



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR EL  
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA RED DE  
SALUD PACASMAYO – GUADALUPE 2023**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autoras:**

**Bach. Arevalo Alcantara Perlita Rosmery**

**<https://orcid.org/0009-0009-2582-8377>**

**Bach. Ascoy Cerna Loren Laleska**

**<https://orcid.org/0009-0003-6124-288X>**

**Asesor:**

**Dra. Reyes Reyes Carla Angélica**

**<https://orcid.org/0000-0002-7333-383X>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2023**

## APROBACIÓN DEL JURADO

### ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA RED DE SALUD PACASMAYO – GUADALUPE 2023

Asesor (a): Dra. Reyes Reyes Carla Angélica  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Nombre Completo Firma

# DECLARACIÓN JURADA



## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresadas** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autoras del trabajo titulado:

### ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA RED DE SALUD PACASMAYO – GUADALUPE 2023

El texto de nuestro trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informamos que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Arévalo Alcántara Perlita Rosmery	70043659	
Ascoy Cerna Loren Laleska	73767155	

Pimentel, 29 de abril de 2023

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo. A mi padre, que ya no se encuentra físicamente, siento que está conmigo siempre, y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mi Esposo, por compartir momentos significativos conmigo y ayudarme en cualquier momento. A Roy, porque te amo infinitamente hermano, porque sin su apoyo no hubiera logrado esta meta.

***Perlita***

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mis padres Patricia y José quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A mis abuelos Gloria y Guillermo, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

***Loren***

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida. Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor. A mi hermano, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida. A mi padre, que siempre lo he sentido presente en mi vida. Y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

***Perlita***

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal de la Red de Salud Pacasmayo, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento. De igual manera, mis agradecimientos a la Universidad Señor de Sipán, a toda la Facultad de Ciencias Empresariales, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional. Finalmente, quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Dr. Pablo López.

***Loren***

## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo elaborar una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023. El tipo fue descriptivo – propositivo, en el que se describieron y analizaron las variables; y posteriormente, se elaboró una propuesta como solución a la problemática. El diseño fue no experimental – transaccional, dado que no se manipularon variables y se recogió información en un solo momento. La población estuvo conformada por 115 colaboradores que pertenecen al área administrativa. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario con la finalidad de cumplir los objetivos de este estudio. Entre los resultados más destacados se obtuvo que el 53% se encuentra en un nivel medio respecto a engagement laboral, puesto que no muestran entusiasmo ni orgullo por cumplir con las tareas que les encargan y no se sienten felices en su trabajo. Por otro lado, el 46% se encuentra en un nivel medio referente a desempeño organizacional, debido a que no les otorgan formaciones que les permita desarrollarse profesionalmente y no reciben incentivos ni premiaciones cuando alcanzan determinados logros. Finalmente, como conclusión, se elaboró una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo, con el propósito que el personal administrativo se muestre comprometido, energético, entusiasmado y con un desempeño eficiente ante el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Palabras clave: engagement laboral, desempeño organizacional y recursos humanos.

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis was to elaborate a proposal of labor commitment to improve organizational performance in the Pacasmayo - Guadalupe 2023 Health Network. The type was descriptive - purposeful, in which the variables were described and analyzed; and later, a proposal was elaborated as a solution to the problem. The design was non-experimental - transactional, since no variables were manipulated and information was collected at a single moment. The population consisted of 115 collaborators who belonged to the administrative area. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument in order to meet the objectives of this study. Among the most outstanding results, it was obtained that 53% are at a medium level with respect to a work commitment, since they do not show enthusiasm or pride in fulfilling the tasks that less entrusts and they do not feel happy in their work. On the other hand, 46% are at a medium level regarding organizational performance, because they are not given training that allows them to develop professionally and they do not receive incentives or awards when they achieve certain achievements. Finally, as a conclusion, a labor commitment proposal was elaborated to improve the organizational performance in the Pacasmayo Health Network, with the purpose that the administrative personnel show themselves committed, energetic, enthusiastic and with an efficient performance before the fulfillment of organizational goals.

Keywords: work engagement, organizational performance and human resources.

## INDICE

APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
DECLARACIÓN JURADA .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INDICE .....	viii
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.4. Formulación del problema.....	35
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	35
1.6. Hipótesis .....	36
1.7. Objetivos .....	36
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	38
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	38
2.2. Población y muestra.....	39
2.3. Variables, operacionalización.....	39
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	42
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	43
2.6. Aspectos éticos .....	43
2.7. Criterios de rigor científico.....	44
III. RESULTADOS .....	46
3.1. Tablas y figuras.....	46
3.2. Discusión de resultados .....	54
3.3. Aporte práctico .....	59
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
4.1. Conclusiones.....	71
4.2. Recomendaciones.....	72
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS .....	78

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de engagement laboral .....	40
Tabla 2 Operacionalización de desempeño organizacional .....	41
Tabla 3 Fiabilidad del cuestionario .....	42
Tabla 4 Nivel de engagement laboral.....	46
Tabla 5 Nivel de vigor.....	47
Tabla 6 Nivel de dedicación .....	48
Tabla 7 Nivel de absorción .....	49
Tabla 8 Nivel de desempeño organizacional.....	50
Tabla 9 Nivel de progreso .....	51
Tabla 10 Nivel de comunicación.....	52
Tabla 11 Nivel de reconocimiento .....	53
Tabla 12 Plan de acción.....	60
Tabla 13 Costo del contrato de un facilitador en equipos de alto rendimiento .....	61
Tabla 14 Costo del contrato de un coach ejecutivo.....	63
Tabla 15 Costo del contrato de un psicólogo experto en habilidades blandas .....	65
Tabla 16 Cronograma de actividades.....	67
Tabla 17 Costo total de la propuesta.....	67
Tabla 18 Relación costo – beneficio.....	68

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Teoría de la demanda y recursos laborales .....	22
Figura 2 Recursos que influyen en el engagement .....	25
Figura 3 Teoría del equilibrio organizacional .....	29
Figura 4 Proceso de la evaluación de desempeño .....	33
Figura 5 Nivel de engagement laboral.....	46
Figura 6 Nivel de vigor .....	47
Figura 7 Nivel de dedicación .....	48
Figura 8 Nivel de absorción.....	49
Figura 9 Nivel de desempeño organizacional.....	50
Figura 10 Nivel de progreso .....	51
Figura 11 Nivel de comunicación .....	52
Figura 12 Nivel de reconocimiento .....	53
Figura 13 Metodología Lego Serious Play .....	62
Figura 14 Proceso de coaching.....	64
Figura 15 Capacitación en habilidades blandas .....	66
Figura 16 Beneficios del aporte a la Red de Salud Pacasmayo.....	69

# I. INTRODUCCIÓN

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Hoy en día las organizaciones se encuentran en constantes cambios para adaptarse a las condiciones de trabajo actuales, lo que implica que para los colaboradores cumplir con sus funciones ya no es suficiente, sino que ahora se busca su compromiso. Los retos y desafíos siempre van a existir, pero lo que marca la diferencia es la actitud para afrontarlos y mantener la estabilidad de la institución. Dentro de este contexto, el engagement surge para generar compromiso en los trabajadores, elevando sus niveles de energía y entusiasmo, y tenga un impacto positivo en la gestión del talento humano. Así mismo, las organizaciones podrán construir ambientes favorables, contar con colaboradores sanos y retenerlos por mucho más tiempo.

#### **En el contexto internacional**

En Ecuador, Valenzuela y Villegas (2023) afirmaron que el desinterés de las organizaciones por la salud y bienestar de los colaboradores ha conllevado que carezcan de compromiso. El personal se ha visto en la necesidad de trabajar por largas jornadas debido a la presión por parte de los directivos para aumentar su productividad, lo que causa que se sientan agotados y laboren por obligación. Ante la necesidad de generar engagement, las organizaciones altamente competitivas ponen como prioridad el bienestar físico y psicológico de sus trabajadores, con la finalidad que sean felices y muestren compromiso hacia los objetivos. Además, se podrá desarrollar una cultura organizacional positiva, donde todos los colaboradores trabajen en conjunto, muestren autonomía y sean productivos en sus áreas de trabajo.

En Argentina, Daghero et al. (2022) indica que la sobrecarga laboral genera grandes daños psicológicos a los colaboradores y perjudica su compromiso. El personal de trabajo es un factor determinante que impulsa a que las organizaciones sean competitivas, por ende, la presión por querer que terminen sus labores antes

del tiempo establecido, puede traer resultados severos que alteren la productividad. Ante ello, el engagement se enfoca en que los colaboradores ejerzan sus labores con óptimas condiciones de salud, disfruten las actividades que les delegan; y, sobre todo, asuman retos que se presenten. Sin embargo, la gerencia debe recompensar cada logro que alcanza determinado colaborador, con la finalidad que no pierda esa energía y entusiasmo por seguir aportando valor a la institución.

En España, García et al. (2021) testifica que las condiciones laborales inciden directamente en el compromiso del personal. La falta de equipos no solo puede alterar el cumplimiento de metas en el tiempo previamente establecido, sino también que puede causar el agotamiento del colaborador y pierda el interés por seguir alcanzando logros en la organización. Así mismo, el engagement funciona como un antídoto ante el cansancio y desgaste psicológico del personal, el cual permite que mantenga elevado sus niveles de energía y compromiso; siempre y cuando disponga de equipos tecnológicos y modernos que les facilite sus tareas. De esta forma, se puede inferir que los trabajadores podrán mostrar un alto compromiso si la organización les otorga los recursos necesarios que contribuya a sus actividades.

