos ejemplos de constancia y trabajo, por su apoyo incondicional recibido durante mi formación profesional.



“El Engagement y desempeño laboral en los trabajadores del programa nacional de apoyo directo a los más pobres – JUNTOS - unidad territorial – Apurímac, 2021”

Línea de investigación: Gestión pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons.



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. Descripción del problema.....	5
1.2. Enunciado del Problema.....	7
1.2.1. Problema General	7
1.2.2. Problemas específicos.....	7
1.3. Justificación de la investigación.....	8
1.3.1. Justificación teórica	8
1.3.2. Justificación práctica	8
1.3.3. Justificación metodológica	8
1.3.4. Justificación social.....	9
CAPÍTULO II	10
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	10
2.1. Objetivos de la investigación	10
2.1.1. Objetivo general	10
2.1.2. Objetivos específicos	10
2.2. Hipótesis de la Investigación.....	10
2.2.1. Hipótesis general	10
2.2.2. Hipótesis específicas.....	10
2.3. Operacionalización de variables.....	11
CAPÍTULO III	12
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	12
3.1. Antecedentes	12



3.1.1.	Antecedentes internacionales	12
3.1.2.	Antecedentes nacionales.....	13
3.1.3.	Antecedentes locales.....	15
3.2.	Marco referencial	16
3.2.1.	Teorías de Engagement	16
3.2.2.	Teorías de desempeño laboral	29
3.2.3.	Teoría de la definición de objetivos	30
3.2.4.	Desempeño laboral	31
3.2.5.	Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS.....	42
3.3.	Marco conceptual	43
CAPÍTULO IV.....		45
METODOLOGÍA.....		45
4.1.	Tipo y nivel de investigación	45
4.1.1.	Tipo de investigación	45
4.1.2.	Nivel de investigación	45
4.2.	Diseño de investigación	45
4.3.	Ética de investigación.....	46
4.4.	Población y muestra	46
4.4.1.	Población	46
4.4.2.	Muestra	47
4.5.	Procedimiento.....	48
4.6.	Técnica e instrumento	48
4.6.1.	Técnica.....	48
4.6.2.	Instrumento.....	48
4.7.	Estadístico de investigación	48
CAPITULO V		50
RESULTADOS Y DISCUSIONES		50
5.1.	Análisis de resultados.....	50



5.1.1.	Confiabilidad del instrumento	50
5.1.2.	Resultados descriptivos de la variable engagement	51
5.1.3.	Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral.....	55
5.2.	Prueba de normalidad.....	59
5.3.	Contrastación de hipótesis.....	60
5.3.1.	Prueba de la hipótesis general	60
5.3.2.	Hipótesis específicas.....	61
5.4.	Discusión.....	64
CAPÍTULO VI.....		68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		68
6.1.	Conclusiones	68
6.2.	Recomendaciones.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		70
ANEXOS		77



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	11
Tabla 2 Trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres-JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac	47
Tabla 3 Rango de decisión para la confiabilidad del instrumento.....	50
Tabla 4 Prueba de fiabilidad del instrumento	51
Tabla 5 Recuento de la percepción respecto a engagement	51
Tabla 6 Recuento de la percepción respecto al vigor	52
Tabla 7 Recuento de la percepción respecto a la dedicación.....	53
Tabla 8 Recuento de la percepción respecto a la absorción	54
Tabla 9 Recuento de la percepción respecto al desempeño laboral.....	55
Tabla 10 Recuento de la percepción respecto al desempeño de la tarea	56
Tabla 11 Recuento de la percepción respecto al desempeño contextual	57
Tabla 12 Recuento de la percepción frente al desempeño adaptativo	58
Tabla 13 Prueba de normalidad de las variables y las dimensiones	59
Tabla 14 Correlación entre engagement y desempeño laboral	60
Tabla 15 Correlación entre vigor y desempeño laboral.....	61
Tabla 16 Correlación entre dedicación y desempeño laboral.....	62
Tabla 17 Correlación entre absorción y desempeño laboral.....	63



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo del engagement de Simpson	20
Figura 2 Modelo de lo factores del engagement	21
Figura 3 Modelo condiciones psicológicas del engagement	22
Figura 4 Modelo del engagement de Schaufeli y otros	23
Figura 5 Modelo del desempeño laboral según Campbell y otros	34
Figura 6 Modelo del desempeño laboral según Murphy y Saal	35
Figura 7 Modelo del desempeño laboral de Koopmans y otros	36
Figura 8 Percepción respecto a engagement	52
Figura 9 Percepción respecto al vigor	53
Figura 10 Percepción respecto a la dedicación.....	54
Figura 11 Percepción respecto a la absorción	55
Figura 12 Percepción respecto al desempeño laboral.....	56
Figura 13 Percepción respecto al desempeño de la tarea	57
Figura 14 Percepción respecto al desempeño contextual.....	58
Figura 15 Percepción frente al desempeño adaptativo	59



INTRODUCCIÓN

El engagement es entendido como un estado mental positivo y satisfactorio por el trabajo. Es decir, el grado de participación y la energía para efectuar una labor. Por lo tanto, es muy importante su gestión puesto que el desempeño y el logro de objetivos organizacionales, en la mayoría de las veces, depende de ello. La competitividad organizacional implica una gestión ideal de talento humano para su éxito y sostenibilidad. Por ende, se debe recurrir a algunas herramientas que puedan ayudar a determinar el compromiso real de los empleados con la organización, buscando mejorar y fortalecer el mecanismo, llamado engagement. En el presente estudio, los trabajadores de la unidad muestran un limitado engagement, el cual se manifiesta en el deficiente índice de energía al momento de realizar sus deberes, juntamente con la escasa capacidad de resiliencia mental ante las dificultades, poco empeño en el trabajo, complejidad para conservar la perseverancia frente a las situaciones difíciles y poca voluntad para continuar trabajando por jornadas de larga duración. Como consecuencia se percibe un reducido desempeño de la tarea, nivel bajo de conocimiento del trabajo, y reducida capacidad para la resolución de problemas.

Por ello el presente trabajo de investigación titulado; engagement y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, surge de la necesidad de responder, ¿Qué relación existe entre engagement y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021?, por ello se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021, los objetivos específicos es: establecer la relación entre vigor y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021, conocer la relación entre dedicación y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021, encontrar la relación entre absorción y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS.

Capítulo I. Aborda una descripción de la situación problemática, para seguir con el planteamiento y enunciado de problemas a investigar, la justificación de este y donde se encuentra ubicado y en qué contexto se realizará.

Capítulo II. Está comprendida desde el planteamiento de objetivos, hipótesis, hasta la operacionalización de variables.



Capítulo III. Contempla los antecedentes conformados por estudios anteriores de diversos niveles, marco teórico y conceptual, abordado para ambas variables de estudio.

Capítulo IV. En ella se plantea la parte metodológica de la investigación. Mismo que está conformado por definición de tipo a seguir, a qué nivel, diseño de investigación, asimismo detalla la población de estudio, del mismo modo se plantea la técnica como el instrumento a utilizar y la parte estadística que se empleó en esta investigación.

Capítulo V. Aborda los resultados obtenidos en la investigación a nivel descriptivo e inferencial a través de la prueba de hipótesis, para luego realizar una discusión de los resultados encontrados, tanto con la teoría como con otras investigaciones antecedentes.

Capítulo VI. Finalmente, se presenta tanto las conclusiones como las recomendaciones en base a los resultados alcanzados.

.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el engagement y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es de carácter básico, puro o sustancial, de nivel correlacional y el diseño no experimental – corte transeccional. La población y la muestra estuvo conformada por 94 trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más pobres del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac; elegidos de forma dirigida, a quienes se le aplicó una encuesta graduada en la escala de Likert compuesta por 24 ítems para recoger sus opiniones. La conclusión al cual se llegó es que existe una relación positiva moderada entre el engagement y el desempeño laboral el Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, con una correlación de Rho de Spearman de 0,623 y una significación estadística de $p < .05$. Así mismo, existe una relación positiva moderada entre las dimensiones (vigor, dedicación y absorción) con el desempeño laboral, comprobándose las hipótesis planteadas.

Palabras clave: *Engagement, desempeño laboral, colaboradores*



ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between engagement and work performance in the workers of the JUNTOS Program, Apurímac Territorial Unit, 2021. It was developed under a quantitative approach, the type of research is basic, pure or substantial, correlational level and non-experimental design - transectional cut. The population and the sample consisted of 94 workers of the National Program of Direct Support to the Poorest of the JUNTOS Program, Apurímac Territorial Unit; chosen in a targeted manner, to whom a survey was applied, graduated on the Likert scale composed of 24 items to collect their opinions. The conclusion reached is that there is a moderate positive relationship between engagement and work performance in the JUNTOS Program, Apurímac Territorial Unit, with a Spearman's Rho correlation of 0.623 and a statistical significance of 0.000. Likewise, there is a moderate positive relationship between the dimensions (vigor, dedication and absorption) and work performance, proving the hypotheses proposed.

Key words: *Engagement, job performance, employees*

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

El Programa Juntos, trabaja de manera directa con las familias de recursos limitados y menos oportunidades, siendo requisito indispensable contar con una clasificación socioeconómica de pobre o pobreza extrema y entre otros, que el hogar cuente con una gestante, niño y/o adolescente; además el programa trabaja directamente con el sector salud y educación, adicional a ello se necesitan ciertas competencias, habilidades y conocimientos, para lo cual se cree que esto depende de muchos factores, internos y externos a la institución.

A pesar de los varios esfuerzos que el estado ha venido trabajando en tema de descentralización, ampliación de recursos presupuestales en general, aumento de trabajadores públicos, no se obtuvo resultados que impacten en la ciudadanía. No sirve de mucho que se cuente con mayores recursos presupuestales si no se cuenta con personal hondamente capacitado que forjen el cumplimiento adecuado de las políticas públicas contenidas en normas, planes, programas y presupuestos.

Por otra parte, referente al desempeño laboral en el Perú equivale solo el 17 % de la productividad en comparación con otros países desarrollados, debido a la informalidad y la elevada recopilación de trabajo. Frente a estos bajos porcentajes, es preciso que las organizaciones estudien el cumplimiento y ejecución de sus trabajadores con el objetivo de identificar cuáles son los aspectos que deben ser reforzados (ESAN, 2019). Asimismo, el desempeño laboral y el reconocimiento no ha sido de prioridad para el estado, lo que ha conllevado a que no se reclute ni se conserve en el servicio a los más calificados, motivados, tampoco a los de mejor productividad y desempeño. La valoración de desempeño es primordial para una institución y/o empresa, puesto que ayuda a diseñar y efectuar estrategias y técnicas que permitan acrecentar la eficacia. El proceso y otros puede abarcar, conocimiento de la misión, visión, cultura organizacional y las aptitudes



laborales de cada cargo. La mayoría de los personales se resisten a someterse a una evaluación de desempeño, ya que piensan que los evaluadores no son los más transparentes al momento de realizar la evaluación y porque creen que este tipo de evaluaciones podría traer consigo un despido arbitrario. A lo antes mencionado, lo que corresponde a las entidades en primer lugar sensibilizar al evaluado los objetivos de la evaluación y lo que realmente se quiere obtener.

Causas, el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres-JUNTOS de la Unidad Territorial Apurímac, cuenta con personales que carecen de engagement, uno de los factores es el desconocimiento de la misma por parte de los gestores; por lo tanto, se manifiesta en el deficiente índice de energía (vigor) que tienen los trabajadores al momento de realizar con sus deberes, conjuntamente con la escasa capacidad de resiliencia mental ante las dificultades, poco empeño en el trabajo, complejidad para conservar la perseverancia frente a las situaciones difíciles; y poca voluntad para continuar laborando por jornadas de larga duración. De la misma manera, presenta un deficiente compromiso (dedicación), por tanto, los trabajadores no contemplan que su función sea de relevancia o con motivación; en consecuencia, se presencia poca emoción durante su permanencia en la institución; escasa motivación para la detección de soluciones ante un problema; insuficiente orgullo de ser parte de la empresa y escasa competitividad para afrontar con desafío cualquier evento (absorción). También se presenta baja absorción, por ende, el trabajador no se mantiene concentrado a lo largo del desarrollo de sus actividades; bajo regocijo al efectuar las actividades y tienen la percepción de que el tiempo en el trabajo pasa muy lento.

Se puede asumir que existen muchos factores que influyen en el desempeño laboral de éstos, ya que no todos cumplen de manera satisfactoria con los indicadores de desempeño que el Programa ha establecido en sus diferentes procesos operativos y que finalmente se traducen en el no cumplimiento del objetivo estratégico del Programa Juntos, que según el PEI (2021) del Ministerio de desarrollo e Inclusión social dos de los seis objetivos del programa consiste en implementar mejoras en las intervenciones del MIDIS y fortalecer la gestión institucional para mejorar la condición y la calidad de vida de los usuario, sin embargo se percibe dificultades en el desempeño adaptativo para el logro oportuno de tales objetivos; esto se da cuando existen problemas para ajustar metas y planes a la situación, así como también, la limitada capacidad para aprender tareas nuevas y



adecuarse a los avances tecnológicos, problemas que limitan flexibilidad. Además de tener una mente abierta ante los demás e inconvenientes para comprender otras culturas. Es por ello los trabajadores del Programa Nacional JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac tienen bajo desempeño laboral. Según el Plan Operativo Institucional (POI, 2021) los indicadores relacionados al cumplimiento de tareas sólo se lograron en un 89.6% y 99%, los cuales son indicios que demuestra la existencia de un reducido desempeño de la tarea, el cual se percibe en las dificultades para completar tareas laborales y, por tanto, hay baja calidad del trabajo, el empleado presenta un nivel bajo de conocimiento del trabajo, y reducida capacidad para la resolución de problemas. El limitado desempeño contextual, se plasma en la poca disposición para realizar tareas extra, carencia de iniciativa, problemas para entablar relaciones interpersonales de cooperación y ayuda a los demás.

De seguir así, el engagement vista desde la perceptiva del vigor, dedicación y absorción, los trabajadores del Programa-JUNTOS Unidad Territorial Apurímac, tendrán un desempeño laboral por debajo de lo esperado en dimensiones como el de desarrollo de la tarea, desempeño en el contexto y desempeño adaptativo. Por lo que una mejora en el engagement y sus dimensiones de vigor, dedicación y absorción permitirá que los trabajadores del Programa JUNTOS Unidad Territorial Apurímac, tengan un buen desempeño laboral. Con esto se facilitará a la institución cumplir con los objetivos propuestos de manera eficiente y eficaz. Por tanto, se brindará una atención oportuna y satisfactoria a las madres usuarias del Programa Juntos.

1.2. Enunciado del Problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre engagement y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo el vigor se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la dedicación con el desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021?



- ¿Cuál es la relación que existe entre absorción y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Una de las razones por el cual se realizó la investigación, es el cumplimiento inoportuno de las metas y objetivos debido a un compromiso tenue de los colaboradores con la organización. Es necesario gestionar factores que genere un ambiente de motivación para mejorar el desempeño. Por lo tanto, a través de una revisión bibliográfica y la depuración de la información relevante acerca de engagement y el desempeño laboral, se realizó un diagnóstico conceptual de la situación problemática para posteriormente aportar y llenar algunos vacíos del conocimiento que existe acerca de ello. También se realizó un análisis crítico de los postulados para determinar la relación entre las variables de estudio. Finalmente, la información obtenida como resultado del presente estudio, se podrá generalizar a situaciones similares.

1.3.2. Justificación práctica

Esta investigación se centra en abordar los problemas que se han venido observando acerca de las variables en estudio, por ello, pretende ser una alternativa de solución para implementar medidas en cuanto al engagement pretendiendo fortalecer el rendimiento laboral de colaboradores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac. Así mismo, dichas medidas serán implementadas por los responsables del programa mitigando la preocupación de los directivos.

1.3.3. Justificación metodológica

El presente estudio se realizó en función a la configuración metodológica que posee. Para el recojo de datos y de esta forma satisfacer los propósitos establecidos, se procedió a diseñar un instrumento para cada una de las variables a partir de la consideración de los procedimientos que validan tanto el constructo como el contenido, así también como la confiabilidad, en relación con la problemática de investigación planteada.



1.3.4. Justificación social

Esta investigación tiene importancia exclusivamente para el Programa Juntos, ya que es aquí donde se ha realizado la investigación adicional a ello donde se hará las recomendaciones, de acuerdo a los resultados obtenidos. A toda institución pública o privada le toca cumplir con sus metas y objetivos trazados de forma óptima, para eso se necesita tener un factor, el más relevante de todos, que es su trabajador; un personal motivado, con las condiciones necesarias y básicas entregando lo mejor de sí. Saber cuáles son los factores que tienen alguna relación en el desenvolvimiento de los servidores es sumamente importante para las entidades, ya que permitiría tomar medidas y propuestas que puedan ayudar a mejorar esta actitud, el mismo que llevaría a fortalecer aspectos como la eficiencia, eficacia y efectividad. Básicamente la importancia de la investigación está en que se deba socializar los resultados y que los interesados y la sociedad en general deben estar preparados para alinearse al perfil de lo que busca una institución.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1. Objetivos de la investigación

2.1.1. Objetivo general

Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021

2.1.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre vigor y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.
- Conocer la relación entre dedicación y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.
- Encontrar la relación entre absorción y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.

2.2. Hipótesis de la Investigación

2.2.1. Hipótesis general

El engagement se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.

2.2.2. Hipótesis específicas

- El vigor se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.
- La dedicación se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.
- La absorción se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.