En Colombia, Del Río, et al. (2022) señala que el desempeño del colaborador en las organizaciones se ve afectado cuando no les dan oportunidades de formación profesional. La falta de desarrollo de habilidades repercute no solo en el rendimiento laboral, sino también en la comunicación entre los trabajadores y ante solución de posibles conflictos. Del mismo modo, para potenciar el desempeño, las instituciones deben innovar el talento humano mediante programas de capacitación que garanticen el crecimiento del personal. Sin embargo, estas formaciones deben estar enfocadas en resultados, es decir, se tienen que implementar test de medición para corroborar que ha causado efectos positivos en los colaboradores.

En México, Espinoza et al. (2023) argumenta que las actividades que atentan contra la salud física y mental de las personas tienden a producir un bajo rendimiento en las organizaciones. Esto ocurre cuando los colaboradores no se encuentran ubicados en puestos acordes a sus habilidades, por tanto, se les delegan funciones que no dominan o no tienen experiencia. Así mismo, para incrementar el desempeño

organizacional, es imprescindible que se haga una evaluación de los puestos de trabajo con el propósito de detectar aquellas deficiencias que inciden en los colaboradores. De esta forma, el área de recursos humanos podrá tomar mejores decisiones y contar con un personal altamente competitivo con ganas de dar su máximo esfuerzo.

### **En el contexto nacional**

En Lima, Matta (2022) indica que el poco engagement del personal se debe a la falta de apoyo por parte de los directos y de los demás miembros. El trabajo en equipo se ha convertido en un desafío para muchas organizaciones, dado que los intereses a nivel individual no precisamente van alineados con los de la institución. Ante dicho suceso, el engagement es un estado afectivo-motivacional que favorece al compromiso de los colaboradores para mejorar el potencial de innovación, en el que implica el trabajo en equipo, la autonomía y la confianza. Adicional a lo expuesto, el engagement contribuye al equilibrio de esfuerzo-recompensa, en el que los trabajadores se sentirán comprometidos a dar su máximo potencial y consecuentemente la organización los beneficie con salarios o capacitaciones.

En Cusco, Leguía y Valeriano (2022) afirman que la falta de reconocimiento de los trabajadores por parte de los jefes de área afecta a su compromiso con la organización. Los seres humanos tienen la necesidad de ser reconocidos, tanto como personas y como profesionales, de tal forma que la relación entre gerentes – colaboradores aporten al logro de las metas en conjunto. Así mismo, el engagement funciona como un nuevo modelo de gestión enfocado en resultados con el fin que los colaboradores se sientan impulsados al desarrollo de la organización mediante su rendimiento. En este sentido, para fortalecer las relaciones interpersonales, es importante que se realicen actividades fuera del área de trabajo con la finalidad que los miembros de la institución se conozcan más como personas y se formen vínculos amicales.

En Arequipa, Arias (2021) testifica que el liderazgo mal gestionado conlleva al bajo engagement de las instituciones. El rol del líder no procura imponer un

reglamento y que todo se cumpla como es debido, sino de negociar la estabilidad del colaborador con las recompensas que se le pueda ofrecer. Es por ello, que el engagement ayuda a que el personal mejore a nivel físico, cognitivo y emocional, con la finalidad que desarrolle su compromiso hacia la organización y su estadía sea más placentera. Además, con el engagement se reducen los niveles de ausentismo y se les otorga oportunidades de ascenso de forma equitativa a todos los trabajadores.

En Puno, Hanco et al. (2021) señala que el desempeño del colaborador es afectado cuando no hay buenas relaciones interpersonales. La comunicación es la base principal para que se formen equipos de trabajo, y si se crean vínculos de confianza, permitirá que los colaboradores no se distraigan ante la consecución de los objetivos. Del mismo modo, el desempeño organizacional será ascendente cuando la gerencia tome la decisión de implementar propuestas de valor que fortalezcan los vínculos interpersonales entre los trabajadores. Así mismo, no solo se formarán lazos de confianza, sino también que el comportamiento del colaborador será con autonomía, lo que genera que cumplan con sus funciones sin depender de los directivos.

En Piura, Mogollón et al. (2020) argumenta que el desempeño organizacional se encuentra influenciado por las habilidades que desarrollan en sus puestos. Esto significa que periódicamente el área de recursos humanos debe de hacer seguimiento a los trabajadores para corroborar que están dando un buen rendimiento; en caso los resultados no sean los esperados, se deben de tomar nuevas medidas. Del mismo modo, las evaluaciones son esenciales para corroborar que el desempeño del colaborador es óptimo e ir escalando su crecimiento dentro de la organización. Además, si logra destacar ante los demás miembros, se les podrán dar remuneraciones atractivas que les permita sentirse valorados y motivados por la institución.

## **En el contexto local**

La Red de Salud Pacasmayo está conformada por once establecimientos cuyo propósito principal es brindar el cuidado integral y atención recuperativa, mostrando solidaridad y respeto a la vida de la población de la provincia de Pacasmayo. Así mismo, se enfoca en lograr un alto grado de salud y bienestar de tal forma de anticipar los problemas que determinan la salud de los ciudadanos.

En su diagnóstico principal, los colaboradores han mostrado poca energía y ganas por ejercer sus funciones en sus puestos de trabajo, originando que laboren con un pésimo estado de ánimo y lo trasmite a sus demás compañeros. Del mismo modo, no cuentan con la suficiente persistencia ante las dificultades que se presentan en su trabajo, ocasionando que los objetivos no se alcancen en el tiempo establecido por la institución. Además, en ciertos momentos, se han sentido presionados ante el cumplimiento de tareas en sus puestos laborales, causando que presenten estados de agotamiento y afecte a su estado psicológico y físico. Finalmente, se han mostrado algo insatisfechos en sus puestos de trabajo, lo que ha provocado que no se sientan comprometidos con el crecimiento de la organización.

Por otro lado, no han recibido programas de formación que los ayude a desarrollarse profesionalmente, generando que su desempeño se mantenga y no sea escalable a través del tiempo. Así mismo, les resulta complicado tomar sus propias decisiones en sus puestos de trabajo, ocasionando que se vuelvan dependientes de las órdenes de sus superiores. En cuanto a la comunicación entre los trabajadores, no es la más transparente, por ende, les cuesta trabajo formar equipos para alcanzar las metas organizacionales. Por último, no se sienten motivados a cumplir con sus funciones laborales, debido a que no les otorgan reconocimientos ni incentivos que los estimulen a aportar valor a la institución.

De acuerdo a lo manifestado anteriormente, esta es la problemática que presenta la Red de Salud Pacasmayo, por ello, esta investigación tiene como finalidad elaborar una propuesta de engagement laboral que permita potenciar el

desempeño organizacional, de tal forma que se reduzcan las deficiencias encontradas y se promueva una mejor gestión del talento humano.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

En Chile, Ossa y Jiménez (2021) plasmaron medir el impacto del engagement en la calidad de vida del colaborador. El tipo fue cuantitativo y la población de 241 colaboradores. Como resultados hallaron que el engagement incide en un 67.2% en la calidad de vida de los trabajadores, lo que origina que su compromiso potencie un desarrollo positivo en la organización y sean estables en sus puestos de trabajo. Se concluye que el engagement ha permitido que se implementen estrategias efectivas para el desarrollo organizacional, lo que ha generado que el personal se sienta motivado y tenga un desempeño sobresaliente.

En México, Eliseo (2020) planteó verificar si el engagement causa la motivación en el personal. El tipo fue cuantitativo y la población de 100 colaboradores, de los cuales el 90% consideran que formar parte de un grupo es muy importante para su crecimiento, dado que les permite compartir ideas e iniciativas con sus colegas en cada área de trabajo. Llegó a concluir que el poco compromiso y la baja motivación han causado que los trabajadores sean rotados constantemente, además, no le han tomado el interés suficiente a las tareas que les han encargado cada uno de los directivos.

En Colombia, Gallego et al. (2019) propuso verificar si el engagement favorece a la calidad de vida del personal. El tipo fue cuantitativo y 41 trabajadores fue la muestra. Sus resultados demostraron que el 73% consideran que la organización les brinda oportunidades de desarrollo, de tal forma que puedan potenciar sus habilidades y reducir sus debilidades que perjudican su rendimiento. Finalizó concluyendo que el engagement ha favorecido la eficacia de los colaboradores, dado que han mejorado su comunicación y poseen la habilidad de construir equipos de trabajo.

En Bolivia, Arismedi (2021) plasmó mejorar el desempeño organizacional mediante un diagnóstico del clima laboral. El tipo fue cuantitativo y la población de 107 colaboradores, quienes el 23% afirman que su permanencia en la empresa se debe al salario y los beneficios que reciben, lo que provoca que se sientan a gusto con las labores que desempeñan y asuman desafíos que se presenten en el camino. Concluyó que el rendimiento del colaborador está siendo afectado cuando no valoran su esfuerzo, no reciben apoyo por parte de los directivos y existe una deficiente comunicación.

En Ecuador, Jiménez (2021) planteó medir el impacto del ambiente laboral en el desempeño institucional. El tipo fue cuantitativo y 54 colaboradores la muestra. Sus resultados evidenciaron que el 35% forman equipos de trabajo para el logro de objetivos, lo que provoca que se promueva el compañerismo en la organización y se sientan contentos. Terminó concluyendo que los colaboradores poseen un bajo rendimiento al momento que los directivos los presionan a realizar actividades tediosas y no les otorgan reconocimientos cuando muestran un óptimo rendimiento en sus puestos.

### **A nivel nacional**

En Cusco, Chavez (2023) plasmó corroborar si el engagement impacta en la satisfacción del personal. El tipo fue cuantitativo y la muestra de 178 colaboradores, de los cuales el 38.76% se encuentra en un nivel medio de engagement, puesto que no están muy comprometidos con los objetivos plasmados por la organización y tienen dificultades para acatar ordenes de los superiores. Concluyó que el engagement se asocia positivamente con la satisfacción del personal, lo que indica que, si se muestran comprometidos y con un estado emocional positivo, podrán incrementar los niveles de satisfacción hacia su trabajo.

En Lima, Suárez (2023) planteó analizar si el engagement mejora la calidad de vida del personal. El tipo fue cuantitativo y la muestra de 161 trabajadores, quienes el 50.3% posee un nivel medio de engagement, debido a que tienen bajos niveles energéticos cada vez que acuden a su centro de labores y se sienten

agotados durante sus jornadas laborales. Terminó concluyendo que la calidad de vida del colaborador suele ser mejor cuando su grado de compromiso incrementa, ocasionando que su rendimiento sea más óptimo y los objetivos organizacionales se alineen a sus objetivos personales.

En Ancash, Díaz (2022) propuso medir el impacto del engagement en el desempeño laboral. El tipo fue cuantitativo y la población de 36 trabajadores, de los cuales el 63.9% posee un nivel alto de vigor, debido a que son energéticos en sus puestos, tienen muchas ganas por seguir laborando y son persistentes ante cualquier imprevisto que se presente en la institución. Llegó a concluir que el engagement tiene un gran impacto positivo en el rendimiento del personal, dado que su grado de compromiso, entusiasmo y energía favorecen a que pongan en práctica sus habilidades y experiencia para aportar valor a la institución.

En Piura, Aguilar y Cabanillas (2021) plasmaron identificar los componentes motivacionales que contribuyen al desempeño laboral. El tipo fue cuantitativo y la población de 18 colaboradores. Sus resultados demostraron que el 51.70% afirman que se sienten motivados por los beneficios extrínsecos tales como las relaciones interpersonales, incrementos salariales y condiciones de trabajo, lo que genera que su rendimiento sea óptimo en sus puestos. Finalizaron concluyendo que la motivación incide en el desempeño, sin embargo, la institución debe de tomar en cuenta elementos intrínsecos como el reconocimiento, con la finalidad que genere sentido de pertenencia en el personal.

En Cajamarca, Calderón (2023) planteó demostrar si el desempeño del personal incrementa tras sentirse más motivados. El tipo fue cuantitativo y la muestra de 52 colaboradores, de los cuales el 61.54% se encuentra en nivel medio de desempeño laboral, ya que no les dedican el esfuerzo suficiente a sus funciones laborales y no son eficientes ante el logro de las metas propuestas por la organización. Concluyó que los colaboradores mostrarán un buen rendimiento cuando la institución les brinde oportunidades de crecimiento profesional, ya sea capacitaciones o talleres prácticos que les permita mejorar su productividad.

## **A nivel local**

Salazar (2022) propuso implementar el engagement para fortalecer el desempeño de la organización. El tipo fue propositivo y la población de 133 administrativos, de los cuales el 42% se encuentra en nivel bajo referente a dedicación, puesto que consideran que en su trabajo no se presentan retos que los estimulen a alcanzarlos y no se sienten orgullosos de laborar en la organización. Terminó concluyendo que el plan de engagement ha logrado que el personal muestre un desempeño óptimo, además, son vistos como mejores profesionales ante los ojos del público en general.

Bazán y Chanamé (2022) plantearon calcular el impacto del engagement en el desempeño. El tipo fue cuantitativo y la población de 70 colaboradores, quienes el 37% están en un nivel bajo de absorción, debido a que no se concentran lo suficiente ante sus actividades y no se sienten felices con las tareas que desempeñan en sus puestos de trabajo. Llegó a concluir que el compromiso de los colaboradores está siendo afectado por la poca motivación que sienten hacia sus funciones laborales, lo que genera que no alcancen de forma exitosa los objetivos planteados por la gerencia.

Delgado y Vivanco (2022) plasmaron corroborar si el engagement ocasiona un buen desempeño organizacional. El tipo fue cuantitativo y la muestra de 35 trabajadores. Sus resultados demostraron que el engagement incide en un 84.9% en el desempeño del personal, lo que muestra que, si su compromiso hacia los objetivos es alto, mostrarán un rendimiento óptimo ante el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Finalizaron concluyendo que hay un fuerte vínculo entre el engagement con el desempeño, sin embargo, se deben implementar talleres de motivación para incrementar los niveles energéticos de los colaboradores.

Espino (2023) propuso comprobar si el desempeño laboral incrementa tras mejorar el clima de la organización. El tipo fue cuantitativo y la muestra de 102 colaboradores, de los cuales el 55.8% tienen sus competencias desarrolladas acorde a sus puestos laborales, debido a que la institución les otorga capacitaciones

enfocadas en su crecimiento profesional. Concluyó que un buen clima laboral favorece el desempeño del personal, dado que los trabajadores tienen aspiraciones de crecer en la organización y ha mejorado la imagen corporativa hacia el público.

Quispe (2022) planteó verificar si la motivación incide de forma positiva en el desempeño. El tipo fue cuantitativo y la muestra de 55 colaboradores. Sus resultados evidenciaron que el 42% no forman equipos de trabajo al momento de asumir sus responsabilidades, lo que causa que presenten ciertos incumplimientos en sus áreas de trabajo y se originen conflictos ante sus supervisores. Terminó concluyendo que el desempeño del personal no es eficiente, provocando que no se logren los objetivos en el tiempo plasmado por la organización y se incremente los grados de rotación.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Engagement laboral**

##### **Definiciones**

Gómez y Gonzáles (2022) lo definen como el compromiso que tienen los colaboradores hacia su trabajo, en el que manifiestan su energía, entusiasmo y ganas para contribuir al cumplimiento de los objetivos plasmados por la organización.

Gasevic y Okenwa (2023) afirman que es el estado mental positivo que siente el personal hacia las actividades que se les encargan en sus puestos laborales, así mismo, se muestran entusiasmados y activos para dar su máximo desempeño ante las metas institucionales.

Kinder et al. (2022) señala que es el compromiso, satisfacción y vínculo que tienen los trabajadores hacia la organización, en el que se sienten identificados y orgullosos, y a la vez están dispuestos a alcanzar los objetivos en los plazos determinados por la gerencia.

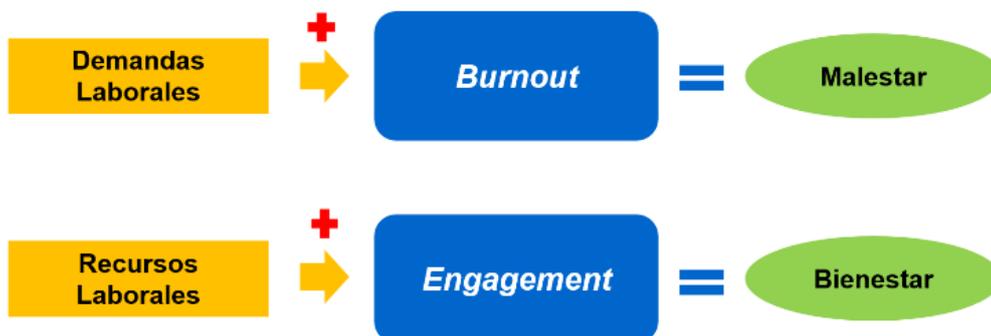
## Teoría de la demanda y recursos laborales

Orgambídez et al. (2020) argumenta que este modelo se caracteriza por ser flexible y comprensivo en el que se puede analizar, explicar y pronosticar la salud de los colaboradores y su impacto en los objetivos de la organización. Las premisas que se plasman en este modelo es que las funciones que ejercen los trabajadores pueden tener repercusiones negativas en la salud del personal. Básicamente se basa en dos factores: las demandas laborales y los recursos laborales.

**Demandas laborales:** son aquellos componentes estresores que atentan contra la salud psicológica de las personas, y cuando se presenta en altos grados, provoca fatiga, estrés y agotamiento. En su mayoría se da cuando la gerencia toma medidas muy severas para que se cumplan los objetivos de la organización, sin importarle que las actividades causen un impacto negativo en el personal.

**Recursos laborales:** se presentan como agentes motivacionales que hacen frente a los desgastes físicos y psicológicos de los colaboradores en sus áreas de trabajo. En este punto, las personas se sienten cómodas con las actividades que se les delegan, además, estos factores conducen a la consecución de logros institucionales estimulando el crecimiento y desarrollo profesional.

**Figura 1** Teoría de la demanda y recursos laborales



**Nota:** En esta teoría se aprecia que las demandas laborales generan el síndrome del burnout y eso conlleva a que los colaboradores sientan malestar. Por otro lado, los recursos laborales contribuyen al engagement y favorecen el bienestar en la organización.