2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
V1: Engagement	Considerando a Schaufeli y Bakker (2003) el engagement es una condición de la mente de manera positiva, satisfactoria y referente al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción.	La variable engagement se define operacionalmente por medio de las próximas dimensiones: vigor, dedicación y absorción.	Vigor	Altos niveles de energía Deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo Perseverancia Resistencia mental mientras se trabaja
			Dedicación	Importancia que tiene la labor para el trabajador Entusiasmo Orgulloso por el mismo Reto percibido por el trabajo
			Absorción	Sentimientos de felicidad El tiempo corto Disfrutar del trabajo Concentración
V2: Desempeño laboral	Según Koopmans et al. (2011) esta variable está determinada como un grupo de acciones escalables, funcionamiento y logros en los cuales los empleados intervienen o logran que están ligados y contribuyen a las metas de la organización.	Se concreta desempeño laboral, operacionalmente tomando en cuenta como dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual y desempeño adaptativo.	Desempeño de la tarea	Completar tareas laborales Calidad del trabajo Conocimiento del trabajo Resolución de problemas
			Desempeño contextual	Tareas extra Iniciativa Relaciones interpersonales Cooperación y ayuda a los demás
			El desempeño adaptativo	Ajustar planes y metas en función a la situación Aprender tareas nuevas y modernas tecnologías Flexibilidad y mentalidad abierta a los demás

Nota. Elaborado por el investigador en base a los autores citados

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes internacionales

- a) Silva et al. (2018) en la investigación de título “Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un centro de atención telefónica de la ciudad de Mar del Plata, Argentina”; artículo publicado por la revista Faces; metodológicamente, el estudio es descriptivo transversal. Además, la población estaba conformada por 76 teleoperadores. El principal propósito de la investigación consideró una evaluación a teleoperadores de las variables de burnout y engagement; y llegó a la siguiente conclusión: Se encontró que los trabajadores no manifiestan burnout, pero sí existe un engagement de nivel bajo, el cual se refleja en los bajos niveles de entusiasmo, energía, inspiración, así como la ausencia de desafíos. Siendo que todo esto termina generando una reducida satisfacción con su trabajo.
- b) De igual manera, Roncallo y Roqueme (2021) realizó una investigación llamada “Liderazgo transformacional y engagement laboral en una entidad estatal” para optar el Grado de Maestro en Dirección en la Universidad del Rosario, Colombia. Cuyo objetivo fue examinar la relación entre liderazgo transformacional y engagement laboral en trabajadores del sector público en Colombia. Metodológicamente se realizó bajo el enfoque cuantitativo con diseño transeccional correlacional. Para el recojo de datos se consideró una muestra de 325 trabajadores públicos. La conclusión al cual arribo es la siguiente: el liderazgo transformacional se encuentra asociada positivamente con el engagement laboral. Además, los componentes del liderazgo transformacional como la comunicación inspiracional, estimulación intelectual, apoyo y reconocimiento personal también mantienen una correlación positiva a nivel moderado con las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement laboral.



- c) En tal forma, Meza (2021) en la investigación que tituló “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel S.A.”; estudio que le permitió optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. El propósito fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Se efectuó bajo la ruta cuantitativa, a través del método deductivo y alcance correlacional. Se tuvo a 62 trabajadores como muestra de los cuales se recogió los datos a través de una encuesta. Concluyendo que el clima laboral es deficiente debido a que no se percibe reconocimiento al desempeñarse mejor, la falta de trabajo organizado y planificado, la ausencia de progresar en la empresa cuando se tiene iniciativa. De igual forma, se encontró un desempeño regular puesto que se observa la falta de apoyo de la institución, así como de reconocimiento por logros y cumplimientos de metas. Sin embargo, se contrastó que existe una asociación positiva y significativa entre el clima y desempeño laboral.

3.1.2. Antecedentes nacionales

- a) Según Grados (2018) quien realizó un estudio que tituló “El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018”; estudio que sirvió para optar el Bachiller en Administración de Negocios en la UTP en la ciudad de Lima. Metodológicamente se enfocó en un tipo básico, considerando el nivel descriptivo-correlación-causal, cuyo diseño es no experimental y transversal. De igual manera, la población de estudio estaba conformada por el personal administrativo; por lo que el objetivo fue detectar si al aplicar engagement a las labores diarias de los colaboradores impacta en sus resultados obtenidos. Con esto, se llegó a la siguiente conclusión: Se identificó que la empresa tiene colaboradores con engagement, de la misma forma muestran en la dimensión vigor altos calificativos, el cual se traduce que los empleados dan lo mejor de sí, sin limitarse a cumplir con lo asignado, pero también se encontró algunas debilidades como en la política salarial y ascenso. Asimismo, se encontraron niveles altos en la dimensión dedicación,

el cual significa el orgullo por parte de los trabajadores a la labor que ejecutan. Además, existen también altos niveles de absorción, es decir ante los problemas que se presenten busca la conciliación. Sobre desempeño laboral, la empresa se enfoca en evaluar más los resultados conseguidos por cada colaborador, y obvia evaluar las habilidades blandas. También es necesario indicar que la empresa llega a cumplir con el 90% de los indicadores establecidos para medir el desempeño, pero esta información no es conocida por los colaboradores.

- b) A juicio de Rafael (2019) en la investigación titulada “Gestión del talento humano y el desempeño laboral del servidor awajún y wampis, Programa Juntos - Amazonas Condorcanqui, 2018” escrito realizado para optar el Grado Académico de Maestro en Administración Pública, en la Universidad Cesar Vallejo. Cuyo objetivo fue determinar la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Juntos; metodológicamente el estudio corresponde al tipo básico, de nivel correlacional y del diseño no experimental con corte transversal. Por otra parte, la unidad muestral estuvo conformado por 44 personas entre servidores administrativos y operativos. Finalmente, arribo a la siguiente conclusión: Descriptivamente, se obtuvo que un 43.2% de los encuestados perciben una mala gestión del talento humano y, por otra parte, 50% de los trabajadores indicaron que el desempeño laboral se percibe como malo. Por lo tanto, se determinó que la gestión de talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral.
- c) Por otro lado, Calla (2019) realizó una investigación “Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa "Royal Knit" S.A.C” en el año 2017 que buscaba medir la relación entre las variables engagement y rendimiento laboral; con el objeto de licenciarse en Administración, en la Universidad Nacional en Puno. Metodológicamente, el estudio corresponde al tipo descriptivo correlacional, dentro del enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y recojo de datos en un solo momento. Teniendo como informantes 14 colaboradores, se llegó a la siguiente conclusión: Se halló que el engagement está relacionado de manera positiva en un 64.4% con el rendimiento laboral. Es por ello que se considera

que el engagement es una herramienta fundamental para lograr mejor rendimiento laboral de los colaboradores. Igualmente, se encontró que la dimensión vigor está relacionada positivamente en forma moderada en un 64% con el rendimiento laboral, mientras que la dimensión dedicación está relacionada positivamente en un 57.2% con el rendimiento laboral. Por último, la dimensión absorción se encuentra relacionada positivamente y de forma moderada en un 63.7% con el rendimiento laboral.

- d) Seguidamente, Argomedo (2020) tituló a su investigación “Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019” con la finalidad de graduarse como maestro en la UCV; metodológicamente el estudio corresponde al tipo de investigación descriptivo simple-correlacional de diseño no experimental transversal; teniendo como informantes del estudio a 30 colaboradores asistenciales; en donde el principal propósito de la investigación fue determinar cómo engagement se relaciona con el rendimiento laboral; y terminó llegando a la siguiente conclusión: Se encontró un 87% de engagement en el personal el cual califica como nivel alto, y 13% es de nivel regular. Mientras que el 100% del personal asistencial califica como regular el rendimiento en su trabajo. Por otra parte, se identificó la correlación de tipo positiva en un 80.9% entre el engagement y el rendimiento de sus labores en la población de estudio.

3.1.3. Antecedentes locales

- a) Leguía (2019) en la investigación titulada “Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019”; es un trabajo de investigación para optar la licenciatura en Administración de empresas. Metodológicamente la investigación presenta un enfoque cuantitativo de tipo básico, siendo el nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental-transeccional. Los participantes fueron 138 trabajadores administrativos de la municipalidad. Dicha investigación llegó a la siguiente conclusión: Se encontró que los trabajadores administrativos perciben el engagement entre bueno y muy bueno dentro de la organización. Sobre el vigor, consideran que se sienten con altos niveles de persistencia y

energía. Respecto de la dimensión dedicación, los trabajadores administrativos piensan que es importante el trabajo que realizan, razón por el cual hay altos niveles de entusiasmo e inspiración. Y en cuanto a la dimensión absorción, los trabajadores tienen altos niveles de felicidad y concentración al momento de desarrollar sus actividades.

- b) Según Navarro (2018) en su tesis que tituló “Desarrollo personal y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016”; investigación que le condujo a lograr la licenciatura en Administración de empresas. Metodológicamente, es del tipo de investigación es descriptivo-correlacional; de igual forma la población lo conformó 40 trabajadores de la entidad financiera. Finalmente, se llegó a la siguiente conclusión: Se identificó que el 37,5% de los encuestados perciben el desempeño laboral en un nivel bajo, por cual se necesita fomentar el desempeño laboral.
- c) Finalmente, Ferro (2018) realizó la investigación titulada “El desempeño laboral relacionado a la calidad del servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio 2017”; con la finalidad de licenciarse en Administración. Metodológicamente el tipo de investigación es básica, de nivel descriptivo-correlacional. De igual forma manera, fueron 279 docentes quienes fueron contratados y nombrados de la institución; finalmente llegó a la siguiente conclusión: Se encontró un 40.37% de personas que fueron consultadas, manifiestan que los administrativos no demuestran un rendimiento laboral esperado, asimismo se indicó que existe reducida eficacia y calidad en el trabajo realizado. En consecuencia, la institución no puede lograr sus objetivos.

3.2. Marco referencial

3.2.1. Teorías de Engagement

3.2.1.1. Teoría del equilibrio organizacional

Considera que los trabajadores o los colaboradores de una organización contribuye a esta a través de la realización de trabajos y a cambio perciben alicientes e incentivos. En mérito a ello, expone el siguiente postulado donde considera a la organización como un sistema



conformado por conductas sociales asociados de los integrantes de esta. Existe una contribución o recompensa en función a los trabajos realizados. Además, este compromiso participativo solamente se mantendrá si los incentivos son igual o superior a las expectativas de ser recompensados. El éxito empresarial depende del grado de los incentivos o recompensas que ofrece a los colaboradores, sumado los factores de motivación (Chiavenato, 2006).

3.2.1.2. Teoría de sistemas

Nace con los trabajos efectuados por el biólogo alemán Ludwing von Bertalanffy, cuya finalidad radica en producir teorías y preceptos para implementar en la realidad cotidiana. Es “un conjunto de elementos interdependientes e interactuantes o un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado” (Chiavenato, 2006, p. 411). Además, como característica tiene al propósito, que significa la finalidad o el objetivo que tiene un sistema y, por otra parte, a la globalización, ésta se refiere a que, si produce cualquier cambio en uno de los elementos, afecta a todo el conjunto; es decir, a todos los integrantes del sistema.

3.2.1.3. Engagement

Para las organizaciones es de suma importancia conseguir alcanzar las metas propuestas, de tal forma, es determinante contar con colaboradores que estén involucrados, impulsados y complacidos con las actividades que hacen, en concreto que los colaboradores tengan un engagement. A tal efecto Schaufeli y Bakker (2003) lo precisan como un estado de ánimo positivo que se relaciona al trabajo, cuyos factores primarios son el vigor, realizar las tareas con empeño y asimilar lo que se le delega. En otras palabras, el engagement se define en términos de dedicación y dinamismo.

Por su lado, Simpson (2009) estima que el engagement de un empleado se presenta durante el cumplimiento de sus roles laborales a través de la articulación cognitiva que lo mantiene en alerta constante, físicamente envuelto con sus tareas y emocionalmente conectado.



Así mismo, Kahn (1990) considera que el engagement se apoya en dejar el individualismo a lo largo del cumplimiento de los papeles laborales. También afirma que los individuos poseen magnitudes de sí mismos que, según condiciones correctas, prefieren usar y expresarse en el curso de estas interpretaciones de roles. Ocupar tales dimensiones es guiar las energías individuales hacia tareas físicas, cognitivas y emocionales. Los colaboradores que se mantienen dentro de un rol y sin dejar un por otro, demuestran poseer engagement.

En lo que respecta a Lewis (2011) en engagement de los colaboradores no se refiere en las acciones que estos realizan, sino en cuál es la situación anímica interna de los trabajadores. Teniendo en presente a Mohd y Nalini (2019) una vez que los trabajadores notan que la organización respeta lo que realizan, el engagement se consolida, a través de eso permanecen cumpliendo las metas individuales de desarrollo, compensación y retribución, en primer lugar; así como contribuyendo a desarrollar la organización.

Por su parte, Mohd y Nalini (2019) definen el engagement de los empleados como una reacción conveniente que los colaboradores presentan hacia la organización y los valores que esta ejerce. Maslach y Leiter, creen que el engagement está caracterizado primordialmente por la eficiencia, el compromiso y la energía. Adicionalmente, Salanova y Schaufeli (2004) manifiestan que los empleados que demuestran una fuerte asociación con las actividades que realizan y la capacidad de realizar con total solvencia lo que su trabajo requiere, cuentan con engagement. Además, declaran que se caracteriza por empleados inmersos y satisfechos con las actividades que se realizan para la organización, lo cual ha denominado absorción.

Del mismo modo Llorens et al. (2000) señalan que los colaboradores con alto engagement, disponen de alta firmeza y están vinculados por completo con las funciones que desempeñan, percibiéndose a ellos mismos altamente capacitados para confrontar de forma eficaz las diversas solicitudes del trabajo.



Cabe destacar la declaración de Arenas y Andrade (2013) de que el “engagement es competente como el constructo que está integrado a la Psicología Organizacional Positiva” (p. 46). Además, indican que el engagement concede a los empleados descubrir un ambiente de conectividad y de cumplimiento eficiente con sus operaciones en el lugar de trabajo ya que es un estatus favorable de participación, de complacencia, vocación y captación. En otras palabras, no es un estado temporal, sino es que se mantiene durante el transcurso de manera emocional al igual que cognitiva concentrada en una acción precisa del trabajador.

Según el punto de vista de (Schaufeli, citado en Juárez, 2015) el engagement es una condición por la cual los funcionarios que se encuentran en un empleo se profesan entregados e impulsados plenamente a las ocupaciones que involucran su trabajo, concretamente, es una forma de regocijo que está asociado con el trabajo, y cual es catalogado como algo beneficioso. Por otra parte, a juicio de Flores et al. (2015) los profesionales con alto engagement se definen por ser:

Más diligentes, toman iniciativas personales, se auto retroalimentan en relación a su rendimiento, indagan nuevos retos, se involucran con la optimización, se adaptan a los valores de la institución, intervienen en múltiples actividades fuera del trabajo, se ven capacitados de hacer frente las nuevas exigencias del día a día laboral, tienen alto vigor y, adicionalmente, transmiten un vínculo contundente y auténtico con su trabajo. (p. 134)

Complementando Agurto et al. (2020) hacen hincapié en que el personal con engagement hacen constar la voluntad para hacer cumplir sus conocimientos a la práctica, aprovechando sus habilidades, destrezas y siempre están con mucha energía. Alvarado (2012) precisa que el engagement contempla la energía e ímpetu, dedicación, determinación y productividad en el ambiente de trabajo de la persona. Este se puede impartir de una a otra de forma automática declarando fundamentalmente las distintas expresiones sentimentales, de perspectiva, de



desplazamientos y faciales (Agurto et al., 2020). Entre tanto, Bobadilla et al. (2015) exponen al engagement como la capacidad que dirige a los trabajadores a proporcionar un empeño espontáneo complementario a nivel psicológico, físico y emocional en las misiones que llevan a cabo conduciendo a asegurarse efectos más provechosos.

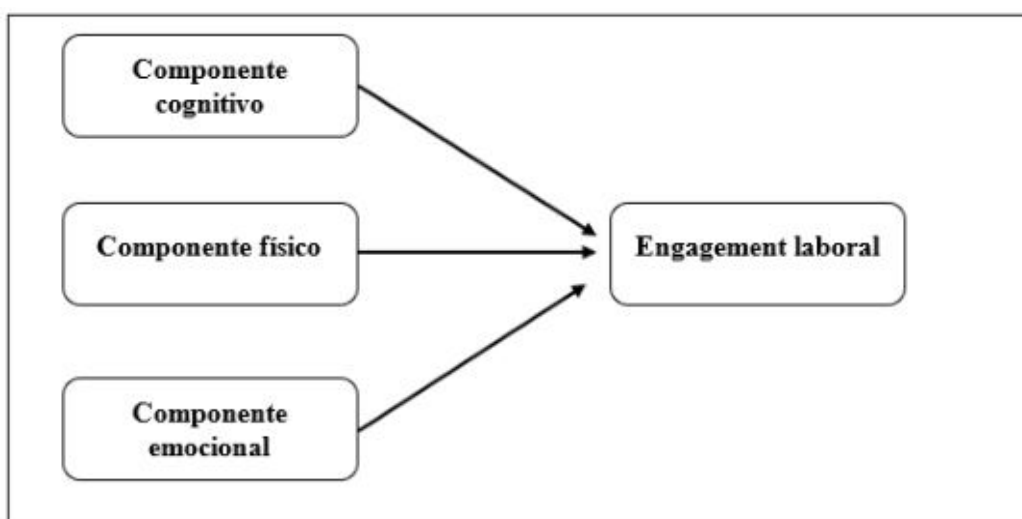
3.2.1.4. Modelos de engagement

3.2.1.4.1. Modelo del engagement según Simpson

Múltiples teóricos han tratado de modelar el engagement, uno de ellos es Simpson (2009), quien considera que el engagement en el trabajo es la articulación de componentes: cognitivo, físico y emocional. Como se muestra en la siguiente figura.