Esta teoría se centra en explicar la situación que pasan muchas instituciones públicas para que puedan tener una mejor gestión de su personal en su estado psicológico y en su rendimiento. Como se ha explicado anteriormente, la sobrecarga laboral y la presión del tiempo de entrega, puede causar repercusiones muy serias en los trabajadores, desde presentar síntomas de estrés o terminar fuera de la organización. A nivel gerencial, esto puede generar que los colaboradores se vean en la necesidad de acudir a otras instituciones y puedan transmitir su mala experiencia de su anterior trabajo afectando a la reputación de la organización. Por esa razón, la gerencia debe de procurar implementar este modelo para que su personal no pierda la motivación y entusiasmo por querer alcanzar los objetivos, además, se sentirán más saludables y dispuestos a dar su máximo potencial ante la ejecución de sus actividades.

### **Dimensiones**

Según Gómez y Gonzáles (2022) afirman que el instrumento UWES de Salanova y Shaufeli permite medir el engagement y a la vez se descompone en las siguientes dimensiones:

#### **Vigor**

Hace referencia a los niveles de energía y resistencia mental que poseen los colaboradores mientras ejecutan sus actividades. El personal está dispuesto a seguir esforzándose sin sentirse fatigados o agotados, además, disponen de una actitud positiva para afrontar cualquier dificultad o complicación que se presente.

#### **Dedicación**

Consiste en el significado que le dan los colaboradores a las funciones que ejecutan en sus áreas laborales. Se caracteriza cuando las personas muestran entusiasmo hacia sus actividades, se sienten orgullosos por ser parte de la organización y se sienten inspirados a seguir cumpliendo las tareas que se les delegan dentro de un periodo.

## **Absorción**

Se refiere al estado de felicidad que siente el personal cuando se encuentra altamente concentrado en su trabajo. Así mismo, se mantienen tan enfocados que les resulta difícil abandonar una tarea sin haberla concluido satisfactoriamente o distraerse por las cosas que puedan acontecer a su alrededor.

## **Recursos que influyen en el engagement**

Vera (2022) indica que los colaboradores disponen de sus propias capacidades para poder controlar e influir positivamente en el entorno laboral. Estos recursos son considerados como autoevaluaciones que ayudan a predecir el establecimiento de metas, el desarrollo laboral, la motivación y la calidad de vida del personal. Los principales recursos que inciden en el engagement son:

**Creencias:** los colaboradores poseen creencias, estilos de pensamientos y competencias emocionales que generan un impacto sobre su salud física y psicológica. Este conjunto de elementos se les denomina como capital psicológico positivo, en el que los trabajadores poseen confianza para realizar tareas difíciles con éxito, optimismo para alcanzar las metas a futuro y capacidad de persistencia cuando se presenten problemas y adversidades.

**Autoeficacia:** es un recurso destacado dentro de las organizaciones vinculadas con el engagement y ayuda a reducir los agentes estresores que amortiguan a los colaboradores. Además, logra influir en las metas personales y medir los niveles de logro en cada área laboral. Los altos niveles de autoeficacia permiten reducir los niveles de estrés y agotamiento emocional en los colaboradores, ya que favorece los niveles de energía y potencia las ganas para cumplir las tareas.

**Optimismo:** es uno de los recursos dentro de la psicología organizacional que ayuda a que los trabajadores puedan adaptarse ante cualquier cambio que pueda acontecer. En este punto, el personal es persistente, no toman importancia a las

condiciones laborales y mantienen la esperanza que las cosas se puedan mejorar aun cuando todo está en contra. Su énfasis se centra en que las personas se sientan seguras de sí mismas, ya que, a menor optimismo, podrán sentirse dudosas y desgastadas profesionalmente originando que presenten síntomas de estrés. Del mismo modo, al poseer altos niveles de esperanza, genera que los colaboradores se sientan bien psicológicamente, puesto que estarán activos por conseguir los objetivos por propia voluntad, sin esperar a recibir alguna orden o mandato.

Resiliencia: es un recurso fundamental en el mundo laboral que permite que las personas puedan recuperarse ante cualquier adversidad. También es considerado como la capacidad que permite reducir las incertidumbres, conflictos y fracasos; mediante un cambio positivo enfocado en el progreso y la responsabilidad. No se trata que el colaborador salga ileso de una situación tediosa, sino que pueda tener la autonomía de vencer cualquier dificultad. Las personas resilientes tienen la capacidad de solucionar problemas, buscar mejores cambios para la organización y asumir riesgos, lo cual también hace frente a reducir posibles fatigas o cansancios emocionales.

**Figura 2** Recursos que influyen en el engagement



**Nota:** Recursos que influyen en el engagement: creencias, autoeficacia, optimismo y resiliencia; los cuales favorecen al desarrollo del colaborador al momento que asume sus responsabilidades.

## **La pasión en el engagement**

Ojeda et al. (2022) argumenta que la pasión es un potente componente que fortalece el engagement, ya que alimenta las emociones e intensifica las acciones de los colaboradores mediante sus grados de energía. Además, se ha convertido en una ventaja muy poderosa para que las instituciones dispongan de personas impulsadas por la pasión y consigan el éxito esperado por la dirección.

La pasión se encuentra vinculada con el compromiso del personal, dado que muestren interés, disfrutan del tiempo laboral y son persistentes ante sus actividades de trabajo. Una persona con pasión, no solo consigue su propio éxito, sino también el éxito de la organización, ya que permite comprender los procesos psicológicos que se presentan en el entorno laboral y los vincula con los suyos, con la finalidad que se compartan los mismos objetivos.

En este marco, el colaborador que es apasionado muestra un comportamiento optimista, entabla mejores relaciones interpersonales y tiene el control sobre las cosas que puedan ocurrir dentro de sus puestos de trabajo. Del mismo modo, este factor es importante dado que permite que las personas puedan extender su estadía en la institución, dado que su estado de ánimo lo podrán manifestar ante la atención del público en general. Finalmente, las organizaciones que poseen colaboradores apasionados, muestran un ambiente saludable donde se fomenta el compañerismo y el compromiso por los objetivos.

## **Beneficios del engagement**

Calderón et al. (2020) manifiesta que el engagement involucra que los colaboradores puedan desarrollarse con eficacia dentro de una organización. Su compromiso se encuentra vinculado con los niveles de productividad, en el que manifiestan su buen estado físico, cognitivo y emocional hacia el rol de su trabajo. Así mismo, el engagement origina los siguientes beneficios:

## Interdependencia entre intereses personales y organizacionales

Los intereses personales de los colaboradores se encuentran alineados a los de la organización, lo cual les permite interactuar con los demás miembros para conseguir un único fin. Este factor contribuye a que puedan desarrollarse profesionalmente, adquirir nuevos aprendizajes y experimentar el bienestar. Del mismo modo, sentirán que no están trabajando, sino realizando actividades que les encanta, ya que reciben grandes beneficios que los hace sentir energéticos en todo momento.

## Mayor productividad

Los miembros de la organización asumen con responsabilidad cada uno de sus roles y lo complementan con su estado emocional para que sean más eficientes en sus áreas de trabajo. Para ello, es imprescindible que reciban capacitaciones que potencien sus habilidades. Sin embargo, lo más importante es que son autónomos, es decir, no tienen la necesidad de ser supervisados por sus jefes de área para que tomen acción. Así mismo, al ser productivos, tienen la facilidad de formar equipos de trabajo, con la finalidad que puedan terminar sus tareas antes del tiempo establecido.

## Mejores relaciones con los jefes

Los trabajadores no solo cumplen con sus funciones, sino que sorprenden a sus jefes al hacerlo de la mejor manera posible. En este punto, se desarrolla una comunicación basada en la confianza, en donde los jefes les brindan todo el apoyo y recursos necesarios para que les resulte fácil culminar con sus actividades. Del mismo modo, la retroalimentación que reciben es muy buena, ya que es más exacta y los ayuda a mejorar sus competencias. Es importante destacar que, si el colaborador muestra un desempeño sobresaliente al de sus compañeros, podrá recibir reconocimientos en relación a los logros que alcance en la organización.

## Ambiente saludable

Los colaboradores comprometidos laboran en un ambiente energético, saludable y enfocado en resultados. Así mismo, su grado de concentración será más profundo, incluso, podrán laborar por largos periodos de tiempo. En este ambiente, el dinero no es el principal motivador, sino la misión organizacional que genera que los trabajadores se mantengan activos para terminar cada una de sus funciones.

### **1.3.2. Desempeño organizacional**

#### **Definiciones**

Bayón (2019) lo conceptualiza como el conjunto de comportamientos, acciones y habilidades que poseen los colaboradores para alcanzar las metas organizacionales de forma eficiente.

Zhan et al. (2023) afirma que es el proceso en el que el colaborador pone en práctica sus habilidades y experiencia para cumplir determinadas tareas en el tiempo establecido por la organización.

Akkaya (2020) indica que son los esfuerzos realizados por el personal para conseguir los resultados organizacionales, en el que muestra su profesionalismo y competencias para aportar el máximo valor.