Figura 1

Modelo del engagement de Simpson



Nota. Extraído a partir de Simpson

El componente físico se basa en los altos niveles de energía y flexibilidad mental al trabajar, y disposición para hacer un esfuerzo adicional. En cambio, el componente cognitivo hace referencia a la concentración en el trabajo entando totalmente inmerso, de igual manera experimenta dificultades para dejar el trabajo cuando llega la hora para descansar. Y el componente emocional es la fuerte

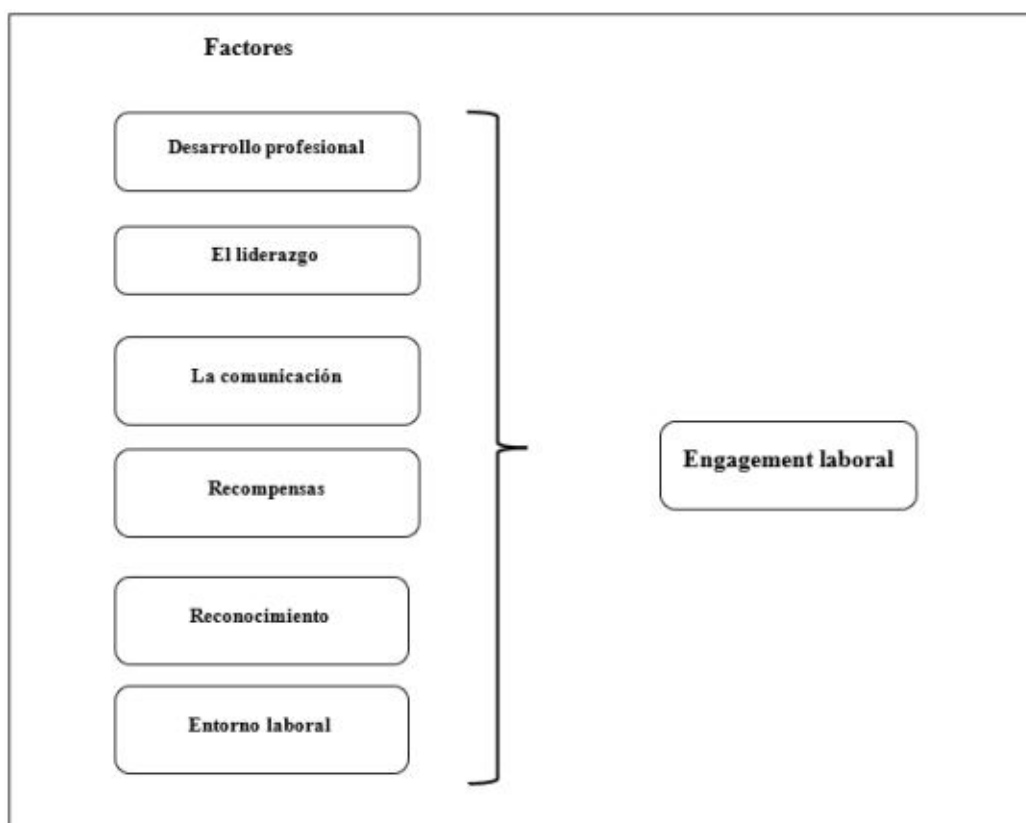
vinculación con el trabajo, especialmente cuando el trabajador siente que el trabajo que realiza es muy importante, y considera que es un desafío cumplirlo (Rothmann y Baumann, 2014).

3.2.1.4.2. Modelo de los factores del engagement de Mohd y Nalini

Este modelo es sostenido por Mohd y Nalini (2019), quienes proponen que los principales factores que influyen en el engagement de los colaboradores son el desarrollo profesional, el liderazgo, la comunicación, las recompensas y el reconocimiento y el entorno laboral. Este modelo es mostrado en la siguiente figura.

Figura 2

Modelo de los factores del engagement



Nota. Extraído a partir de Mohd y Nalini

Así mismo, Mohd y Nalini enfatizan que un alto engagement dentro de la organización conduce a un mayor

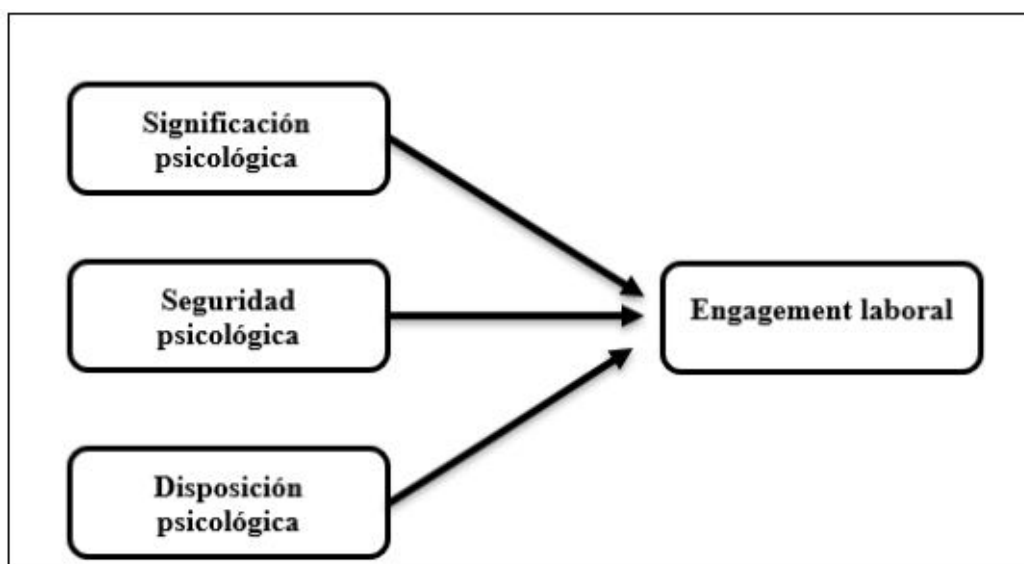
rendimiento y productividad de los miembros de la organización.

3.2.1.4.3. Modelo de las condiciones psicológicas que influyen en el engagement

Según Kahn (1990) el engagement está influenciado por tres condiciones psicológicas que la significación psicológica, seguridad psicológica, y disponibilidad psicológica. Modelo que es mostrado en la figura siguiente:

Figura 3

Modelo condiciones psicológicas del engagement



Nota. Extraído a partir de Kahn

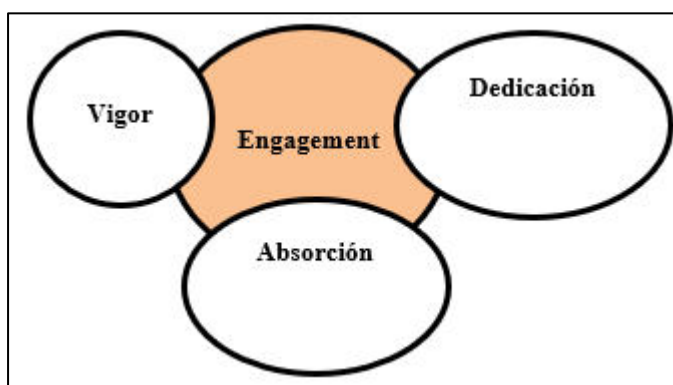
Desde la posición de Kahn (1990) estas tres psicológicas condiciones influyen en el engagement laboral de los colaboradores, sin embargo, la ausencia de ellos influye para desconectarse del trabajo. Las personas varían su engagement personal “de acuerdo con sus percepciones de los beneficios, o la significación y las garantías o la seguridad que perciben en las situaciones (...) también varía según los recursos que perciben ellos mismos para tener su disponibilidad” (p. 703).

3.2.1.4.4. Modelos del engagement según Schaufeli y otros

Schaufeli et al. (2001) propone un modelo para medir el engagement de los colaboradores mediante las siguientes dimensiones: vigor, dedicación, y absorción. Tal y como se aprecia en la figura siguiente.

Figura 4

Modelo del engagement de Schaufeli y otros



Nota. Extraído de Schaufeli et al. (2001)

El vigor consiste en altos niveles de energía y voluntad para dedicar esfuerzo a un determinado trabajo. Por otro lado, la dedicación consiste en el significado de hacer un determinado trabajo, el cual a su vez le inspira al trabajador a seguir realizando, y la absorción consiste en sentirse feliz al realizar un determinado trabajo.

3.2.1.5. Dimensiones del engagement

Según Salanova y Schaufeli (2004), mencionan que las dimensiones son: vigor, dedicación y absorción. De igual manera, estas son las dimensiones por utilizar en el presente trabajo de investigación.

3.2.1.6. Vigor

Según Real Academia Española (RAE, s.f.) el vigor consiste en la fuerza o eficacia que se muestra en las acciones para ejecutar cosas. Por otra parte, Salanova y Schaufeli (2004) mencionan que la dimensión vigor

“hace referencia a grandes niveles de energía y firmeza mental mientras se trabaja, la ambición de invertir más esfuerzo en el trabajo, no sentirse agotado fácilmente, y mantenerse en la diligencia, aunque surjan conflictos y obstáculos” (p. 117).

3.2.1.6.1. Altos niveles de energía

Todos transmitimos algo, causamos sensaciones en los demás cada vez que estamos con ellos, cada vez que hacemos algo nuestra energía no puede sino salir de nosotros y proyectarse en todas las direcciones. Poca importancia le damos a la energía, sin embargo, condiciona nuestra experiencia, y podríamos decir que nuestros resultados.

Entonces podemos decir que es una inversión de esfuerzo y constancia, incluso ante los obstáculos.

a) Deseo de Invertir mas esfuerzo en el trabajo

Viene a ser la capacidad y la fuerza de voluntad para realizar un determinado trabajo, también se define como la aspiración de lograr mayores resultados invirtiendo de manera voluntaria un esfuerzo en el desenvolvimiento y cumplimiento de funciones.

b) Perseverancia

La perseverancia refiere a la constancia y pasión por metas de largo plazo, esto significa trabajar duro para afrontar los retos y mantener el esfuerzo y la atención a lo largo de los años a pesar de los periodos de fracaso, adversidad y estancamiento.

c) Resistencia mental mientras se Trabaja

Es la capacidad de mantener enfocado la mente en el desarrollo de funciones asignadas sin que los problemas o la vida personal repercuta en el trabajo.



3.2.1.6.2. Dedicación

Para Salanova y Schaufeli (2004) la dimensión de dedicación hace referencia “al nivel de significado que tiene el trabajo para la persona, el entusiasmo por el trabajo que hace, y el sentirse orgulloso por el mismo, el alto reto percibido por el trabajo y la inspiración psicológica que proviene de la actividad laboral” (p. 117). En otras palabras, es el trabajador quien considera que su trabajo es inspirador, importante y retador. Por otra parte, RAE (s.f.) define a la dedicación como un compromiso exclusivo a un cierto trabajo.

a) **Importancia que tiene la labor para el trabajador**

El reconocimiento que el trabajador tienen hacia la labor que realiza dentro de una institución genera gran satisfacción personal, a la vez el mismo hecho que el trabajador sienta reconocido su esfuerzo le convertirá en un trabajador leal y motivado para conseguir el éxito de la empresa.

b) **Entusiasmo**

El entusiasmo nos permite sentirnos más enérgicos, tener esas ganas de probar y hacer cosas nuevas, de mejorar y progresar, de lograr objetivos y luego ir por otros, básicamente se refiere a un estado de ánimo positivo que es más que sentirse bien; está orientado al hacer.

c) **Orgulloso por el mismo**

Sentir orgullo por uno mismo implica saber valorarse, saber ponerse una medalla ante los esfuerzos y la consecución de las propias metas, ante los costosos logros ello permite desarrollar una relación más sana tanto con uno mismo como con los demás.



d) Reto percibido por el trabajo

La labor diaria en el cumplimiento de funciones que realizan los trabajadores dentro de una entidad es un reto como tal que percibe el empleado para consecución de objetivos y metas institucionales.

3.2.1.6.3. Absorción

Salanova y Schaufeli (2004) señalan que la dimensión absorción se refiere a “sentimientos de felicidad cuando está concentrado en el trabajo, tener dificultades en dejar el trabajo estando en esta situación placentera y así el tiempo parece que pasa volando y uno se deja llevar por el trabajo olvidando lo que pasa alrededor” (p. 118). Lo que significa que los trabajadores disfrutan de lo que hacen y se encuentran absolutamente concentrados en ello.

a) Sentimientos de felicidad

La felicidad es un estado emocional caracterizado por sentimientos de alegría, satisfacción y realización. La felicidad a menudo se describe como un estado de emociones positivas, satisfacción con la vida con lo que haces y que ello traiga consigo resultados positivos sin importar el tiempo que tome para alcanzar dicho objetivo.

b) El tiempo corto

Este indicador correspondiente a la dimensión de la absorción va de la mano con el indicador sentimientos de felicidad ya que al disfrutar del trabajo que realiza se pierde la noción del tiempo y queda corto el día.

c) Disfrutar del trabajo

Disfrutar del trabajo simplemente significa compartir labores con personas con las que no solo se tiene que trabajar. La idea es construir relaciones que sirvan,

alimenten y ayuden a mejorar como persona y que ello aporte de manera productiva a la organización.

d) Concentración

Es la capacidad mental para poder enfocarse exclusivamente en una actividad para alcanzar los objetivos trazadas por la organización. Así mismo manejar la capacidad mental ayuda a tener resultados positivos constantes, aumenta la productividad y es responsable de los buenos resultados.

3.2.1.7. Causas que provocan el engagement

Desde el punto de vista de Espriella (2015) se entiende que el engagement hace referencia al nivel de motivación e involucramiento del personal con su trabajo, mismo que está influenciado por ciertos factores como las relaciones interpersonales, responsabilidades, y condiciones laborales. De igual forma, Salanova y Schaufeli (2004) indican las causas que provocan engagement son los siguientes:

- Retroalimentación del desempeño laboral
- Apoyo social recibido de los compañeros de trabajo y superiores
- Independencia laboral
- Múltiples tareas asignadas y acceso a la formación personal
- El contagio emocional fuera del trabajo
- Recursos motivadores o vigorizantes impartidos en el trabajo
- Conciliación positiva entre el trabajo y familia

3.2.1.8. Factores del engagement

Desde la posición de Cardenas y Jaik (2007) los factores del engagement son los enlistados a continuación:

- Emociones positivas, las cuales hacen referencia al estado afectivo de los trabajadores el cual tiene como consecuencia bienestar y motivación hacia el trabajo, sintiéndose lleno de energía a lo largo del desarrollo de la jornada laboral y orgullo por trabajo realizado.

- Autoconcepto laboral positivo, aquí la percepción de la persona respecto a su rol laboral y está conformado por imágenes, pensamientos, y sentimientos. Es decir, la persona considera que trabaja adecuadamente a pesar de los conflictos, y se siente seguro de realizar bien su trabajo ante situaciones confusas.
- Resiliencia en el trabajo, es la habilidad que tiene la persona para adaptarse a los cambios en el sistema del trabajo, y mantiene un estado de positivismo ante situaciones difíciles.
- Apoyo social, relacionada con el apoyo que puede recibir de sus compañeros de trabajo y supervisores, todo con el fin de realizar mejor su trabajo. Es necesario señalar, que las emociones positivas, el autoconcepto laboral positivo, y la resiliencia en el trabajo surge del apoyo social.

3.2.1.9. Beneficios del engagement

De acuerdo con Dueñas (2017) los beneficios principales del engagement son los siguientes:

- El genera mayor satisfacción de los empleados
- Menor rotación el personal
- La reducción
- La del absentismo
- El incremento
- de productividad
- Aumento de la lealtad

3.2.1.10. Competencias Psicosociales de los empleados engaged

Las competencias psicosociales son similares al perfil del colaborador con engagement. Según, Salanova y Schaufeli (2009) señalan que las competencias psicosociales de los empleados engaged, son los siguientes:

- Competencias emocionales: Relacionadas con la inteligencia emocional, esperanza, autoestima, empatía, confianza y optimismo.



- Competencias cognitivas: Referida a la atención, vigilancia, creatividad, concentración e innovación.
- Competencias motivacionales: Hace referencia a la voluntad de aprender y desarrollarse, con una mentalidad abierta a cambiar, ser flexible, con autoeficacia, mostrando autocontrol, iniciativa personal, proactividad y energía, a la curiosidad, apertura hacia nuevas experiencias.
- Competencias conductuales: Referidas a las capacidades para lograr gestionar el tiempo, las diversas habilidades sociales, destrezas para negociar, capacidades para comunicarse, así como de las interpersonales.

3.2.1.11. Características de los trabajadores engaged

En conformidad con Vila et al. (2015) la clasificación de los trabajadores engaged son los siguientes:

- Engagement físico: Menciona la aspiración de hacer esfuerzos, severidad a lo largo del rendimiento y alta energía en la labor asignada.
- Engagement emocional: Relacionada con la pasión y la abnegación a las labores, conjuntamente de cuanto optimismo demuestra en su posición de trabajo.
- Engagement cognitivo: Engloba a la absorción en el cumplimiento laboral y concentración idóneo en el trabajo.

3.2.2. Teorías de desempeño laboral

3.2.2.1. Teoría de la equidad

Desarrollada por Adams. Esta teoría se basa en analizar la relación entre lo que recibe de su trabajo (resultados) y lo que invierte en él, luego compara esa relación con las de otras personas más resaltantes. Si la comparación da como resultado relaciones iguales, existe un estado de equidad. Cuando la comparación de relaciones es desigual, se experimenta una tensión negativa que conlleva a mitigar o eliminar

cualquier estado de injusticia. Según Chiavenato (2009) las referencias para realizar las comparaciones son los siguientes:

- Propia interna. Se refiere a las experiencias de la persona en otro puesto de trabajo, pero dentro de la misma entidad.
- Propio exterior. Comprende las experiencias de la persona en el mismo puesto laboral, pero en otra entidad.
- Otro interno. Implica la comparación efectiva con otra persona dentro de una misma entidad.
- Otra externa. Comparación que se realiza con otra persona de otra entidad.

En la vida real, las personas suelen compararse teniendo como referencia a los amigos, vecinos, colegas, compañeros de trabajo para evaluar el nivel de atractivo o conseguir la información al respecto. Esta comparación se da bajo los cuatro moderadores: género, la antigüedad en el trabajo, el nivel jerárquico e historial personal o profesional.

Por otro lado, ante una situación de inequidad se puede elegir una de las seis opciones: (a) la persona puede modificar las entradas, (b) se puede disminuir la calidad mientras se mantiene la cantidad de producción, (c) distorsión de la propia imagen, es decir, la persona cree que trabaja más o menos en comparación al resto, (d) distorsión de la imagen de otros, es decir, la persona cree que no vale la pena hacer comparaciones con el trabajo de otros, (e) para encontrar un equilibrio buscando otro punto de referencia con personas que ganan más o menos y (f) abandonar la situación, es decir, dejar el puesto laboral en la entidad. Finalmente, la remuneración es un medio equilibrador o productor de inequidad porque depende de ella la producción de mayor o menor cantidad.

3.2.3. Teoría de la definición de objetivos

Indica que la fuente de motivación es la lucha por el logro de objetivos. Fue desarrollado por Edwin Locke. Indica qué y cuánto de esfuerzo debe realizar la persona para conseguir. Citado en Chiavenato (2009), Locke menciona los siguientes aspectos de la definición de los objetivos:



- Para generar motivación en las personas los objetivos deben ser importantes.
- El desempeño laboral mejora si los objetivos son bien definidos.
- Los objetivos difíciles aceptados incrementan el desempeño más que los objetivos sencillos.
- Se consigue un mejor desempeño como consecuencia de la realización producida por el logro de objetivos.