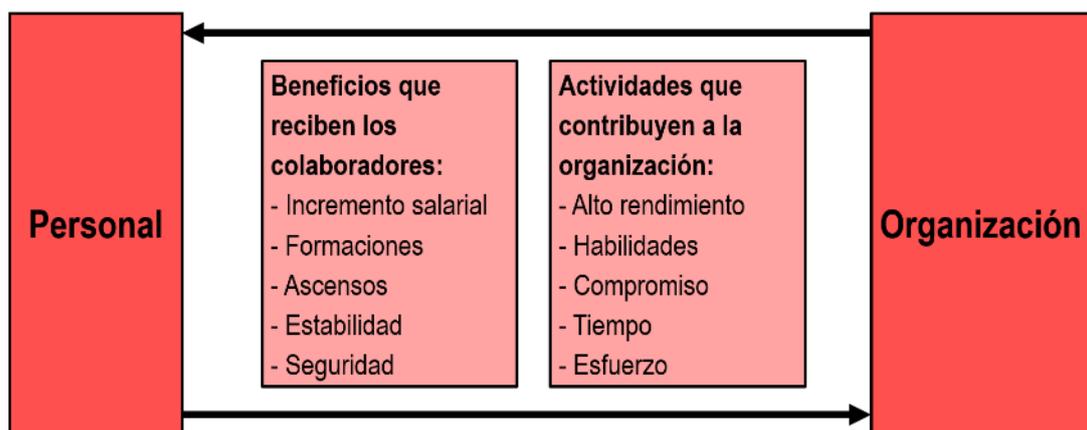
#### **Teoría del equilibrio organizacional**

Moriano (2019) argumenta que esta teoría se centra en explicar el equilibrio entre personal-organización, el cual se basa en un intercambio simbólico en el que la institución le otorga una serie de beneficios a los colaboradores siempre y cuando lleguen a mostrar un rendimiento óptimo. Se le denomina también como el intercambio negociado, en el que ambas partes llegan a un acuerdo claro y preciso, y resultan ganadoras.

Para que exista este equilibrio, los colaboradores tienen que mostrar un alto rendimiento, potenciar sus habilidades, comprometerse con los objetivos y culminar sus actividades antes del tiempo establecido. Así mismo, deben enfocarse en dar el máximo valor que contribuya al desarrollo de la organización.

En este sentido, a cambio de ello, la organización le otorga grandes beneficios como incrementos salariales, capacitaciones profesionales, oportunidades de ascenso, estabilidad laboral y seguridad en sus puestos de trabajo. Estos elementos son esenciales para que el colaborador mantenga esas ganas y entusiasmo, y sigan demostrando sus habilidades como profesional.

**Figura 3** Teoría del equilibrio organizacional



**Nota:** Esta teoría básicamente se centra cuando los colaboradores realizan actividades que contribuyen a la organización, tales como: alto rendimiento, habilidades, compromiso, tiempo y esfuerzo. Consecuentemente, la organización le otorga beneficios como: incremento salarial, formaciones, ascensos, estabilidad y seguridad.

El propósito de esta teoría es que sea recíproco el rendimiento del colaborador con los beneficios que le otorgue la organización. No obstante, es imprescindible que se realice un monitoreo del desempeño del colaborador para corroborar que su progreso es escalable. También es importante que la organización cumpla con lo que promete, en caso contrario, podría entrar a problemas legales y perjudicar su reputación. Adicional al equilibrio, los talleres de relaciones interpersonales ayudan a que la relación entre jefes-colaboradores mejore y sea

más transparente, ya que se conocerán como personas y no solo como profesionales. Finalmente, esta teoría ayuda a que se creen ambientes favorables y se desarrolle el capital humano conforme avance el tiempo.

## **Dimensiones**

Bayón (2019) plantea las siguientes dimensiones para medir el desempeño del colaborador en las organizaciones:

### **Progreso**

Son los programas de formación que reciben los colaboradores para desarrollarse profesionalmente dentro de la institución. El progreso permite escalar las habilidades de cada trabajador, entre las principales se destacan: aporte de ideas, iniciativa en el trabajo, adaptabilidad a los cambios y solución de problemas.

### **Comunicación**

Es la forma en que interaccionan los trabajadores con sus colegas y con sus jefes de área. Las relaciones suelen ser perdurables en el tiempo y favorecen a la institución cuando se promueven vínculos de confianza, se construyen equipos y los colaboradores tienen la facilidad de comprender las necesidades de los demás.

### **Reconocimiento**

Se da cuando la organización toma en cuenta el desempeño sobresaliente de un colaborador para otorgarle compensaciones. El reconocimiento es esencial en las instituciones ya que contribuye a que el personal se sienta motivado y valorado, además, le permite que tenga aspiraciones de crecer profesionalmente. Por lo general, se suelen dar mediante incentivos económicos y premiaciones en público.

## **Determinantes de un buen desempeño organizacional**

Arenal (2022) argumenta que el desarrollo de las organizaciones depende gran parte del rendimiento del colaborador, por ende, se deben hacer mediciones de su progreso en cada uno de sus puestos de trabajo. Esto va permitir medir su avance o identificar la problemática existente que pueda estar perjudicando su desempeño. Es por ello, que se deben tener en cuenta los siguientes determinantes para que el desempeño organizacional sea creciente:

### **Calidad del trabajo**

La productividad suele ser determinante sin perder los estándares de calidad del trabajo. El colaborador cuenta con herramientas y conoce los procesos para que pueda lograrlo. Así mismo, la calidad de vida del colaborador no debe de ponerse en segundo plano, dado que no tendría sentido que hagan un buen trabajo si están perjudicando su salud física o mental. Este factor es tan relevante para las evaluaciones dado que los supervisores priorizan que las cosas se hagan correctamente.

### **Eficiencia**

Se enfoca en maximizar la productividad con el menor esfuerzo posible. Un trabajador eficiente es capaz de concluir sus tareas en el menor tiempo posible sin perder la calidad. En relación a lo anterior, las organizaciones buscan velocidad en su personal, de tal forma que puedan agilizar la atención al público o cualquier tipo de trámite.

### **Formación**

Se orienta al desarrollo profesional del colaborador y se mide mediante las habilidades y experiencia que ponen en práctica en su puesto de trabajo. Mediante los programas de formación, los trabajadores podrán tener un mayor impacto en la organización, dado que tendrán oportunidades de seguir creciendo

profesionalmente. Así mismo, las capacitaciones son consideradas como una gran inversión dado que evita la rotación y el ausentismo laboral. Dentro de este contexto, las instituciones que invierten en su personal, transmiten un ambiente energético hacia la atención del público y son más competitivas.

### Objetivos

Es el último componente y se basa en que cada una de las funciones de los colaboradores se encaminen al logro de objetivos. En relación a la formación, cada uno de los programas deben de estar enfocados en potenciar las habilidades del personal para el logro de los objetivos en el menor tiempo posible. No obstante, la dirección debe de plasmar objetivos que sean realistas y alcanzables, de tal forma que los colaboradores no se sientan frustrados o desmotivados en tomar acción.

### **Evaluación del desempeño organizacional**

Alles (2019) sostiene que las evaluaciones deben de ejecutarse a las personas en relación a los puestos donde labora. Así mismo, bajo un criterio análogo, se toman a los trabajadores en programas internos de desarrollo para que se les pueda evaluar en un periodo determinado. En este sentido, se podrá conocer si el perfil del evaluado está relacionado con el puesto donde labora, para luego, determinar la necesidad de implementar programas de formación que les permita potenciar sus habilidades. El proceso de la evaluación es el siguiente:

#### Definir el puesto

Se plasma de forma descriptiva el puesto del colaborador. En este apartado, el jefe y el trabajador tienen conocimiento acerca del contenido del puesto, además, logran establecer acuerdos con las tareas y responsabilidades que se plantean. Además, esta evaluación se realiza en el puesto que ocupa la persona, quien es el que cumple sus tareas y responsabilidades acorde a los requisitos.

## Evaluar el desempeño

En esta fase se determina cuál será la herramienta o método que se pondrá en práctica y posteriormente se obtendrá una calificación acorde a las respuestas obtenidas. Es recomendable que se implementen escalas definidas que permitan medir el grado de evaluación bajo los parámetros de cada puesto.

## Retroalimentación

El jefe brinda la retroalimentación necesaria sobre el desempeño, los resultados obtenidos y el progreso de cada colaborador. Además, plasma una serie de sugerencias que implican tomar acciones en un futuro.

**Figura 4** Proceso de la evaluación de desempeño



**Nota:** Proceso de la evaluación de desempeño, el cual parte con tener claridad el puesto de trabajo, luego se evalúa el desempeño con herramientas y finalmente se otorga retroalimentación en relación a los resultados obtenidos.

## Beneficios del desempeño organizacional

León et al. (2022) afirma que el desempeño organizacional se orienta en los resultados que puedan obtener los colaboradores en determinados plazos. Así mismo, se generan los siguientes beneficios:

### Óptimo rendimiento

Los colaboradores podrán emprender acciones apropiadas que favorecen la productividad organizacional. Las funciones que se les encargan las pueden terminar antes del tiempo establecido por la gerencia y son proactivos en sus puestos de trabajo.

### Políticas de compensación

Al mostrar un rendimiento óptimo, la organización establece parámetros de compensaciones en relación a los resultados que puedan alcanzar. Además, esto genera que el personal se mantenga entusiasmado por seguir dando su máximo esfuerzo.

### Necesidad de desarrollo

Las evaluaciones hacia los colaboradores permiten conocer los puntos deficientes que hay por mejorar para luego implementar un plan de capacitación. Los miembros de la organización ahora cuentan con las mismas oportunidades de ascender profesionalmente.

### Compromiso organizacional

Los colaboradores se encuentran dispuestos a cumplir con los objetivos plasmados por la organización, aun cuando las cosas parecen ser complicadas. La creatividad de las personas la tienen desarrollada, ya que poseen un rendimiento enfocado a resultados.

### Comunicación transparente

El personal de trabajo crea relaciones con mucha facilidad con sus colegas y con los gerentes. Así mismo, suelen formar equipos de trabajo, comparten ideas y están dispuestos a recibir constante retroalimentación para crecer profesionalmente.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿El engagement laboral mejora el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Tal y como la define Fernández (2020) la justificación se basa en argumentar los motivos por el cual se lleva a cabo un estudio respondiendo el por qué y para qué. Del mismo modo, se clasifica en teórica, práctica y social.

Teórica: el presente estudio se sustenta en conceptos y teorías que manifiestan la importancia del engagement laboral y el desempeño organizacional, puesto que, si el compromiso del trabajador es lo suficientemente fuerte, podrán tener un rendimiento óptimo que favorezca al desarrollo de la organización. En este sentido, los resultados que se obtengan de los instrumentos podrán ser referenciados por otras investigaciones cuantitativas que tengan como prioridad elaborar una propuesta.

Práctica: la Red de Salud Pacasmayo podrá contar con colaboradores que den su máximo esfuerzo para conseguir los objetivos organizacionales, además, podrán prevenir posibles síntomas de estrés o agotamiento laboral, de tal forma que sean más competitivos y saludables ante la atención de los usuarios.

Social: los usuarios que acudan a la Red de Salud Pacasmayo recibirán una mejor atención por parte del personal, ya que se mostrará cordial, atento y energético ante cualquier duda o inquietud que tengan, además, los trámites y gestiones que se realicen serán más rápidos y accesibles.

## **1.6. Hipótesis**

H1: El engagement laboral mejora el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.

Ho: El engagement laboral no mejora el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Elaborar una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.

### **Objetivos específicos**

Diagnosticar el nivel de engagement laboral en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.

Identificar el nivel de desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.

Diseñar una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

El tipo fue descriptivo – propositivo. Es descriptivo, dado que las propiedades de las variables se describen, analizan e interpretan para una mejor comprensión del tema. Es propositivo, ya que, a partir de una problemática encontrada, se plantea una propuesta que se orienta a dar solución, en este caso, se plantea una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional (Gavilánez, 2021).

#### 2.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental – transaccional. Es no experimental, puesto que las variables de estudio no han sido manipuladas, sino analizadas en su ambiente natural. Así mismo, es transaccional, ya que la información que se recolectó se dio en un momento único, en este caso, se aplicaron los instrumentos a los colaboradores una sola vez (Castellano et al., 2020).

Diseño de investigación:

M → O → P

Donde:

M = Muestra de estudio.

O = Información a recoger.

P = Propuesta

## **2.2. Población y muestra**

La población se conceptualiza como el acto de elegir a un grupo de personas que poseen características en común para llevar a cabo un estudio (Hahs y Lomax, 2020). Así mismo, la población estuvo conformada por 115 colaboradores que pertenecen al área administrativa de la Red de Salud Pacasmayo. Además, al ser una cantidad accesible para la recolección de información, no se implementó ningún tipo de muestreo, por tanto, se tomó al número de la población.

## **2.3. Variables, operacionalización**

### **2.3.1. Variables**

Engagement laboral:

Gómez y Gonzáles (2022) lo definen como el compromiso que tienen los colaboradores hacia su trabajo, en el que manifiestan su energía, entusiasmo y ganas para contribuir al cumplimiento de los objetivos plasmados por la organización.

Desempeño organizacional:

Bayón (2019) lo conceptualiza como el conjunto de comportamientos, acciones y habilidades que poseen los colaboradores para alcanzar las metas organizacionales de forma eficiente.

### 2.3.2. Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de engagement laboral*

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Engagement	Vigor	Energía Periodo Ganas Persistente Vigoroso Retador	1 – 5	Encuesta - cuestionario
	Dedicación	Inspiración Entusiasmo Orgullo Significado Olvido	6 – 10	
	Absorción	Tiempo Llevar Inmerso Feliz	11 – 15	

**Nota:** Elaboración propia

**Tabla 2***Operacionalización de desempeño organizacional*

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Desempeño organizacional	Progreso	Formación	16 – 20	Encuesta - cuestionario
		Idea		
		Iniciativa		
	Comunicación	Adaptabilidad	21 – 25	
		Solución		
		Colega		
Reconocimiento	Jefe	26 – 30		
	Confianza			
	Equipo			
		Comprensión		
		Motivación		
		Valor		
		Crecimiento		
		Incentivo		
		Premiación		

**Nota:** Elaboración propia

## 2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se empleó fue la encuesta, la cual consiste en la realización de preguntas o premisas que se dan de forma escrita a un número de sujetos seleccionados con el propósito de recoger la información necesaria y llevar a cabo una investigación, además, es considerada como una de las técnicas más empleadas para estudios cuantitativos (Dueñas, 2023).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual se define como un conjunto de ítems que se construyen después de plantear los objetivos en un estudio, así mismo, son diseñados con un lenguaje claro y sencillo con la finalidad que proporcionen información específica y contribuyan a la medición de variables (Jiménez, 2023).

La validez se conceptualiza como la consistencia que posee un instrumento y para ello se solicita el criterio profesional de expertos en el área de estudio (Haro, 2020). Así mismo, la validez se dio mediante tres expertos en el área de recursos humanos con el propósito que puedan manifestar sus calificaciones respecto a la formulación de ítems y se pueden evidenciar en los anexos.

La fiabilidad se refiere a la consistencia y precisión que tiene el cuestionario con el propósito que la información sea confiable y mida lo que tenga que medir, además, se puede corroborar si el instrumento puede ser replicado a través del tiempo (Martín, 2020). Para objeto de esta investigación, se aplicó el alfa de Cronbach.

**Tabla 3**

*Fiabilidad del cuestionario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	30

**Nota:** Elaboración propia

En la Tabla 3 se puede apreciar que el instrumento posee un alfa de Cronbach de 0,977 y N hace énfasis al número de ítems que lo conforman. Según Barragán et al. (2021) sostiene que cuando el resultado supera al 0.80 se puede inferir que el instrumento posee una excelente confiabilidad.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Los datos fueron analizados mediante el siguiente procedimiento:

Se realizó un documento solicitando autorización a la Red de Salud Pacasmayo para llevar a cabo el estudio.

Se hizo una revisión profunda sobre la literatura para la construcción de la problemática y marco teórico.

Se elaboraron los cuestionarios respecto a las dos variables.

Se aplicaron los instrumentos al personal administrativo de la Red de Salud Pacasmayo.

Se procesó la información recolectada en los programas Excel y SPSS.

Se diseñó una propuesta de engagement laboral que contribuya el desempeño organizacional con el propósito de eclipsar la problemática encontrada.

## **2.6. Aspectos éticos**

Se emplearon los siguientes aspectos éticos:

Respeto: las personas que aportaron a este estudio, al pedirle su colaboración, se les informó que sus datos personales han sido tomados de forma confidencial con la finalidad que se sientan en confianza.

**Beneficencia:** el trato que se les dio a cada una de las personas fue de forma ética y se respetó cada una de sus decisiones. Del mismo modo, su contribución al estudio se dio de forma voluntaria con el propósito que los resultados no alteren el objetivo inicial.

**Justicia:** las respuestas de cada uno de los sujetos fueron tomadas por igual para evitar sesgos que alteren la objetividad del estudio, así mismo, se les informó que su participación fue para fines netamente académicos.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

**Credibilidad:** los resultados que se obtuvieron de los instrumentos fueron tomados tal como lo respondieron los colaboradores administrativos, sin realizar alguna alteración que pueda repercutir en el objetivo del estudio.

**Transferibilidad:** el desarrollo de este estudio fue con el único fin de elaborar una propuesta y reducir las deficiencias que atentan a la Red de Salud Pacasmayo. Del mismo modo, los resultados cuantitativos pueden ser considerados como referencia para otras investigaciones.

**Replicabilidad:** los cuestionarios se construyeron en base al marco teórico encontrado, además, pueden ser replicados en escenarios públicos similares con la finalidad que se pueda comparar la información numérica de los cuestionarios.

**Neutralidad:** la información obtenida fue tomada con sinceridad en relación a las premisas que se plantearon en los cuestionarios con el propósito que la propuesta esté enfocada en solucionar la problemática diagnosticada al inicio.

**Relevancia:** los objetivos que se plantearon fueron cumplidos de manera exitosa, así mismo, esta propuesta evidencia las deficiencias que pueden llegar a presentar los colaboradores de las instituciones públicas y se tomen las medidas.

# **III. RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras

Diagnosticar el nivel de engagement laboral en la Red de Salud Pacasmayo.