Finalmente, la teoría de determinación de objetivos se vale de cuatro métodos para generar motivación, primeramente, el dinero, que se debe aplicar juntamente con los demás. luego la definición de los objetivos, seguidamente cuando una persona es involucrada en el proceso de toma de decisiones y establecimiento de objetivos, y finalmente el rediseño de puestos y las tareas para que haya mayor desafío y responsabilidades.

3.2.4. Desempeño laboral

El concepto del desempeño laboral ha sido analizado por numerosos teóricos entre los que se puede citar a Koopmans et al. (2011) quien sostiene que el desempeño laboral son el grupo de operaciones escalables, en funcionamiento y las consecuencias que los trabajadores están comprometidos para atender lo que se plantea la organización.

De acuerdo con Jacobs et al. (2013) el desempeño laboral se ve asociado con la acción de efectuar un deber. Mientras que Motowidlo (2003) manifiesta que se define como el valor total esperado de eventos conductuales discretos realizados por individuos dentro de un periodo de tiempo estándar.

Hordos (2018) dijo que el desempeño laboral incluye el cumplimiento de tareas y el desempeño contextual. Según Cook (2008) el desempeño laboral se precisa como el comportamiento en el que los empleados realmente participan y se puede observar. Por su parte Campbell et al. (1990) el desempeño laboral es un comportamiento o una acción relacionada con los objetivos de la organización. Pedraza et al. (2010) señala que el desempeño laboral es el comportamiento observado en los empleados relacionado con los objetivos organizacionales que se puede medir de acuerdo con la capacidad de cada uno y el nivel de contribución

en la empresa. De manera similar, el desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo del comportamiento del personal.

Palací (2005) afirma que el desempeño laboral es el valor que se espera para ayudar a la organización y a las personas a realizar diferentes eventos conductuales durante un período de tiempo. Según Chiavenato (2004) el desempeño se constituye como una estrategia personal para lograr el objetivo deseado ya que es el comportamiento que toma el evaluado para perseguir una meta establecida.

Por tanto, el desempeño de acuerdo con Pedraza, et al. (2010) es un comportamiento observable dirigido a metas, y siempre que el entorno sea adecuado para lograr estas metas, el individuo mostrará la disposición y capacidad para ejecutarlo. Así mismo desde el punto de vista de Palmar y Valero (2014) se refiere al desarrollo de los colaboradores en su trabajo, el cual debe ajustarse de acuerdo con los requerimientos de la organización, para asegurar que el trabajo realizado sea eficiente, efectivo y eficaz, y para tratar de cumplir con las tareas asignadas para obtener los propósitos de la organización.

Chenet et al. (2019) formulan el desempeño laboral como los resultados numéricos y cualitativos alcanzados por los colaboradores en su trabajo. Rodríguez y Lechuga (2019) plantean que las personas se comportan como una conjunción de su actuación y sus resultados. Stoner (1994) resalta que el desempeño laboral es la modalidad en que los miembros de una organización pueden ejercer de manera eficiente para lograr objetivos comunes y está sujeto a las reglas básicas previamente establecidas.

Grados (2018) considera que el desempeño laboral está interpretado por el funcionamiento de los trabajadores que están fuertemente ligados con sus habilidades y conocimientos que con el logro de las metas organizacionales. Es decir, el desempeño laboral está involucrado con la experiencia y habilidades que poseen los trabajadores, el cual es importante para que completen su labor.

Según Salas (2010) el desempeño laboral es la conducta de los trabajadores, orientado a la realización de los propósitos de la organización, para ello se desarrollan las relaciones interpersonales. Alles (2005) da a conocer que el



desempeño laboral son los efectos alcanzados en sus cargos por cada uno de los miembros de una organización. Argomedo (2020) determina que desempeño laboral se enfoca en las tareas que son cumplida sobre la base de cada organización en donde se labora.

Sucuy (2014) cree que el desempeño laboral es la encarnación de habilidades, destrezas, sentimientos, actitudes y valores que pueden lograr las metas esperadas, las cuales están estrechamente relacionadas con las necesidades diarias de la gestión productiva. Por tanto, la ejecución en un determinado trabajo se convierte en la tarea de completar un determinado trabajo, por ello, el desempeño de los trabajadores se mide en función de los resultados obtenidos, para lograr estos resultados los trabajadores deben utilizar sus actitudes y habilidades.

Dicho en palabras de Murphy y Saal (1990) el desempeño laboral es un conjunto de comportamientos relacionados con las metas organizacionales o las metas de la unidad organizacional en la que trabaja un individuo. Para Carrera (2010) el desempeño laboral se define como la evaluación del supervisor del logro de las metas del empleado y también permite comprender la capacidad del empleado para completar el trabajo.

3.2.4.1. Modelos del desempeño laboral

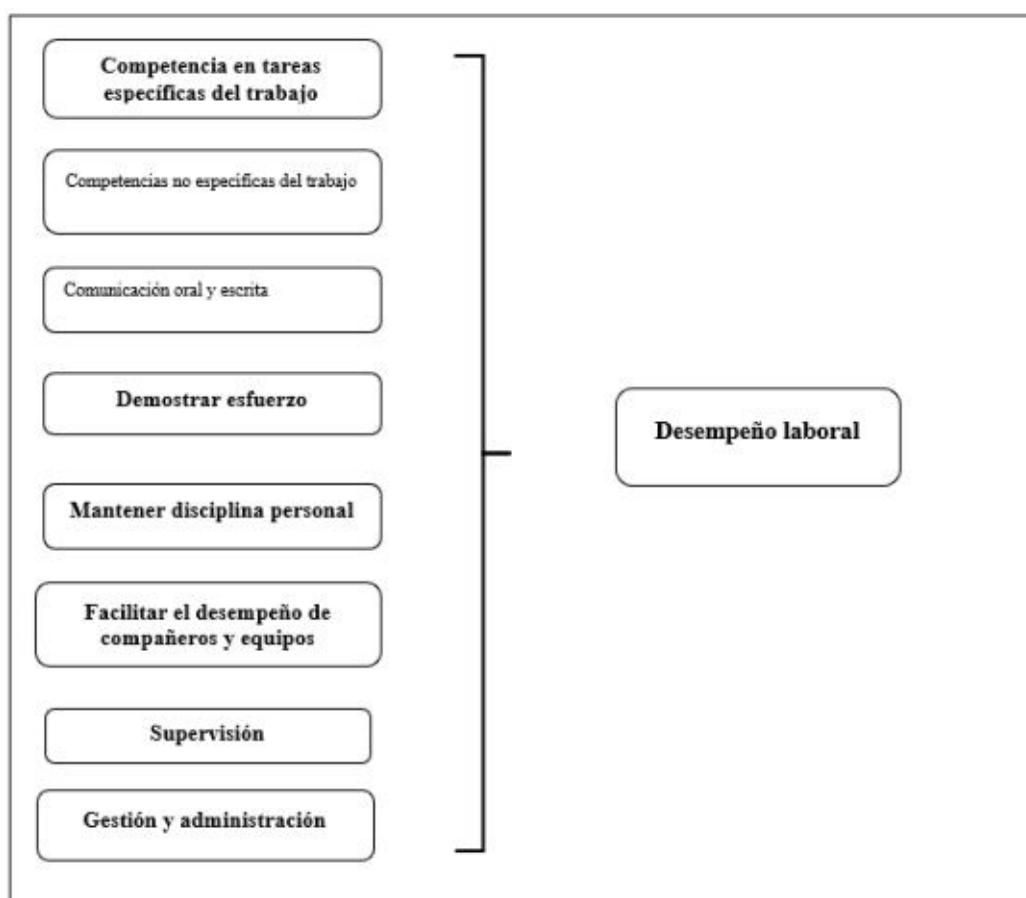
3.2.4.1.1. Modelo del desempeño laboral según Campbell y otros

Campbell, et al. (1990) ha propuesto un modelo del desempeño laboral que estaba conformado por las siguiente dimensiones: competencia en tareas específicas del trabajo, competencia en tareas no específicas del trabajo, comunicaciones orales y escritas, demostrar esfuerzo, facilitar el desempeño de compañeros, mantener la disciplina personal, y equipos, supervisión, y gestión y administración. Modelo que es mostrado en la siguiente figura.



Figura 5

Modelo del desempeño laboral según Campbell y otros

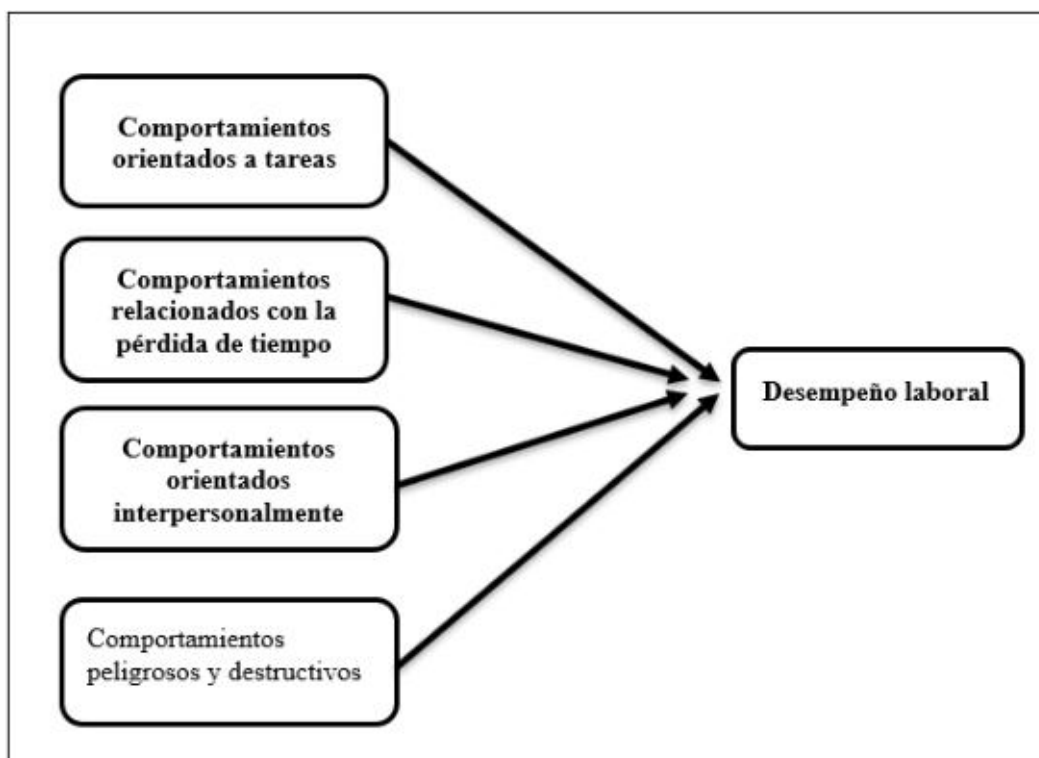


Nota. Extraído a partir de Campbell et al. (1990)

Estas dimensiones ayudan a conocer la estructura del desempeño laboral en toda la organización, también indica que estas dimensiones pueden tener diferentes subdimensiones.

3.2.4.1.2. Modelo del desempeño laboral según Murphy y Saal

Murphy y Saal (1990) manifiestan que gran parte de los puestos de trabajo tienen cuatro tipos generales de conducta: comportamientos orientados a tareas;; comportamientos relacionadas con la pérdida de tiempo; y comportamientos peligrosos y destructivos. Modelo plasmado en la siguiente figura:

Figura 6*Modelo del desempeño laboral según Murphy y Saal*

Nota. Extraído a partir de Murphy y Saal (1990)

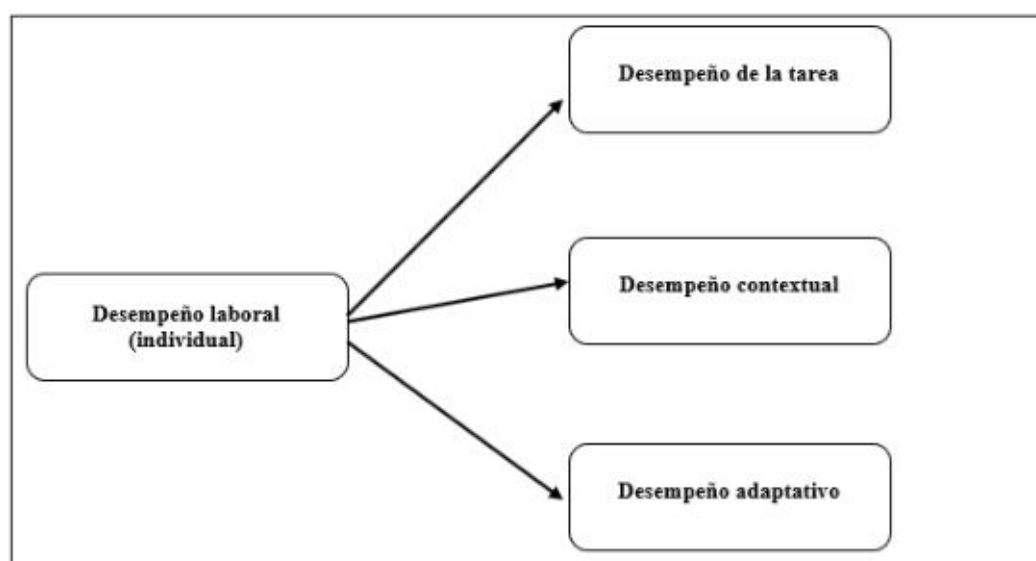
Estos comportamientos siempre estarán presentes al momento de definir el desempeño laboral. Igualmente, estos comportamientos son utilizados para modelar el desempeño laboral.

3.2.4.1.3. Modelo del desempeño laboral según Koopmans, Beraard, Hildebrand, y Schaufeli

Koopmans et al. (2011) proponen un modelo del desempeño laboral, que está conformado por las siguientes dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual, y el desempeño adaptativo. Como se muestra en la siguiente figura:

Figura 7

Modelo del desempeño laboral de Koopmans y otros



Nota. Extraído de Koopmans et al. (2011)

El desempeño de la tarea está referida a las competencias y habilidades con la que el trabajador cumple las tareas que le son asignadas. Por un lado, el desempeño contextual significa comportamientos del trabajador que contribuyen para mejorar el contexto a nivel de organización, de lo social y psicológico en el que se desenvuelve el núcleo de técnicos. Por otro lado, el desempeño adaptativo hace referencia a la capacidad del colaborador en adaptarse a las diferentes rutinas en el sistema de trabajo.

3.2.4.2. Dimensiones del desempeño laboral

Según Koopmans et al. (2011) las dimensiones del desempeño laboral son: desempeño de la tarea, desempeño contextual, y desempeño adaptativo. De igual manera, estas son las dimensiones por tomar en cuenta para la realización del este trabajo de investigación.

3.2.4.2.1. Desempeño de la tarea

Para Koopmans et al. (2011) el desempeño de la tarea consiste en “completar tareas laborales, cantidad (...)

calidad del trabajo, habilidades laborales, mantener el conocimiento actualizado, trabajar de manera precisa y ordenada, planificación y organización, toma de decisiones, resolución de problemas, comunicación oral y escrita, monitoreo y control de recursos” (p. 863). Por otra parte, Robbins y Judge (2009) definen como la producción de bienes y servicios o actividades administrativas a través del cumplimiento de responsabilidades y obligaciones.

a) Completar tareas laborales

Las tareas que disponen un puesto de trabajo se definen como la secuencia de actividades, normalmente ejecutados por un mismo trabajador, destinados a contribuir a la consecución de un resultado final para ello es fundamental cumplir de manera eficiente las tareas asignadas.

b) Calidad del trabajo

Realizar las tareas asignadas es sumamente importante alcanzar la calidad en los resultados obtenidos y no solo basarse en cumplir con lo asignado, no es la cantidad si no cumplir o llenar las expectativas que exige el puesto.

c) Conocimiento del trabajo

Se debe tener en cuenta que un puesto de trabajo cuenta con un rol, tareas y obligaciones las cuales exigen una gran responsabilidad para ello el trabajador debe tener amplio conocimiento de sus funciones.

d) Resolución de problemas

Es la capacidad que un trabajador posee para identificar problemas y tomar medidas para encontrar la solución esperada sin dejar de lado los objetivos de la entidad.



3.2.4.2.2. Desempeño contextual

Desde la perspectiva de Valera y Salgado (2010), el desempeño contextual son manifestaciones situacionales, como las formas de comportamiento, no solo están relacionadas con su función de tarea principal, sino que también contribuyen al clima psicológico y social apropiado para el logro de las metas organizacionales. Por otra parte, Koopmans et al. (2011) menciona que el desempeño contextual se basa en “tareas extra, esfuerzo, iniciativa, entusiasmo, atención al deber, ingenio, laboriosidad, perseverancia, motivación, dedicación, proactividad, creatividad, cooperación y ayuda a los demás, cortesía, comunicación eficaz, relaciones interpersonales, compromiso organizacional” (p. 863).

a) Tareas extra

Las tareas extras son una opción que se aplica ocasionalmente de manera agregada a lo ya asignado, además de cumplir con las funciones encomendadas, puede haber una opción de trabajo interesante para ir más allá o que tome un determinado tiempo extra, son actividades adicionales a las funciones ya establecidas por el puesto y que necesitan ser atendidas.

b) Iniciativa

La iniciativa es la capacidad que posee un trabajador para proponer, desarrollar nuevas opiniones. Es básicamente una cualidad importante dentro de la entidad pues permite adelantarse a los acontecimientos, desarrollando ideas innovadoras.



c) Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son las interacciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, las relaciones interpersonales y el proceso de comunicación es clave y fundamental dentro de una entidad para el logro de metas institucionales y el buen desempeño laboral.

d) Cooperación y ayuda a los demás

La cooperación o colaboración es la tarea de ayudar y servir desinteresada e incondicionalmente a los demás. En este proceso generalmente se emplean métodos colaborativos y asociativos que facilitan la consecución de la meta común.

3.2.4.2.3. Desempeño adaptativo

Comprende el nivel de adaptación por parte de los trabajadores a situaciones diferentes; es decir, la flexibilidad para adaptarse a cualquier cambio organizacional (Bravo, 2015). Koopmans et al. (2011) también menciona que el desempeño adaptativo consiste en “generar ideas nuevas e innovadoras, ajustar metas y planes a la situación, aprender nuevas tareas y tecnologías, ser flexible y de mente abierta a los demás, comprender otros grupos o culturas, mostrar resiliencia, mantener la calma, analizar rápidamente, actuar de manera adecuada” (p. 863).

- **Ajustar metas y planes a la situación**

Consiste en alinear las metas y planes establecidas a los objetivos organizacionales y adaptarlas a las situaciones que se presenten en conclusión que sean flexibles a los cambios que se den dentro o fuera de la entidad.

3.2.4.3. Métodos para evaluar el desempeño laboral

Tomando en cuenta lo dicho por Chiavenato (2009), la evaluación del desempeño es considerado un proceso que mide el desempeño de un colaborador. con el propósito de determinar el cumplimiento las tareas asignadas o trabajo, la evaluación del desempeño “es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo” (p. 245).

Es por ello que para llevar a cabo la evaluación del desempeño laboral se han creado distintos métodos. Los cuales son los siguientes:

- Escalas gráficas
- Investigación de campo
- Elección forzada
- Método de los incidentes críticos
- Listas de verificación
- Evaluación 360°

3.2.4.4. Beneficios de evaluar el desempeño laboral

Alles (2005), mencionaba que es importante evaluar el desempeño laboral de los miembros de la organización debido a que permite mejorar el rendimiento del empleado y mejora los resultados de la organización.

Se consideran como los principales beneficios de la evaluación del desempeño, lo siguiente:

- Detectar necesidades de capacitación
- Descubrir personas clave para la organización
- Descubrir inquietudes de los colaboradores de la organización
- Encontrar a la persona idónea para un puesto
- Cuando se comunican los resultados de la evaluación del desempeño, ayuda a motivar a los colaboradores e involucrarlos más con los objetivos de la organización

- Se convierte en un momento para analizar cómo se están haciendo las cosas dentro de la organización
- Ayuda a los directivos a tomar decisiones con respecto a promociones y salarios

3.2.4.5. Factores que influyen en el desempeño laboral

Palmar y Valero (2014) proponían que el desempeño laboral depende de muchos factores. Siendo estos factores los siguientes:

- Ambiente de trabajo, el cual hace referencia a las condiciones que se ofrece al trabajador en el trabajo, esto con el fin de generar armonía entre el lugar del trabajo y el individuo que labora.
- Salario, aquí el trabajador se esfuerza en su rendimiento cuando considera que el salario que recibe es justo y esta acorde a sus necesidades individuales y colectivas.
- Relaciones interpersonales, considerada como uno de los factores más importantes, debido a que cuando el trabajador tenga buenas relaciones laborales de cooperación con los demás miembros de la organización actuará con equilibrio, más satisfacción y esmero.
- Jornada laboral: hace referencia a las horas de trabajo y funciones del colaborador, al respecto el empleador debe tomar medidas que satisfaga al trabajador en su jornada laboral, sin dejar cumplir con las actividades asignadas.
- Horario de trabajo, hace referencia a la cantidad de horas de la jornada laboral, al respecto el empleador debe establecer un horario que satisfaga al trabajador consideran el tipo de función a cumplir.
- Cancelación puntual del salario, se refiere a que el pago es una de las formas para mantener la satisfacción del trabajador. Ya que con ello puedo satisfacer tanto sus necesidades colectivas e individuales, si se cumple a tiempo con el pago el desempeño del trabajador será eficiente.
- Incentivos y motivación dentro de la organización, se refiere a los incentivos. Siendo que estos ayudan a que el trabajador se sienta motivado por tanto se desempeña con mucho esmero y eficiencia,

debido a que considera que si se esfuerza mas, seguirá recibiendo dichos incentivos.

Por todo lo indicado la organización debe proveer de estos factores para estimular el desempeño laboral de todos los miembros (Palmar y Valero, 2014).

3.2.5. Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS

El programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres JUNTOS, es un programa de transferencia monetaria condicionada que se inscribe dentro de la política social de lucha contra la pobreza del gobierno del Perú. Tiene por misión contribuir a la reducción de la pobreza y con ello romper la transmisión intergeneracional de la pobreza extrema mediante la entrega de dinero en efectivo para incentivar el acceso a los servicios de salud, nutrición y educación, y así mejorar la capacidad de consumo de las familias beneficiarias. Todo ello bajo un enfoque de restitución de derechos básicos, con la participación organizada y la vigilancia de los actores sociales de la comunidad.

Cabe resaltar que las transferencias monetarias condicionadas son una herramienta innovadora de protección social. Combinan el objetivo a corto plazo de alivio de la pobreza con incentivos económicos para que las familias pobres aumenten sus inversiones en capital humano y en el largo plazo, incrementen las posibilidades de romper el círculo intergeneracional de la pobreza.

Actualmente JUNTOS está conformada por 21 unidades territoriales y 1,874 distritos a nivel nacional y a nivel de la unidad territorial Apurímac está conformada por 07 provincias y 84 distritos.

Según la información extraída de la página Web del Programa Nacional de Apoyo Directo a lo más pobres- Juntos, intitulado Nuestra Historia, manifiesta que el Programa Juntos, es un programa social de transferencias condicionadas, la misma que fue creada en el distrito de Chuschi, departamento de Ayacucho, el 7 de abril de 2005 mediante el Decreto Supremo N.º 032–2005–PCM. En ese sentido, Juntos contribuye a la reducción de la pobreza, evitando que las futuras generaciones se formen en ambientes limitados y con pocas oportunidades, para lo cual entrega incentivos monetarios condicionados, promueve que las gestantes, niñas, niños

y/o adolescentes de los hogares más pobres, con su participación y compromiso voluntario, accedan a la salud preventiva materno-infantil y a los servicios de escolaridad sin deserción.

Por el cumplimiento de sus corresponsabilidades, se les abona un incentivo monetario de S/ 100 soles mensuales, con entrega bimestral. El incentivo monetario (subvención económica) que otorga el Programa Juntos, conlleva al cumplimiento de compromisos asumidos por el hogar afiliado, el programa facilita a estos hogares la participación y compromiso voluntario en el acceso a los servicios de salud, nutrición y educación, para ello, el Programa se basa en un protocolo de responsabilidades compartidas entendida como corresponsabilidad que se da entre los hogares beneficiarios y el Estado.

Las corresponsabilidades consisten en que los beneficiarios deben cumplir las condiciones establecidas por el Programa Juntos, en salud acudiendo a los establecimientos de salud con los niños y niñas de 0 a 5 años para su atención integral en salud y nutrición, asimismo las mujeres gestantes deben acudir a recibir atención prenatal de acuerdo a lo indicado por el Ministerio de Salud (MINSA), en educación realizando la matrícula oportuna y garantizando la asistencia escolar de los niños/as y de adolescentes en las Instituciones Educativas.

3.3. Marco conceptual

- a. **Altos niveles de energía:** Se presenta como la facultad y potencia para funcionar física o mentalmente, exponiendo una efectividad más arriba que el de la posición intermedia (Mendoza y Gutiérrez, 2017).
- b. **Buena comunicación:** Es el perfeccionamiento de un lenguaje propio de la organización que promueva el trabajo en equipo (Mendoza y Gutiérrez, 2017).
- c. **Competencias:** Son las destrezas particulares que son contribuidas o integradas por la población (Chiavenato, 2009).
- d. **Desempeño:** Es el rendimiento o los métodos instrumentales con los que procura montarlo en efecto (Chiavenato, 2009).
- e. **Empatía:** Es la intervención emocional de una persona en una circunstancia al margen de ella, comúnmente en la susceptibilidad de otro individuo” (Mendoza y Gutiérrez, 2017).



- f. **Esfuerzo:** Postura del sujeto que se impulsa física o espiritualmente por algo (Mendoza y Gutiérrez, 2017).
- g. **Eficiencia:** Puesta en práctica de las metas establecidas aprovechando la más baja cantidad de medios (Calla, 2019).
- h. **Eficacia:** Es la posibilidad de ocasionar el máximo de repercusiones con el menor esfuerzo posible, de desembolsos y que genera el impacto ansiado (Calla, 2019).
- i. **Comunicación:** Es el traspaso de noticias mediante de simbolismos y que estos son como gramaticales, escritos, gráficos, notas o de otra naturaleza (Navarro, 2018).
- j. **Reconocimiento:** Está señalado a una intervención moral, alcanzando una autoestima, auto respeto y autoconfianza de alto nivel en el personal (Leguía, 2019).
- k. **Responsabilidad:** Es uno de los valores que dispone un individuo en virtud de adoptar conciencia para tomar decisiones en medio de alternativas independientes y como interviene (Leguía, 2019).
- l. **Recompensas e incentivos:** Es el fomento que tiene como propósito estimular al personal, intensificar la productividad y reforzar la efectividad (Mendoza y Gutiérrez, 2017).
- m. **Resultados:** Hace referencia a los resultados particulares y concluidos que una institución ansía hacer realidad dentro de un periodo de tiempo establecido (Chiavenato, 2009).
- n. **Servicio:** Constituye un grupo de actividades las cuales son emprendidas para atender a un sujeto, algo o a cierta circunstancia (Calla, 2019).



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada en el presente trabajo fue el básico, puro o sustancial. En palabras de Ezequiel (2011) la investigación básica “es la que se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas” (p. 42). Ya que se apoya en un contexto teórico y su objetivo primordial es el desarrollar teoría mediante el descubrimiento de principios o generalizaciones.

4.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación correlacional se utilizó para delimitar la asociación entre engagement y desempeño laboral siendo estas las variables de estudio. Desde la perspectiva de Arias (2016), el nivel de investigación correlacional tiene como propósito el de “determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación” (p. 25); de esa manera medir el nivel de correlación que hay entre ambas variables.

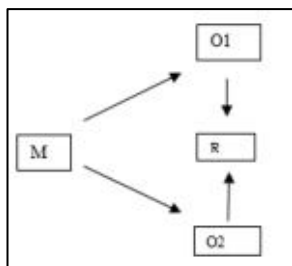
4.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado fue no experimental-corte transeccional para así poder determinar la relación entre las variables engagement y desempeño laboral.



También es no experimental, debido a que no se manipuló las variables de estudio. Y, finalmente, transeccional porque la información se recogió en un tiempo único.

En palabras de Behar (2008) una investigación es no experimental cuando “el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo” (p. 19). Por otra parte, según Hernández y Mendoza (2018) es “Transeccional o transversal porque la recolección de los datos es un momento único” (p. 176).



Dónde:

M = Trabajadores

O1 = Engagement

r = Relación entre O1 y O2

O2 = Desempeño laboral

4.3. Ética de investigación

Este trabajo toma en cuenta los parámetros éticos para realizar una investigación. Por lo tanto, se respeta la autoría de los diferentes materiales que fueron utilizados para la investigación (revistas, tesis, libros, páginas web, etc.), mediante la correcta citación con el estilo APA. Además, “la ética debe estar necesariamente presente en los investigadores y debe ser respetada a través de los estilos normativos de citación y referenciación” (Salazar, et al. 2018, p. 309).

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

Desde la perspectiva de Ezequiel (2011), la población es considerada como el universo objeto del estudio de la investigación. Agregando a lo dicho por Arias (2016), la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con

características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81). En base a estas definiciones, la población de estudio en esta investigación estuvo conformado por 94 trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac. Considerando que el número de trabajadores resulta accesible en su totalidad no es necesario extraer una muestra, el cual queda sustentado con las palabras de Arias (2016):

Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo. (p. 83)

4.4.2. Muestra

La muestra es censal ya que se ha trabajado con el total de elementos del estudio que vendrían a ser la muestra.

En la presente investigación la muestra estuvo conformada por la población de 94 trabajadores de la unidad territorial de Apurímac programa Juntos.

Tabla 2

Trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres- JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac

Unidad de analisis	Poblacion	Muestra
Trabajadores Administrativos	08	08
Trabajadores Operativos	86	86
Total	94	94

Nota. Obtenido de la oficina de Recursos Humanos Unidad Territorial Apurímac

4.5. Procedimiento

El procedimiento que se siguió a lo largo de esta investigación fue el aplicar la encuesta, con el propósito de obtener datos que permita responder los planteamientos de la investigación. Dichos datos serán procesados en programas estadísticos como:

- Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (Statistical Package for the Social Sciences [IBM® SPSS®]) versión 25
- Microsoft Excel

A partir de estas herramientas, los resultados se presentan en tablas y figuras, para realizar la respectiva interpretación.

4.6. Técnica e instrumento

La técnica de investigación fue el de la encuesta y su instrumento, el cuestionario.

4.6.1. Técnica

La encuesta es la técnica que se empleó para obtener información respecto a las variables engagement y desempeño laboral. Ante ello, Arias (2012) define a la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 72).

4.6.2. Instrumento

Para la recopilación de datos respecto a las variables engagement y desempeño laboral, se hizo uso del cuestionario, cuyo instrumento es el de la encuesta. Para Behar (2008), es cuestionario es un “conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida” (p. 64).

4.7. Estadístico de investigación

La prueba estadística Spearman es el que se manejó para de determinar la asociación entre las variables engagement y desempeño laboral. Bajo las palabras de Mondragón (2014), la prueba Spearman “es un método estadístico no paramétrico, que pretende examinar la intensidad de asociación entre dos variables cuantitativas” (p. 98). Las medidas de estas

variables van desde el +1 que presenta una relación perfecta positiva, hasta el -1 que es una relación perfecta negativa.



CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1. Análisis de resultados

A continuación, se presenta los resultados de la investigación producto de la aplicación del método científico. En ella, se realizó el análisis descriptiva e inferencial de los datos recabados en función al propósito de la tesis. En la primera parte, se describe las variables y sus componentes; y posteriormente la prueba de hipótesis.

5.1.1. Confiabilidad del instrumento

La fiabilidad es uno de los requisitos que debe cumplir un instrumento de investigación eficaz. Ya que a través de ella se determina la consistencia interna entre los ítems para la variable de estudio. Es decir, la administración de un cuestionario en un entorno y momento diferente producirá resultados consistentes. En mérito a ello, para corroborar la fiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 3

Rango de decisión para la confiabilidad del instrumento

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media ^a
0,21 -0,40	Baja ^a
0-0,20	Muy baja ^a

^a Se sugiere repetir la medición puesto que es recomendable tener un resultado mayor o igual a 0,61.

Nota. Criterios para evaluar la fiabilidad del instrumento. Adaptado de Palella y Martins (2012).

Tabla 4

Prueba de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	24

Como se muestra en la Tabla 3, el valor de Alfa de Cronbach es igual 0.918; por lo tanto, la fiabilidad del cuestionario con el cual se recabó los datos es muy alta.

5.1.2. Resultados descriptivos de la variable engagement

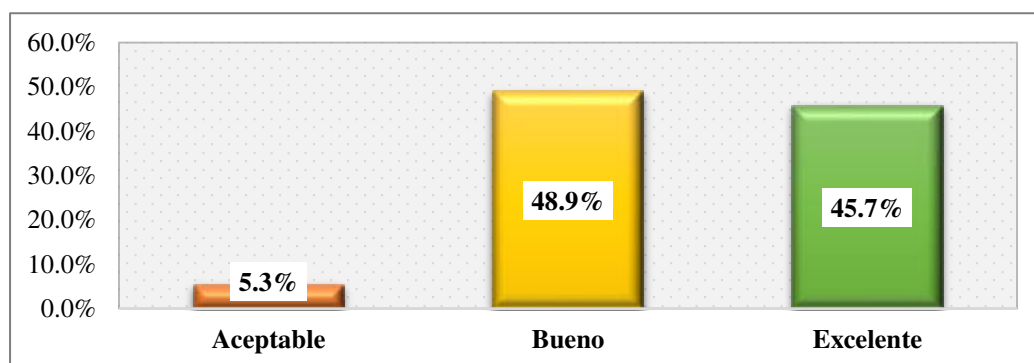
Consecuentemente, se presenta la caracterización de las particularidades de los hechos organizados en tablas y figuras.

Tabla 5

Recuento de la percepción respecto a engagement

	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	5	5.3%
Bueno	46	48.9%
Excelente	43	45.7%
Total	94	100.0%

Nota. Se presenta el recuento de los datos obtenidos a través del cuestionario.

Figura 8*Percepción respecto a engagement*

Nota. Elaborado en base a los datos de la Tabla 5.

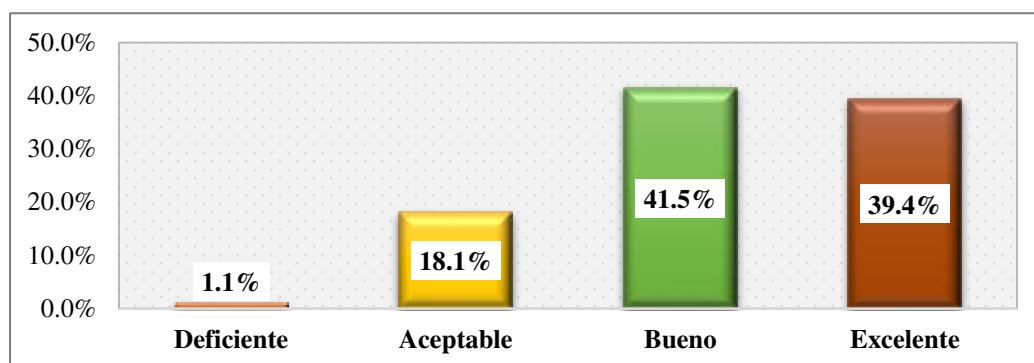
La Tabla 5 y Figura 8, muestra la opinión respecto a la variable engagement. Donde, del total de los encuestados, el 48.9% considera como buena y el 45.7% lo califica como excelente al buen estado de ánimo relacionado al trabajo, cuyos factores primarios son el vigor, realizar las tareas con empeño y asimilar lo que se le delega. Y sólo el 5.3% la señala como aceptable. En consecuencia, la mayoría de los participantes en la presente investigación, califican que el engagement es buena en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac.

5.1.2.1. Resultados descriptivos de la dimensión Vigor

Tabla 6*Recuento de la percepción respecto al vigor*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	1.1%
Aceptable	17	18.1%
Bueno	39	41.5%
Excelente	37	39.4%
Total	94	100.0%

Nota. Se presenta el recuento de los datos obtenidos a través del cuestionario.

Figura 9*Percepción respecto al vigor*

Nota. Elaborado en base a los datos de la Tabla 6.