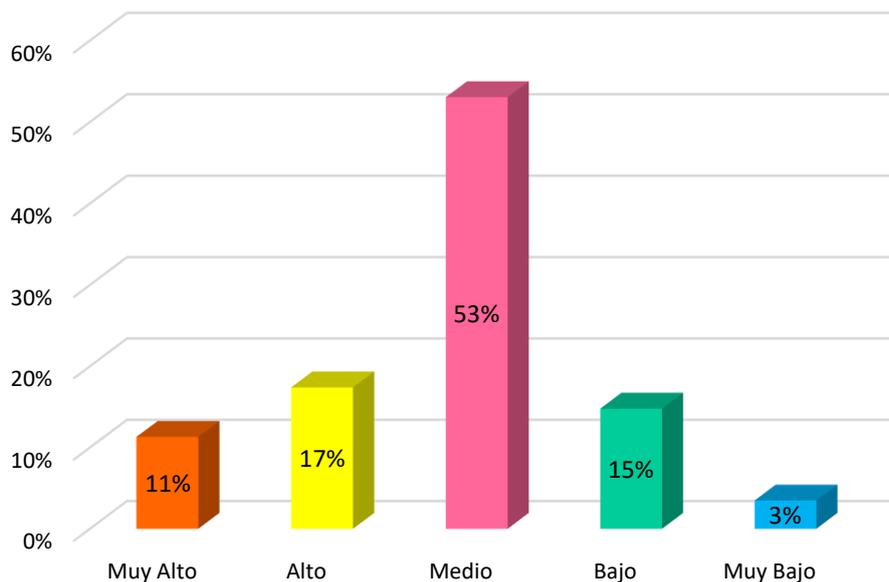
**Tabla 4**

*Nivel de engagement laboral*

Nivel	n	%
Muy Alto	13	11%
Alto	20	17%
Medio	61	53%
Bajo	17	15%
Muy Bajo	4	3%
Total	115	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 5** Nivel de engagement laboral



**Nota:** Del 100% del personal administrativo, el 53% se encuentra en un nivel medio, puesto que no muestran entusiasmo ni orgullo por cumplir con las tareas que les encargan y no se sienten felices en su trabajo, lo que genera que no estén muy comprometidos en alcanzar los objetivos propuestos por la organización; mientras que el 17% está en un nivel alto, el 15% en un nivel bajo, el 11% en un nivel muy alto y por último el 3% en un nivel muy bajo.

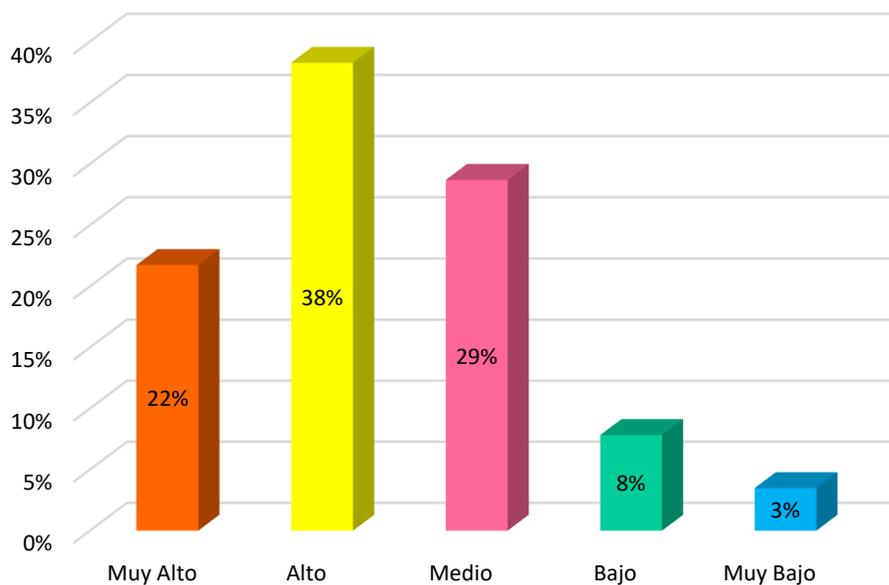
**Tabla 5**

*Nivel de vigor*

Nivel	n	%
Muy Alto	25	22%
Alto	44	38%
Medio	33	29%
Bajo	9	8%
Muy Bajo	4	3%
Total	115	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 6** Nivel de vigor



**Nota:** Del 100% del personal administrativo, el 38% se encuentra en un nivel alto, debido a que se sienten llenos de energía y tienen bastantes ganas que pueden laborar por largos periodos de tiempo, además, se muestran persistentes y vigorosos ante sus funciones laborales; mientras que el 29% está en un nivel medio, el 22% en un nivel muy alto, el 8% en un nivel bajo y por último el 3% en un nivel muy bajo.

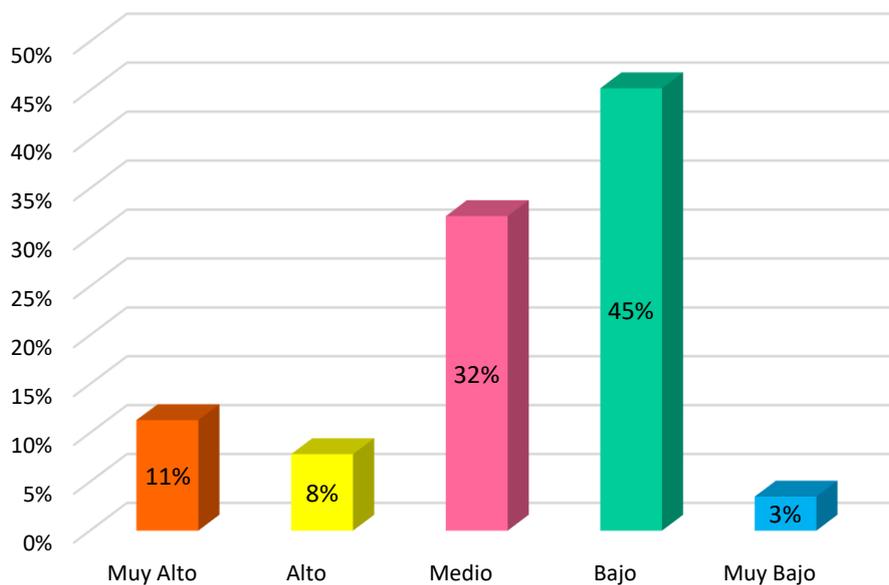
**Tabla 6**

*Nivel de dedicación*

Nivel	n	%
Muy Alto	13	11%
Alto	9	8%
Medio	37	32%
Bajo	52	45%
Muy Bajo	4	3%
Total	115	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 7** Nivel de dedicación



**Nota:** Del 100% del personal administrativo, el 45% se encuentra en un nivel Bajo, ya que consideran que su trabajo no es retador y no se sienten inspirados ni entusiasmados para cumplir con sus actividades, del mismo modo, no les genera orgullo ser parte de la organización; mientras que el 32% está en un nivel medio, el 11% en un nivel muy alto, el 8% en un nivel alto y por último el 3% en un nivel muy bajo.

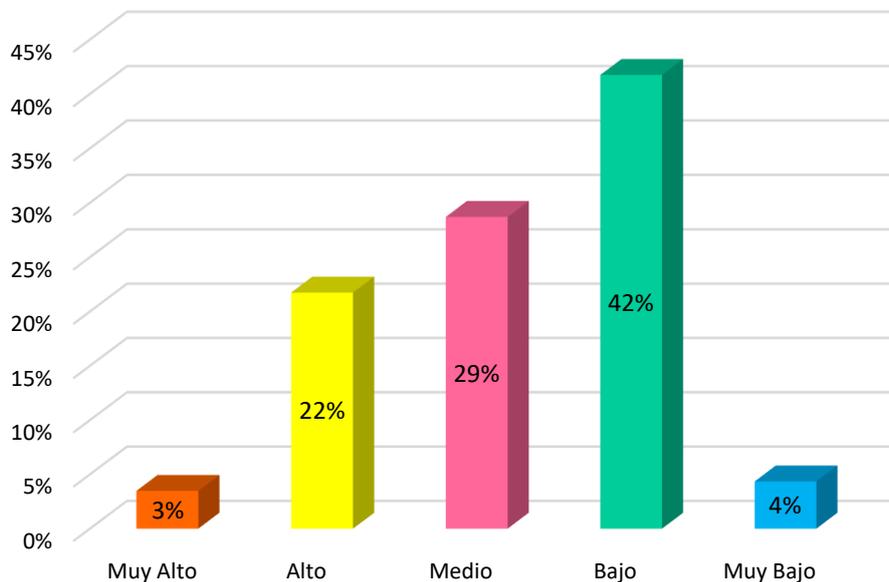
**Tabla 7**

*Nivel de absorción*

Nivel	n	%
Muy Alto	4	3%
Alto	25	22%
Medio	33	29%
Bajo	48	42%
Muy Bajo	5	4%
Total	115	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 8** Nivel de absorción



**Nota:** Del 100% del personal administrativo, el 42% se encuentra en un nivel bajo, dado que se desconcentran fácilmente de sus tareas, no son felices en sus puestos de trabajo y perciben que el tiempo pasa lento cuando se les delegan determinadas responsabilidades; mientras que el 29% está en un nivel medio, el 22% en un nivel alto, el 4% en un nivel muy bajo y por último el 3% en un nivel muy alto.

Identificar el nivel de desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo.