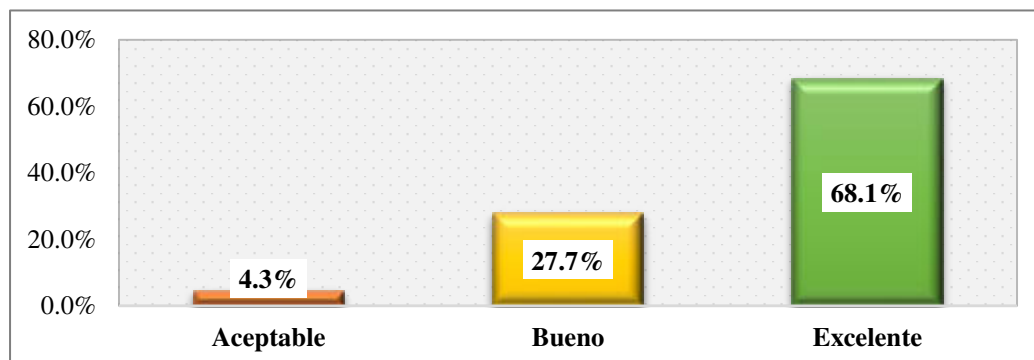
La Tabla 6 y Figura 9 muestran la percepción de los participantes frente a la dimensión vigor. Donde, del total de los encuestados, el 41.5% califican como bueno y el 39.4% como excelente. Es decir, se percibe grandes niveles de energía y firmeza mental mientras se trabaja, la ambición de invertir más esfuerzo en el trabajo, no sentirse agotado fácilmente, y mantenerse en la diligencia, aunque surjan conflictos y obstáculos. Además, el 18.1% califican como aceptable. Por lo tanto, se puede señalar que esta dimensión se encuentra correctamente trabajada, pero no debe descuidarse, sino seguir mejorando.

5.1.2.2. Resultados descriptivos de la dimensión dedicación

Tabla 7*Recuento de la percepción respecto a la dedicación*

	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	4	4.3%
Bueno	26	27.7%
Excelente	64	68.1%
Total	94	100.0%

Nota. Se presenta el recuento de los datos obtenidos a través del cuestionario.

Figura 10*Percepción respecto a la dedicación*

Nota. Elaborado en base a los datos de la Tabla 7.

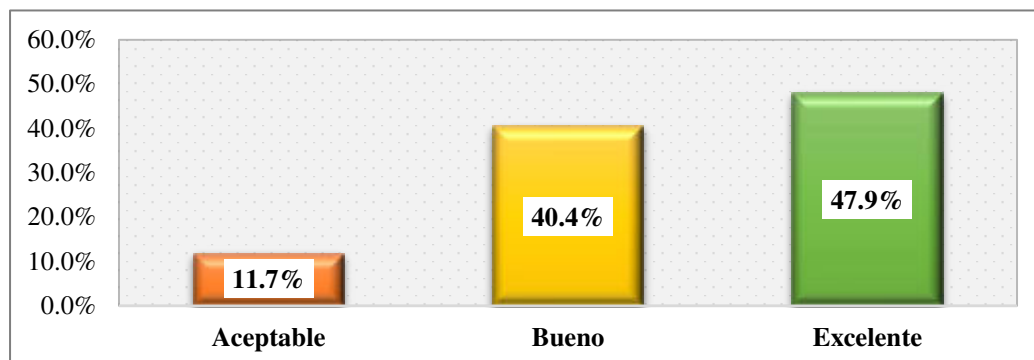
La Tabla 7 y Figura 10 muestran las percepciones de los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac frente a la dimensión dedicación. Donde, del total de los encuestados, el 68.1% califican como excelente y el 27.7% como bueno. Por lo tanto, el nivel de significado del trabajo, el entusiasmo por las actividades, el orgullo por uno mismo, el alto reto percibido por el trabajo y la inspiración psicológica que proviene de la actividad laboral son idóneas y generan un buen clima organizacional. Además, el 4.3% de los participantes, señalan como aceptable.

5.1.2.3. Resultados descriptivos de la dimensión absorción

Tabla 8*Recuento de la percepción respecto a la absorción*

	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	11	11.7%
Bueno	38	40.4%
Excelente	45	47.9%
Total	94	100.0%

Nota. Se presenta el recuento de los datos obtenidos a través del cuestionario.

Figura 11*Percepción respecto a la absorción*

Nota. Elaborado en base a los datos de la Tabla 8.

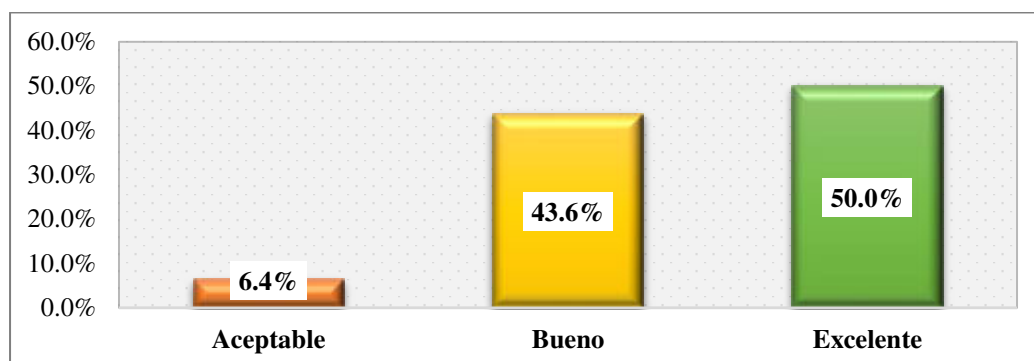
Como se muestra en la Tala 8 y Figura 11, la percepción de la dimensión absorción por parte de los trabajadores es positivo. Puesto que, del total de los encuetados, el 47.9% señalan como excelente y el 40.4% como bueno. Es decir, existe un buen sentimiento de felicidad y concentración en el trabajo, ya que cuando se disfruta de lo que se hace, las dificultades no se perciben. Aunada a ello, el 11.7% consideran como aceptable. Por lo tanto, se señala que la absorción por parte de los trabajadores de Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac posee una tendencia creciente, el cual es bueno para el desarrollo organizacional.

5.1.3. Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 9*Recuento de la percepción respecto al desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	6	6.4%
Bueno	41	43.6%
Excelente	47	50.0%
Total	94	100.0%

Nota. Se presenta el recuento de los datos obtenidos a través del cuestionario.

Figura 12*Percepción respecto al desempeño laboral*

Nota. Elaborado en base a los datos de la Tabla 9.

La Tabla 9 y Figura 12 muestran la percepción de los participantes en la investigación frente a la variable desempeño laboral. En ella, del total de los encuestados, el 50% califican como excelente y el 43.6% como bueno el desempeño laboral de los trabajadores de Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac. Es decir, existe un buen comportamiento observado en los empleados relacionado con los objetivos organizacionales, que además se puede medir de acuerdo con la capacidad de cada uno y el nivel de contribución en la entidad. Por otra parte, sólo el 6.4% señalan como aceptable. esto resultados demuestran que la organización promueve mecanismos o factores para lograr y mantener un buen desempeño laboral.

5.1.3.1. Resultados descriptivos de la dimensión desempeño de la tarea

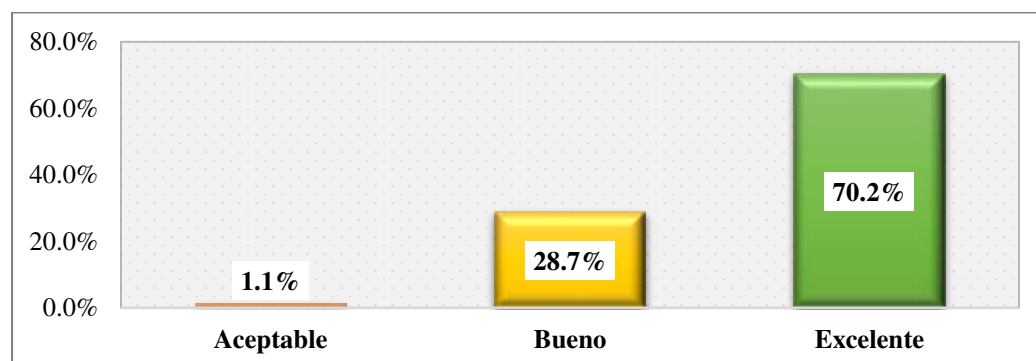
Tabla 10*Recuento de la percepción respecto al desempeño de la tarea*

	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	1	1.1%
Bueno	27	28.7%
Excelente	66	70.2%
Total	94	100.0%

Nota. Se presenta el recuento de los datos obtenidos a través del cuestionario.

Figura 13

Percepción respecto al desempeño de la tarea



Nota. Elaborado en base a los datos de la Tabla 10.

Dado el análisis descriptivo se tiene la Tabla 9 y Figura 13 donde se presenta la percepción de los trabajadores de Programa JUNTOS Unidad Territorial Apurímac frente al desempeño de la tarea. Donde, de todos los participantes de la investigación, el 70.2% califican como excelente, el 28.7% como bueno y sólo el 1.1% como aceptable. Tal como se percibe la tendencia es creciente; por lo tanto, existe buen desempeño en relación con completar las tareas laborales, cantidad y calidad de trabajo, habilidades laborales, poseer conocimientos actualizado para efectuar tareas entre otros.

5.1.3.2. Resultados descriptivos de la dimensión desempeño contextual

Tabla 11

Recuento de la percepción respecto al desempeño contextual

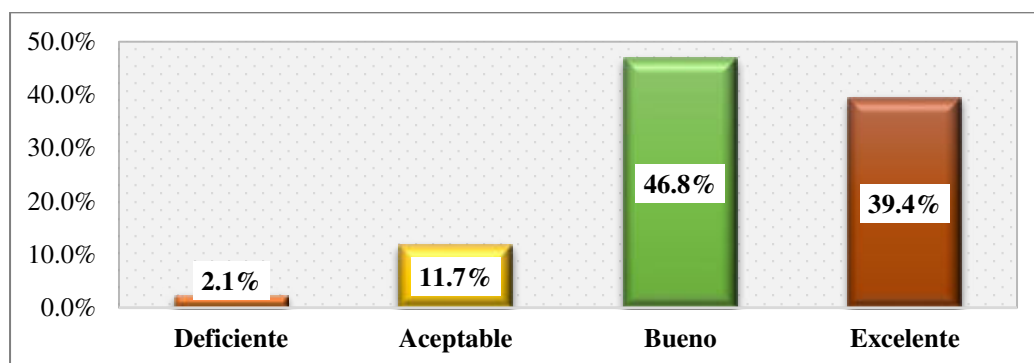
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	2.1%
Aceptable	11	11.7%
Bueno	44	46.8%
Excelente	37	39.4%

Total	94	100.0%
-------	----	--------

Nota. Se presenta el recuento de los datos obtenidos a través del cuestionario.

Figura 14

Percepción respecto al desempeño contextual



Nota. Elaborado en base a los datos de la Tabla 11.

La Tabla 10 y Figura 14 presentan las respuestas frente a la dimensión desempeño contextual. Donde, del total de los encuestados, el 46.8% señalan como bueno y el 39.4% como excelente. Mientras que el 2.1% lo califican como deficiente. Por lo tanto, se tiene que la mayoría percibe positivamente la dimensión en estudio. Es decir, existe buen desempeño de los trabajadores de Programa JUNTOS Unidad Territorial Apurímac con relación a las tareas extra, esfuerzo, iniciativa, entusiasmo, atención al deber, ingenio, laboriosidad, perseverancia, motivación, dedicación, proactividad, creatividad, cooperación y ayuda a los demás, cortesía, comunicación eficaz, relaciones interpersonales, compromiso organizacional

5.1.3.3. Resultados descriptivos de la dimensión desempeño adaptativo

Tabla 12

Recuento de la percepción frente al desempeño adaptativo

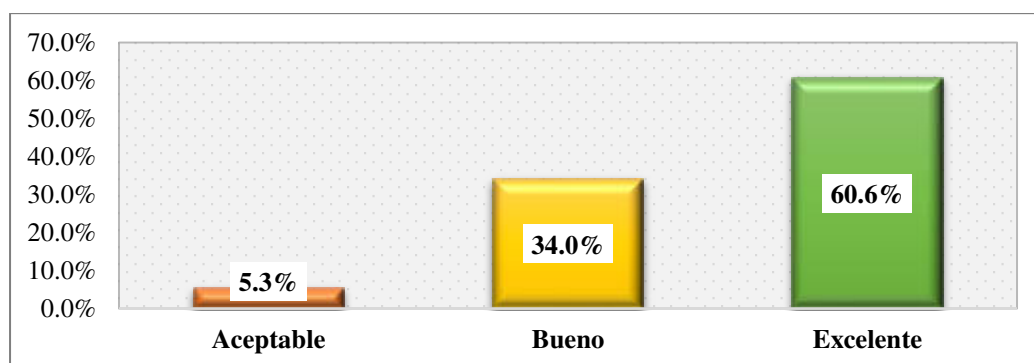
	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	5	5.3%
Bueno	32	34.0%

Excelente	57	60.6%
Total	94	100.0%

Nota. Se presenta el recuento de los datos obtenidos a través del cuestionario.

Figura 15

Percepción frente al desempeño adaptativo



Nota. Elaborado en base a los datos de la Tabla 12.

Hecho el análisis, se tiene a la Tabla 11 y Figura 15 donde se percibe las respuestas frente a la dimensión desempeño adaptativo. Donde, del total de los encuestados, el 60.6% señalan como excelente, el 34% como bueno y el 5.3% como aceptable. Por lo tanto, existe suficiente evidencia descriptiva para afirmar que existe un buen desempeño en relación con la generación ideas nuevas e innovadoras, ajustar metas y planes a la situación, aprender nuevas tareas y tecnologías, ser flexible y de mente abierta a los demás, comprender otros grupos o culturas, mostrar resiliencia, mantener la calma, analizar rápidamente y actuar de manera adecuada por parte de los trabajadores de Programa JUNTOS Unidad Territorial Apurímac.

5.2. Prueba de normalidad

Tabla 13

Prueba de normalidad de las variables y las dimensiones

Variables / Dimensiones	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	0.300	94	0.000
Vigor	0.248	94	0.000
Dedicación	0.420	94	0.000
Absorción	0.303	94	0.000

Desempeño laboral	0.321	94	0.000
Desempeño de la tarea	0.439	94	0.000
Desempeño contextual	0.243	94	0.000
Desempeño adaptativo	0.379	94	0.000

Nota. La prueba de normalidad se realizó con Kolmogórov-Smirnov puesto que la cantidad de la muestra supera las 50 unidades de análisis.

Con la finalidad de determinar la prueba estadística a utilizar para el análisis inferencial, se realizó el cálculo de normalidad de los datos por variables y dimensiones, donde se obtuvo que el $p < .05$; por lo tanto, se determina que los datos de engagement y desempeño laboral poseen un comportamiento no normal. En consecuencia, para el contraste de las hipótesis se procede a utilizar el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman en el marco del análisis no paramétrica.

5.3. Contrastación de hipótesis

5.3.1. Prueba de la hipótesis general

H₀: No existe relación positiva entre el engagement y desempeño laboral de los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.

H₁: Existe relación positiva entre el engagement y desempeño laboral de los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.

Tabla 14

Correlación entre engagement y desempeño laboral

		Engagement	Desempeño laboral
Engagement	Coefficiente de correlación	1.000	.023**
	Sig. (bilateral)	-	.000
Desempeño laboral	N	94	94
	Coefficiente de correlación	.023**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	-
	N	94	94

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Análisis

Hecho el procesamiento, se tiene la Tabla 14 donde se presenta el resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman igual a 0.023 y con $p < .05$. Por lo tanto, existen suficiente evidencia estadística para afirmar que existe una relación positiva moderada débil entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac.

Decisión

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de trabajo (H_1). Es decir, conforme se tiene un buen manejo de engagement en la organización, también se obtiene un buen desempeño laboral que coadyuva al logro de los objetivos.

5.3.2. Hipótesis específicas

5.3.2.1. Prueba de la primera hipótesis específica

H_0 : No existe relación positiva entre el vigor y el desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.

H_1 : Existe relación positiva entre el vigor y el desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.

Tabla 15

Correlación entre vigor y desempeño laboral

		Vigor	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.572**
	Vigor	-	.000
	Sig. (bilateral)		
	N	94	94
	Desempeño laboral	.572**	1.000

	Sig. (bilateral)	.000	-
	N	94	94

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Análisis

Hecho el procesamiento, se tiene la Tabla 15 donde se presenta el resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman igual a 0.572 y con $p < .05$. Por lo tanto, existen suficiente evidencia estadística para afirmar que existe una relación positiva moderada entre el vigor y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac.

Decisión

Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de trabajo (H_i). En este sentido, conforme se mejora el vigor en los trabajadores, también se percibe un mejor desempeño laboral.

5.3.2.2. Prueba de segunda hipótesis específica

H_0 : No existe relación positiva entre dedicación y el desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.

H_i : Existe relación positiva entre dedicación y el desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.

Tabla 16

Correlación entre dedicación y desempeño laboral

		Dedicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dedicación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-
		N	94
			.418**
			.000
			94



Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.418**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	-
	N	94	94

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Análisis

Hecho el procesamiento, se tiene la Tabla 16 donde se presenta el resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman igual a 0.428 y con $p < .05$. Por consiguiente, existen suficiente evidencia estadística para afirmar que existe una relación positiva moderada entre dedicación y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac.

Decisión

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de trabajo (H_1). En este sentido, cuanto mayor sea la dedicación a las tareas por parte de los trabajadores, mayor será el desempeño laboral.

5.1.1.1. Prueba de tercera hipótesis específica

H_0 : No existe relación positiva entre absorción y el desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.

H_1 : Existe relación positiva entre absorción y el desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.

Tabla 17

Correlación entre absorción y desempeño laboral

		Absorción	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Absorción	1.000	.482**
		-	.000

	N	94	94
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.482**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	-
	N	94	94

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Análisis

Hecho el procesamiento, se tiene la Tabla 17 donde se presenta el resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman igual a 0.482 y con $p < .05$. Por consiguiente, existen suficiente evidencia estadística para afirmar que existe una relación positiva moderada entre absorción y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac.

Decisión

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de trabajo (H_1). En este sentido, conforme exista una mejor absorción por parte de los trabajadores, mayor será el desempeño laboral para el cumplimiento de los propósitos organizacionales.

5.4. Discusión

El resultado del presente estudio es producto de la administración eficiente y eficaz del instrumento de investigación conforme a los objetivos de esta. Seguidamente, se efectuó el análisis, tanto descriptiva e inferencial, para determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en los trabajadores del Programa JUNTOS, Unidad Territorial Apurímac, 2021.

Primeramente, se discute los resultados descriptivos en función a las variables de estudio. Donde la existencia de un buen engagement de un equipo de trabajo, mantiene una fuerte conexión con las tareas que realizan y se estiman con gran capacidad para responder de forma eficiente a las diversas necesidades laborales que puedan presentarse en el día a día (Llorens, et al, 2000). En función a ello, en el presente escrito se obtuvo percepciones acerca de engagement como sigue: el 48,94% lo califican como bueno, el 45,74% indica que es excelente y un pequeño porcentaje de 5.32% menciona que es aceptable. Debido

a que el porcentaje respecto al engagement en los trabajadores de la institución es positivo en su gran mayoría, se deduce que el equipo se encuentra comprometido y demostrado entusiasmo con el trabajo y las actividades que realizan.

El desempeño laboral, es entendida como la relación entre las operaciones, el funcionamiento y el compromiso que los trabajadores tienen para con la empresa. Para Jacobs (2013) esta variable tiene relación con acción de cumplir con un deber. Entonces, de manera global, se puede decir que el desempeño laboral es el comportamiento de los trabajadores frente a las metas y compromisos de la empresa en la que trabajan. En mérito a ello, los resultados obtenidos fueron de la siguiente forma; el 93,62% calificó al desempeño laboral de manera positiva con comentarios entre bueno y excelente. Un 6,38% lo calificó como aceptable, por lo que no hay opiniones negativas. En consecuencia, se percibe un buen desempeño laboral de los trabajadores.

En cuanto a la hipótesis general, según los resultados se pudo determinar una relación positiva del engagement con el desempeño laboral, con un resultado inferencial que indica el grado de asociación de 62.3% bajo $p < .05$. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El engagement y desempeño laboral tienen una relación positiva moderada, este logro guarda una similitud con el trabajo de Grados (2018) donde manifiesta que los colaboradores poseen el engagement, de la misma forma muestran en la dimensión vigor altos calificativos, el cual se traduce que los empleados dan lo mejor de sí, sin limitarse a cumplir con lo asignado, pero también se encontró algunas debilidades como en la política salarial y ascenso. Asimismo, se encontraron niveles altos en la dimensión dedicación, el cual significa el orgullo por parte de los trabajadores a la labor que ejecutan. Además, existen también altos niveles de absorción, es decir ante los problemas que se presenten busca la conciliación. Sobre desempeño laboral, la empresa se enfoca en evaluar más los resultados conseguidos por cada colaborador, y obvia evaluar las habilidades blandas. También es necesario indicar que la empresa llega a cumplir con el 90% de los indicadores establecidos para medir el desempeño, pero esta información no es conocida por los colaboradores.

Del mismo modo, Calla (2019) considera que el engagement es una herramienta fundamental para lograr mejor rendimiento laboral de los colaboradores. Igualmente, se encontró que la dimensión vigor está relacionada positivamente en forma moderada en un 64% con el rendimiento laboral, mientras que la dimensión dedicación está relacionada



positivamente en un 57.2% con el rendimiento laboral. Por último, la dimensión absorción se encuentra relacionada positivamente y de forma moderada en un 63.7% con el rendimiento laboral. El producto alcanzado en el presente estudio es moderado en comparación a otras investigaciones, debido a que el personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac aún demuestra un limitado nivel de engagement lo cual conlleva a que su desempeño laboral no sea el óptimo, por lo que se necesita de una mejora en ambas variables para facilitar el alcance de objetivos.

Respecto a la primera hipótesis específica, al cotejar se encontró una relación de 57.2% entre el vigor y el desempeño laboral bajo $p < .05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en el sentido de que la buena gestión del vigor mejora el desempeño de los trabajadores. Ya que a juicio de Salanova y Schaufeli (2004) el vigor en un equipo de trabajo se comprende a la alta resistencia mental de los trabajadores, la disposición a brindar más energía en sus tareas y perseverar en las actividades sin sentirse cansado por las complicaciones que se presentan. Es resultada, guarda una relación sutil con el trabajo de Roncallo y Roqueme (2021) donde manifestaron que el engagement guarda relación positiva con el liderazgo transformacional. Así mismo, las dimensiones como el vigor, dedicación y absorción contribuyen para un buen engagement. Por otra parte, Meza (2021) se encontró un desempeño regular puesto que se observa la falta de apoyo de la institución, así como de reconocimiento por logros y cumplimientos de metas. Por lo tanto, urge establecer mecanismos o estrategias para incrementar el nivel de desempeño a través del cumplimiento de las funciones y tareas.

Referente a la segunda hipótesis específica, con un $p < .05$, se determinó una asociación positiva de 41.8% entre dedicación y desempeño laboral. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en el siguiente sentido, a mayor dedicación exclusiva al trabajo, se percibe un mejor desempeño. Referenciando el trabajo de Rafael (2019) donde identificó que el 50% de los encuestados perciben un nivel bajo en cuanto al desempeño laboral, por cual se necesita fomentar el desempeño laboral. Esta información guarda relación con los resultados; por lo tanto, para mayor eficiencia y eficacia en las labores diarias, de sebe trabajar en fortalecer los factores impulsores del desempeño. De igual manera Salanova y Schaufeli (2004) mencionan que la dedicación establece la

importancia, el entusiasmo y el orgullo del trabajo para las personas, los grandes desafíos que sienten y la inspiración psicológica que brindan las actividades laborales.

Finalmente, en lo que corresponde a la tercera hipótesis específica, con un $p < .05$ se determinó una relación positiva entre absorción y el desempeño laboral, esta relación se da a un 48.2%. De este modo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en el siguiente sentido, a mayor absorción de responsabilidades y funciones, se cumple con los objetivos organizacionales de forma satisfactoria. Haciendo una labor de comparación, se tiene el trabajo de Calla (2019) el engagement está relacionado de manera positiva en un 64.4% con el rendimiento laboral. Es por ello por lo que se considera que el engagement es una herramienta fundamental para lograr mejor rendimiento laboral de los colaboradores. Igualmente, se encontró que la dimensión vigor está relacionada positivamente en forma moderada en un 64% con el rendimiento laboral, mientras que la dimensión dedicación está relacionada positivamente en un 57.2% con el rendimiento laboral. Por último, la dimensión absorción se encuentra relacionada positivamente y de forma moderada en un 63.7% con el rendimiento laboral. Por otra parte, a juicio de Conforme con Salanova y Schaufeli (2004), la absorción significa enfocarse en la felicidad en el trabajo, si bien es cierto es difícil dejar el trabajo en esta situación tan placentera, pero de esta manera el tiempo parece pasar rápido y las personas se olvidan de lo que sucedió a su alrededor ya que a los colaboradores disfrutaban lo que practican y están completamente dedicados a ello.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. Se logró determinar una correlación positiva moderada débil de 23% entre el engagement y el desempeño laboral. Es decir, conforme se implemente los mecanismos para generar un estado de ánimo positivo en relación con el trabajo, también se percibe una mejora moderada en el cumplimiento de las tareas en función a los objetivos organizacionales por parte de los trabajadores del Programa JUNTOS Unidad Territorial Apurímac. Cuyo nivel de asociación se contrastó con el Coeficiente Rho de Spearman obteniéndose el $p < .05$.
2. De acuerdo con el Coeficiente Rho de Spearman, se concluye que existe una correlación positiva moderada de 57.2% entre el vigor y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa JUNTOS Unidad Territorial Apurímac. Por lo tanto, mientras que se percibe mayores niveles de energía y firmeza mental en el trabajo, la ambición de invertir más esfuerzo en el trabajo, no sentirse agotado fácilmente y mantenerse en la diligencia, aunque surjan conflictos y obstáculos; también se percibe un mayor desempeño laboral en la entidad. Además, se obtuvo que $p < .05$.



3. Según el valor del Coeficiente Rho de Spearman con un $p < .05$. Se concluye que existe una relación moderada de 42.8% entre la dedicación y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa JUNTOS Unidad Territorial Apurímac. Es decir, conforme se implementa un ambiente donde el trabajo toma un nivel significativo para la persona y, además muestra entusiasmo y orgullo por ello; también se visualiza un mejor comportamiento de los empleados relacionado con los objetivos organizacionales medibles de acuerdo con la capacidad de cada uno y el nivel de contribución en la entidad.
4. Finalmente, se determinó la existencia de una relación moderada de 48.2% entre la absorción y el desempeño laboral. Es decir, si los trabajadores disfrutan de lo que hacen y se encuentran absolutamente concentrados en ello, se percibe mayor valor total esperado de eventos conductuales discretos realizados por individuos dentro de un periodo de tiempo estándar. Cuyo nivel de asociación se contrastó con el Coeficiente Rho de Spearman obteniéndose el $p < .05$.

6.2. Recomendaciones

1. En función al resultado obtenido, debido a que el engagement está relacionada de manera moderada débil con el desempeño, se recomienda impulsar programas y espacios que fortalezca el engagement en los trabajadores del Programa JUNTOS, con el objetivo de optimizar el desempeño laboral de los mismos y que el ambiente de trabajo sea más ameno.
2. Habiendo llegado a la conclusión específica, es fundamental reconocer la importancia del vigor en un equipo de trabajo, ya que permite que haya un correcto desenvolvimiento al realizar las tareas designadas, por lo que se recomienda fidelizar a los colaboradores de esa forma alimentar la energía y compromiso en los trabajadores para que de esta manera se puedan obtener resultados óptimos a corto, mediano y largo plazo.
3. Debido a que la dedicación por parte de los colaboradores contribuye mínimamente en el desempeño. Es fundamental establecer estrategias y acciones que genere entusiasmo y orgullo con la que los trabajadores enfrentan los desafíos de la empresa, además promover y afianzar el interés por parte del empleador hacia el empleado con

el fin de que este valor es recíproco. Es decir, ofrecer un valor agregado para conseguir resultados a favor de los objetivos organizacionales.

4. Por último, para que el personal del Programa JUNTOS Unidad Territorial Apurímac presente buen nivel de absorción en el ambiente de trabajo, se recomienda que la organización mantenga fidelizados a sus empleados para que haya buena sinergia y el equipo de trabajo mantenga una buena relación con los usuarios del programa. Ya que, en la actualidad, la correspondencia entre ellas es mínima y requiere de acciones preventivas y correctivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto, K., Mogollon, F., & Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(4), 112-119. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112&lng=es&tlng=es.
- Alalú, L., Szeinman, P., & Corvetto, G. (26 de Febrero de 2021). *Engagement: Más allá del compromiso del colaborador*. Obtenido de Info Capital Humano: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador/#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20lo%20est%C3%A1n%20aplicando%20las,empresa%20en%20la%20que%20trabaja>.
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias evaluación 360*. Granica. Obtenido de https://www.academia.edu/22501484/Alles_Martha_Desempe%C3%B1o_por_competencias_de_360_
- Alvarado, D. (2012). *Satisfacción con la comunicación y el compromiso organizacional: Comunicación y Compromiso Organizacional*. Editorial Académica.
- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). Factores de riesgo Psicosocial y engagement con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 43-5. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>



- Argomedeo, J. (2020). *Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45540/Argomedeo_CJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Editorial Episteme.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalmon.
- Bobadilla, M., Callata, C., & Caro, A. (2015). *El engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/51209578.pdf>
- Bravo, E. R. (2015). *Determinantes del desempeño adaptativo en el contexto de sistemas de información*. Obtenido de Repositorio institucional : <http://hdl.handle.net/11354/1093>
- Calla, E. (2019). *Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa "Royal Knit" S.A.C.-año 207*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11467/Calla_Grande_Elizabeth_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campbell, J., McHenry, J., & Wise, L. (1990). Modelo del desempeño laboral. *Personnel Psychology*, 313-575. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/418963090/CAMPBELL-1990-MODELING-JOB-PERFORMANCE-pdf>
- Cardenas, T., & Jaik, A. (2007). El engagement en el trabajo y los factores que lo integran. *Investigación educativa duraguense*, 286(5437), 93-97. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4743453>
- Carrera, M. (2010). *Correlación entre competencias evaluadas en el Assessment Center Sociopsicodramatico y el desempeño laboral*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR9904.pdf>



- Chenet, M., Ramírez, F., & Canchari, Y. (2019). Motivación y desempeño laboral en docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica-Perú. *Cultura Viva amazonica revista de Investigación científica*, 4(3) 5-9. Obtenido de <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/153/140>
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. McGraw Hill
- Contreras, C. (2015). Determinación del Nivel de Engagement laboral en Trabajadores de una Planta de Producción de Petróleo y Gas Costa Afuera en México. *Ciencia & Trabajo*, 17(52) 37-42. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art08.pdf>
- Cook, A. (2008). *Satisfacción y desempeño laboral ¿es espuriosa la relación?*. [Tesis de maestría, Texas A&M University]. Base de datos. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/4277203.pdf>
- Diario Gestión. (11 de Noviembre de 2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Obtenido de Redaccion gestion: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/?ref=gesr>
- Dueñas, F. (26 de Septiembre de 2017). *6 Beneficios del employee engagement*. Obtenido de Recursos humanos: <https://blog.acsendo.com/6-beneficios-del-employee-engagement-infografia/>
- ESAN. (5 de Febrero de 2019). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados?* Obtenido de conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados/>
- Española Real Academia. (s.f.). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 20 de febrero de 2022, de <https://dle.rae.es>
- Ezequiel, A. (2011). *Aprender a investigar*. Brujas.
- Ferro, B. (2018). *El desempeño laboral relacionado a la calidad del servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. Repositorio institucional. Obtenido de



http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/579/T_0303.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Flores, C., Fernandez, M., Juarez, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo: un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Peru. *Liberabit*, 21(2), 195-206. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003&lng=es&tlng=es.
- Grados, R. (2018). *El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018*. [Tesis de bachillerato, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/1822>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-hill Interamericana editores S.A.
- Hordos, L. (11 de Junio de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Obtenido de bizffluent: <https://bizffluent.com/info-7856570-definition-job-performance.html>
- Jacobs, K., Hellman, M., Wuest, E., & Markowitz, J. (2013). Desempeño laboral. *Springer Science*. Obtenido de https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007%2F978-1-4419-1005-9_900
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica. *Liberabit*, 21(2), 187-194. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200002
- Kahn, W. (1990). Condiciones psicológicas del engagement personal y desvinculación en el trabajo. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33787773/WILLIAM_A._KAHN.pdf?1401040484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DReproduced_with_permission_of_the_Psycho.pdf&Expires=1614185732&Signature=eB4jNcsEf8icGAZksYg0WQKdXuY6tORrtl~iK6GihuiXUeOJzNCM
- Koopmans, L., Bernaard, C., Hildebrand, V., & Schaufeli, W. (2011). Marcos conceptuales del desempeño laboral individual. *JOEM*, 856-866.

- Leguía, M. (2019). *Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas] Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14168/508>
- Lewis, S. (2011). *Psicología positiva en el trabajo: cómo el liderazgo positivo y la indagación apreciativa crean organizaciones inspiradoras*. Wiley Blackwell. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=1yzL4ie2XkUC&oi=fnd&pg=PT6&dq=LEWIS,+S.+2011.+Positive+psychology+at+work:+how+positive+leadership+and+appreciative+inquiry+create+inspiring+organizations&ots=jYwCv9H2z4&sig=nq4Q1v5CLC6KugEcE5QbLYoqR6s#v=onep>
- Llorens, S., Schaufeli, W., & Salanova, M. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>
- Lupano, M., & Waisman, S. (2019). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, 18(2), 77-89. Obtenido de <https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/psicodebate/article/view/808>
- Maslach, C., & Leiter, M. (2007). Burnout. *El Sevier Inc*, 1, 358-362. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/303791742_Burnout
- Mendoza, B., & Gutiérrez, M. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14070/317>
- Mohd, K., & Nalini, G. (2019). El engagement del empleado: una revisión de la literatura. *IJRAR*, 6(1), 524-527. Obtenido de <https://www.ijrar.org/papers/IJRAR19J1376.pdf>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención de fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104. Obtenido de <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Motowidlo, S. (2003). *Desempeño laboral*. John Wiley & Sons, Inc.
- Murphy, K., & Saal, F. (1990). *Psicología en las organizaciones*. Lawrence Erlbaum Associates Inc. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=krGJXecPiH0C&oi=fnd&pg=PA1>

57&dq=Murphy,+K.+R.+(1990).+Job+performance+and+productivity+pdf&ots=PhCf_29nrI&sig=SY6GTGSJpu7FGNHW1_lIHR-cLTE#v=onepage&q&f=false

- Navarro, T. (2018). *Desarrollo personal y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas] Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14168/349>
- Meza Luque, M. C. (2021). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15875>
- Palací, F. (2005). *Psicología de la organización*. Pearson
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. FEDUPEL.
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493-505. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Rafael Calderón, G. T. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del servidor awajún y wampis, Programa Juntos - Amazonas Condorcanqui, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37710>
- Rodriguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Rev. esc.adm.neg*, (87), 79-101. Obtenido de <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Roncallo Díaz, A. I., & Roqueme Quiñonez, L. M. (2021). *Liderazgo transformacional y engagement laboral en una entidad estatal* [Tesis de maestría, Universidad de Rosario].



Repositorio institucional. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/32488>

Rothmann, S., & Baumann, C. (2014). Engagement de los empleados: los efectos de la interacción trabajo-hogar / hogar-trabajo y las condiciones psicológicas. *SAJEMS*, 17(4), 515-530. Obtenido de <http://www.scielo.org.za/pdf/sajems/v17n4/11.pdf>

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, (261), 109-138. Obtenido de <https://www.want.uji.es/download/el-engagement-de-los-empleados-un-reto-emergente-para-la-direccion-de-los-recursos-humanos/>

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo*. Alianza Editorial.

Salas, R. (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 24(3), 387-417. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v24n3/ems11310.pdf>

Salazar, M., Icaza, M., & Alejo, O. (2018). Importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-305.pdf>

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.

Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzales, R., & Bakker, A. (2002). la medición del engagement y el burnout. *Revista de estudios de la felicidad*, 71-92. Obtenido de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>

Silva, Y., Pereyra, M., & Perez, M. (2018). Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina. *Faces*, 24(51), 47-60. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/3064/1/FACES-51-silva-et-al.pdf>

Simpson, M. (2009). Compromiso en el trabajo: una revisión de la literatura. *University of Wisconsin-Milwaukee*, 46(7), 1012-1024. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748908001454?via%3Dihub>

Stoner, F. (1994). *Administración*. Mc Graw Hill



- Sucuy, E. (2014). *Los efectos del Engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A-Quito*. [Tesis de titulación, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7645/1/T-UCE-0007-218i.pdf>
- Varela, O., & Salgado, E. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Ediciones Iesa.
- Vila, G., Alvarez, D., & Castro, C. (2015). *Analisis del Engagement en el trabajo: determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a red emprendia*. Red Emprendia.

ANEXOS





Anexo 1 Matriz de consistencia

El engagement y desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021						
Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensión	Indicadores	Metodología
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Qué relación existe entre engagement y desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021.</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>El engagement se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021.</p>	<p>Variable 01 Engagement</p>	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Altos niveles de energía ▪ Deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo ▪ Perseverancia ▪ Resistencia mental mientras se trabaja 	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básico</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Método de investigación: Método deductivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental-transversal.</p> <p>Población: Personal operativa y administrativa de la UT-APURIMAC programa juntos.</p> <p>Muestra:</p>
<p><u>Problema específico</u></p> <p>¿Cómo el vigor se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021?</p>	<p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Establecer la relación entre vigor y desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021.</p>	<p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>El vigor se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021.</p>		Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Significado que tiene el trabajo para la persona ▪ Entusiasmo ▪ Orgulloso por el mismo ▪ Reto percibido por el trabajo 	
				Absorción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentimientos de felicidad ▪ El tiempo corto ▪ Disfrutar del trabajo ▪ Concentración 	
			<p>Variable 02 Desempeño laboral</p>	Desempeño de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Completar tareas laborales ▪ Calidad del trabajo ▪ Conocimiento del trabajo ▪ Resolución de problemas 	
				Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tareas extra ▪ Iniciativa ▪ Relaciones interpersonales ▪ Cooperación y ayuda a los demás 	

<p>¿De qué manera se relaciona la dedicación con el desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre absorción y desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021?</p>	<p>Conocer la relación entre dedicación y desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021.</p> <p>Encontrar la relación entre absorción y desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021.</p>	<p>La dedicación se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021.</p> <p>La absorción se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021.</p>		<p>El desempeño adaptativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajustar metas y planes a la situación ▪ Aprender nuevas tareas y tecnologías ▪ Ser flexible y de mente abierta a los demás ▪ Comprender otros grupos o culturas 	<p>Estará formada por 94 trabajadores que son el total del programa Juntos Unidad Territorial Apurímac.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Prueba estadística Rho de Spearman</p>
--	--	--	--	--------------------------------	--	--

Nota. Elaborado por el investigador.

Anexo 2 Instrumento de investigación

Cuestionario

Estimado señor (a);

La presente encuesta tiene por finalidad obtener información para desarrollar el proyecto de investigación titulado “**El engagement y desempeño laboral en los trabajadores en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021**”, por lo que se agradece su colaboración para lograr los objetivos planteados. La información es confidencial y será utilizada solo con fines de investigación académica. Precizando que al responder el presente cuestionario su participación es totalmente voluntaria.

Marcar con una X según estime conveniente.

N°	El engagement y desempeño laboral en los trabajadores en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS - Unidad Territorial – Apurímac, 2021	Nunca	Casi nunca	Indeciso	Casi	Siempre
		1	2	3	4	5
	VARIABLE 01: ENGAGEMENT					
	Dimensión: vigor					
1	Tengo altos niveles de energía para realizar mi trabajo					
2	Deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo para alcanzar los objetivos					
3	Puedo persistir en la actividad, aunque aparezca dificultades y complicaciones					
4	Tengo resistencia mental mientras se trabaja					
	Dimensión: dedicación					
5	Considero que es importante el trabajo que realizo y por tanto inspira continuar					
6	Siento entusiasmo por el trabajo que realizo					
7	Me siento orgulloso de pertenecer a la institución					
8	El trabajo que realizo es un gran reto					
	Dimensión: absorción					
9	Sentimientos de felicidad cuando estoy concentrado en el trabajo					
10	Siento que el tiempo pasa volando cuando estoy haciendo mi trabajo					
11	Se disfruta del trabajo					
12	Tengo concentración absoluta en las actividades que realizo					
	VARIABLE 02: DESEMPEÑO LABORAL					
	Dimensión 01: desempeño de la tarea					
13	Cumplo con las tareas laborales que me son asignadas					
14	El trabajo realizado por mi persona es de calidad					

15	Tengo conocimiento del trabajo que me ha sido asignado					
16	Capacidad para la resolución de problemas que se presente en el trabajo					
Dimensión 02: desempeño contextual						
17	Realizo tareas extra con el fin de cumplir con los objetivos fijados					
18	Capacidad de iniciativa para empezar con un proyecto, tomar decisiones, etc.					
19	Buenas relaciones interpersonales con los compañeros y usuarios del programa					
20	Me gusta cooperar y ayudar a los demás					
Dimensión 03: desempeño adaptativo						
21	Capacidad para ajustar metas y planes a la situación					
22	Puedo aprender nuevas tareas y manejo de nuevas tecnologías					
23	Soy flexible y de mente abierta a los demás					
24	Tengo la capacidad para comprender otros grupos o culturas					

Anexo 3 Validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Escuela Académico Profesional de Administración



Anexo 03: Ficha de validación del instrumento

I. INFORMACIÓN

1.1. DEL EXPERTO

Apellidos y Nombres: ALIPIO ORCO DIAZ

1.2. DEL AUTOR DEL INSTRUMENTO

Proyecto de investigación:

EL ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES – JUNTOS - UNIDAD TERRITORIAL – APURÍMAC, 2021

Responsable: Bach. Roxana Marvi Torres Limascca

Instrumento:

Cuestionario (X)

Formato de entrevista ()

FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	CRITERIOS	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH				
			Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	May Bueno (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado					93%
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					92%
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					92%
4	ORGANIZACIÓN	Muestra una organización lógica					92%
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad					95%
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias					95%
7	CONSISTENCIA	Sustenta en aspectos teórico científicos					90%
8	COHERENCIA	Entre dimensiones , indicadores e índices					92%
9	METODOLOGIA	Responde al propósito del problema					93%
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					93%

II. OPINION DEL EXPERTO

Vistos en instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices, y en cumplimiento dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento de Investigación-UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

(X) Se valida

() No se valida

Abancay, 11 junio del 2021

Econ. ALIPIO ORCO DIAZ
DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Escuela Académico Profesional de Administración



Anexo 03: Ficha de validación del instrumento

I. INFORMACIÓN

1.1. DEL EXPERTO

Apellidos y Nombres: **JOSÉ ABDÓN SOTOMAYOR CHAHAYLLA**

1.2. DEL AUTOR DEL INSTRUMENTO

Proyecto de investigación:

EL ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES – JUNTOS - UNIDAD TERRITORIAL – APURÍMAC, 2021

Responsable: Bach. Roxana Marvi Torres Limascca

Instrumento:

Cuestionario (X)

Formato de entrevista ()

FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	CRITERIOS	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH				
			Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	May Bueno (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado					90%
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					90%
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					92%
4	ORGANIZACIÓN	Muestra una organización lógica					92%
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad					95%
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias					95%
7	CONSISTENCIA	Sustenta en aspectos teórico científicos					90%
8	COHERENCIA	Entre dimensiones , indicadores e índices					92%
9	METODOLOGIA	Responde al propósito del problema					90%
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					95%

II. OPINION DEL EXPERTO

Vistos en instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices, y en cumplimiento dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento de Investigación–UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

(X) Se valida

() No se valida

Abancay, 11 junio del 2021


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
 Dr. José Abdón Sotomayor Chahaylla
 DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Escuela Académico Profesional de Administración



Anexo 03: Ficha de validación del instrumento

I. INFORMACIÓN

1.1. DEL EXPERTO

Apellidos y Nombres: **ROBER ANIBAL LUCIANO ALIPIO**

1.2. DEL AUTOR DEL INSTRUMENTO

Proyecto de investigación:

EL ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES – JUNTOS - UNIDAD TERRITORIAL – APURÍMAC, 2021

Responsable: Bach. Roxana Marvi Torres Limascca

Instrumento:

Cuestionario (X)

Formato de entrevista ()

FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	CRITERIOS	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH				
			Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	May Bueno (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado					95%
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					90%
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					92%
4	ORGANIZACIÓN	Muestra una organización lógica					92%
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad					95%
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias					95%
7	CONSISTENCIA	Sustenta en aspectos teórico científicos					95%
8	COHERENCIA	Entre dimensiones , indicadores e índices					92%
9	METODOLOGIA	Responde al propósito del problema					95%
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					95%


II. OPINION DEL EXPERTO

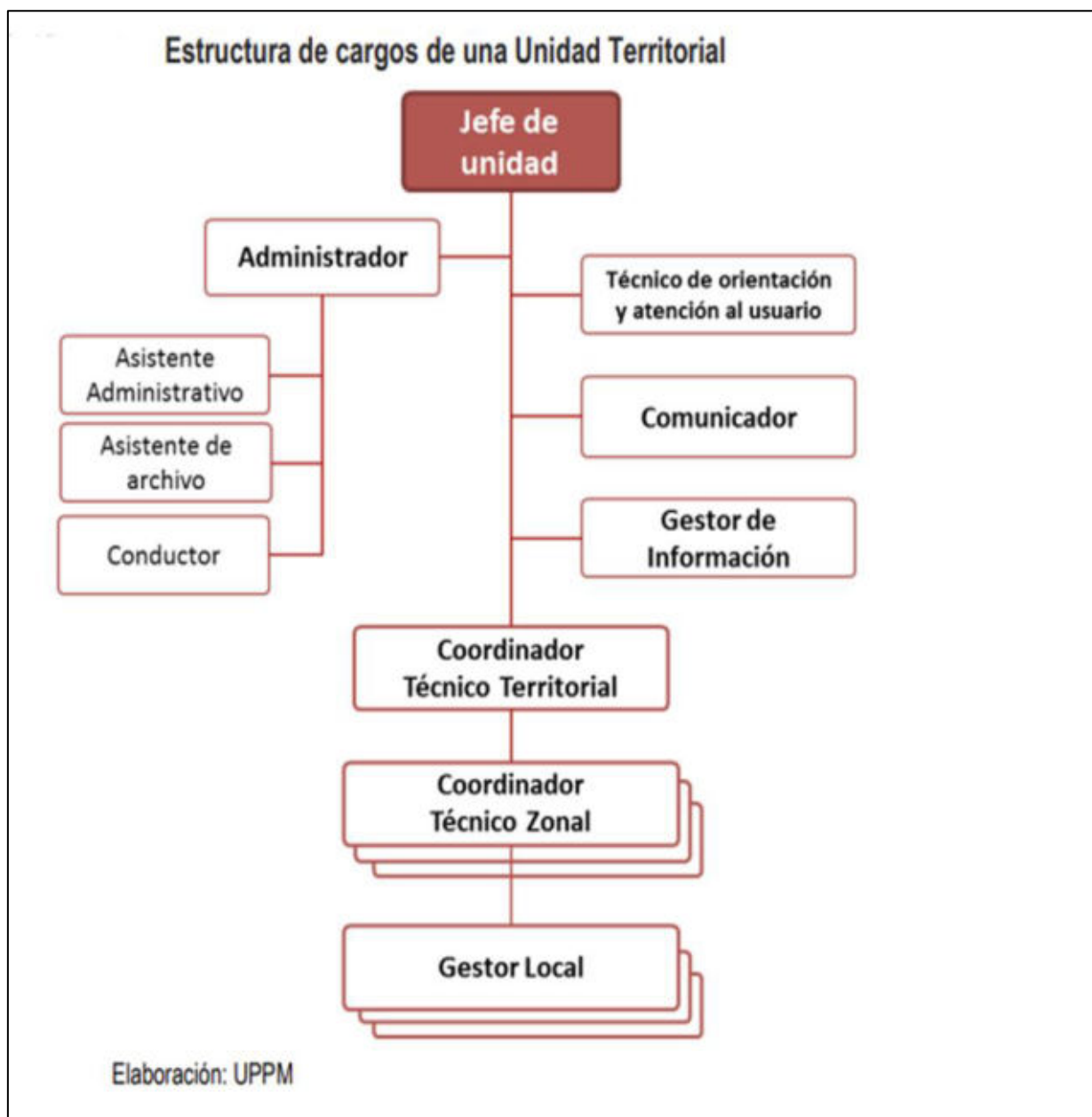
Vistos en instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices, y en cumplimiento dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento de Investigación–UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

(X) Se valida

() No se valida

Abancay, 10 junio del 2021


 Rober Anibal Luciano Alipio

Anexo 4 Estructura de cargo de la Unidad Territorial Apurímac -Programa JUNTOS

Anexo 6 Plan Estratégico Institucional 2020-2022

Objetivos estratégicos institucionales e indicadores		
Objetivos estratégicos institucionales	Indicador	
OEL01 Contribuir a potenciar el capital humano de los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema.	I 1.1	Porcentaje de mujeres de hogares usuarias Juntos que en último nacimiento en los 5 años antes de la encuesta recibieron 6 o más controles prenatales.
	I 1.2	Porcentaje de niños menores de 36 meses de hogares usuarios Juntos que asisten al menos al 80% de los Controles de Crecimiento y Desarrollo según normas del Sector Salud.
	I 1.3	Porcentaje de niños en edad pre-escolar (3-5 años) de hogares usuarios Juntos que asisten a servicios de educación inicial.
	I 1.4	Porcentaje de niños de hogares Juntos que cuentan con 6 años de edad y cursan por primera vez el primer grado del nivel primario de Educación Básica Regular, respecto al total de niños de hogares usuarios Juntos que cuentan con 6 años de edad.
	I 1.5	Tasa de deserción escolar de niños y adolescentes de hogares usuarios Juntos que culminaron el nivel primario de educación básica regular el año anterior.
	I 1.6	Tasa de deserción escolar del nivel secundario de adolescentes de hogares usuarios Juntos.
OEL02 Mejorar las condiciones para el desarrollo en la primera infancia, la niñez y la adolescencia	I 2.1	Porcentaje de niñas y niños con un mínimo de permanencia de 6 meses atendidos en centros cuna más que reciben la atención integral de cuidado
	I 2.2	Porcentaje de familias atendidas a través del servicio de acompañamiento a familias que han recibido 4 visitas al mes
OEL03 Mejorar el gasto autónomo de los hogares en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad en distritos rurales focalizados a través del desarrollo de capacidades productivas	I 3.1	Incidencia de pobreza monetaria extrema usando el gasto autónomo (población de 18 a 64 años)
OEL04 Implementar mejoras en las intervenciones del MIDIS	I 4.1	Porcentaje de medios de verificación de los compromisos de mejora cumplidos por las intervenciones del MIDIS
OEL05 Fortalecer la gestión institucional	I 5.1	Porcentaje de actividades operativas cuyo cumplimiento superó el 80%
OEL06 Fortalecer la gestión de riesgo de desastres	I 6.1	Planes en Gestión del Riesgo de Desastres elaborados e implementados



Anexo 7 Programación de la meta de hogares afiliados

Programación de la meta de hogares afiliados por UT										
n.º	Meta	UT	Afiliados Bim. 1	Afiliados Bim. 2	Afiliados Bim. 3	Afiliados Bim. 4	Afiliados Bim. 5	Afiliados Bim. 6	Promedio I Sem.	Promedio Anual
1	0036	Amazonas - Bagua	51,727	51,158	49,616	49,396	49,118	49,045	51,442	49,504
2	0037	Amazonas - Condorcanqui	11,684	11,556	11,395	11,344	11,281	11,264	11,620	11,372
3	0038	Ancash	32,887	32,525	31,353	31,214	31,038	30,992	32,706	31,284
4	0039	Apurímac	33,261	32,895	30,553	30,418	30,247	30,202	33,078	30,483
5	0040	Arequipa *	3,229	3,193	2,975	2,962	2,945	2,941	3,211	2,968
6	0041	Ayacucho	33,091	32,727	30,981	30,844	30,670	30,625	32,909	30,910
7	0042	Cajamarca	91,127	90,125	86,623	86,239	85,754	85,620	90,626	86,434
8	0043	Cusco *	43,480	43,001	40,062	39,884	39,660	39,601	43,240	39,972
9	0044	Huancavelica	32,909	32,548	30,484	30,349	30,178	30,133	32,728	30,414
10	0045	Huánuco	47,467	46,945	45,270	45,069	44,815	44,749	47,206	45,168
11	0046	Junín	22,029	21,787	20,716	20,624	20,508	20,477	21,908	20,670
12	0047	La libertad	54,072	53,477	50,961	50,735	50,449	50,374	53,775	50,845
13	0048	Lambayeque	8,804	8,707	8,525	8,487	8,440	8,427	8,756	8,506
14	0050	Lima	2,261	2,236	2,160	2,151	2,138	2,136	2,249	2,155
16	0054	Loreto - Iquitos	34,075	33,700	32,920	32,774	32,590	32,541	21,821	21,229
15	0055	Loreto - Yurimaguas	21,941	21,700	21,273	21,179	21,060	21,029	33,888	32,847
17	0056	Pasco	9,409	9,305	8,990	8,951	8,900	8,887	9,357	8,971
18	0057	Piura	88,509	87,536	84,748	84,372	83,897	83,773	88,022	84,550
19	0058	Puno	48,007	47,479	43,681	43,487	43,242	43,178	47,743	43,582
20	0059	San Martín	32,593	32,235	31,005	30,867	30,694	30,648	32,414	30,933
21	0060	Ucayali	11,323	11,198	11,011	10,962	10,901	10,884	11,260	10,988
TOTAL			713,885	706,033	675,302	672,308	668,525	667,533	709,959	673,785

* Incluye los ámbitos de Tacna y Madre de Dios en las UT Arequipa y Cusco, respectivamente
Nota: el valor de la meta del I Semestre, corresponde al promedio de los dos primeros bimestres 2021.
Plan Operativo Institucional Anual 2021 Modificado versión 2 del Midis, aprobado con R.M. n.º 133-2021-MIDIS (24.JUL.2021).
Elaborado: UPPM

Anexo 8 Screenshot de la aplicacion virtual del cuestionario