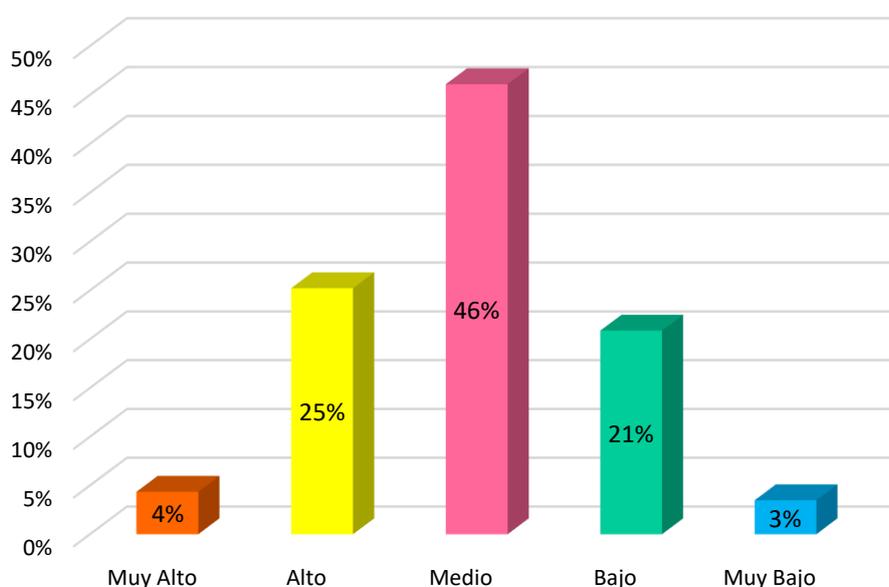
**Tabla 8**

*Nivel de desempeño organizacional*

Nivel	n	%
Muy Alto	5	4%
Alto	29	25%
Medio	53	46%
Bajo	24	21%
Muy Bajo	4	3%
Total	115	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 9** Nivel de desempeño organizacional



**Nota:** Del 100% del personal administrativo, el 46% se encuentra en un nivel medio, debido a que no les otorgan formaciones que les permita desarrollarse profesionalmente y no reciben incentivos ni premiaciones cuando alcanzan determinados logros, lo que ocasiona que su rendimiento no sea el más óptimo; mientras que el 25% está en un nivel alto, el 21% en un nivel bajo, el 4% en un nivel muy alto y por último el 3% en un nivel muy bajo.

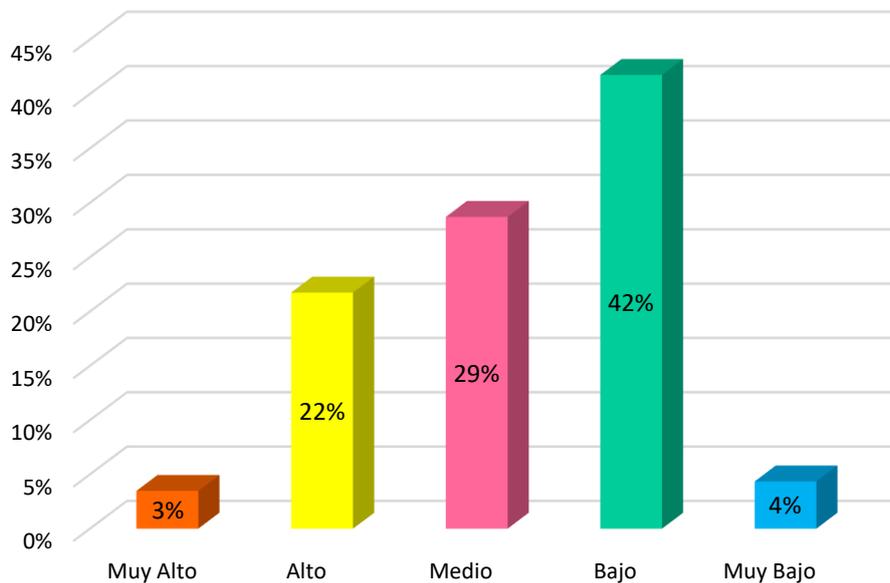
**Tabla 9**

*Nivel de progreso*

Nivel	n	%
Muy Alto	4	3%
Alto	25	22%
Medio	33	29%
Bajo	48	42%
Muy Bajo	5	4%
Total	115	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 10** Nivel de progreso



**Nota:** Del 100% del personal administrativo, el 42% se encuentra en un nivel bajo, debido a que no les brindan programas de formación que los estimulen a desarrollar habilidades tales como: aporte de ideas, iniciativa laboral, adaptabilidad a los cambios y solución de conflictos o problemas; mientras que el 29% está en un nivel medio, el 22% en un nivel alto, el 4% en un nivel muy bajo y por último el 3% en un nivel muy alto.

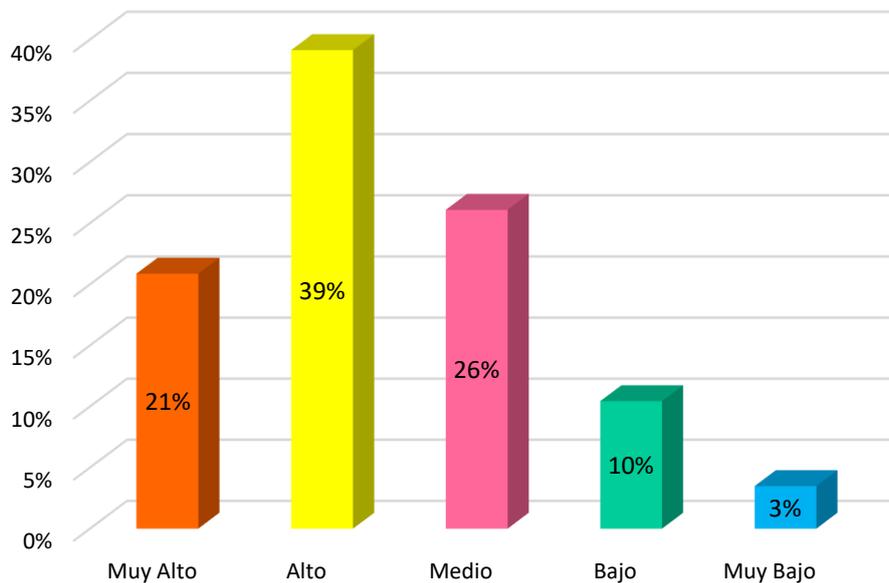
**Tabla 10**

*Nivel de comunicación*

Nivel	n	%
Muy Alto	24	21%
Alto	45	39%
Medio	30	26%
Bajo	12	10%
Muy Bajo	4	3%
Total	115	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 11** Nivel de comunicación



**Nota:** Del 100% del personal administrativo, el 39% se encuentra en un nivel alto, ya que mantienen una relación de confianza con sus colegas y con su jefe, así mismo, logran comprender las necesidades de los demás miembros que les resulta fácil formar equipos para el cumplimiento de las metas; mientras que el 26% está en un nivel medio, el 21% en un nivel muy alto, el 10% en un nivel bajo y por último el 3% en un nivel muy bajo.

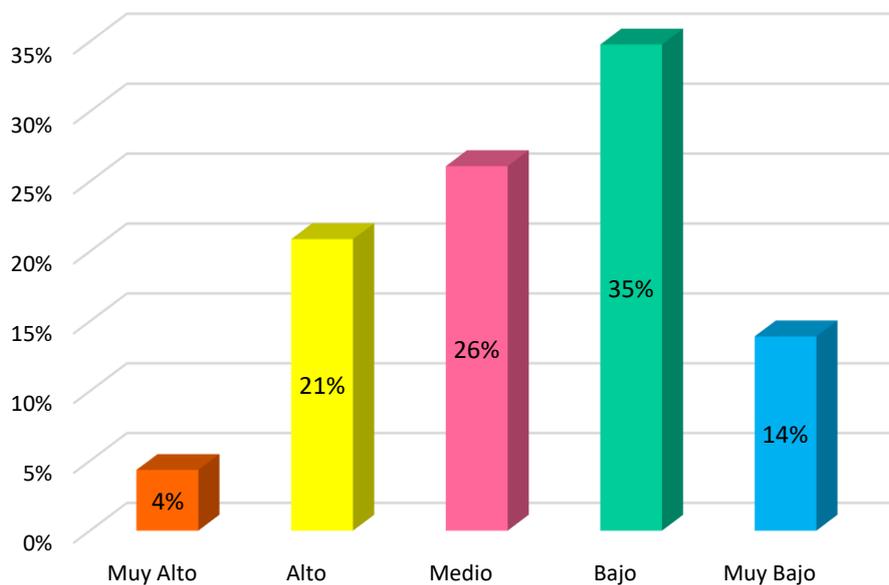
**Tabla 11**

*Nivel de reconocimiento*

Nivel	n	%
Muy Alto	5	4%
Alto	24	21%
Medio	30	26%
Bajo	40	35%
Muy Bajo	16	14%
Total	115	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 12** Nivel de reconocimiento



**Nota:** Del 100% del personal administrativo, el 35% se encuentra en un nivel bajo, dado que no cuentan con una alta motivación hacia su trabajo, no se sienten valorados y no aspiran a crecer profesionalmente; además, no les otorgan incentivos ni premiaciones en relación a sus logros; mientras que el 26% está en un nivel medio, el 21% en un nivel alto, el 14% en un nivel muy bajo y por último el 4% en un nivel muy alto.

### **3.2. Discusión de resultados**

Diagnosticar el nivel de engagement laboral en la Red de Salud Pacasmayo, se obtuvo que el 53% se encuentra en un nivel medio, puesto que no muestran entusiasmo ni orgullo por cumplir con las tareas que les encargan y no se sienten felices en su trabajo, lo que genera que no estén muy comprometidos en alcanzar los objetivos propuestos por la organización. Según Gómez y Gonzáles (2022) afirman que el engagement es el compromiso que tienen los colaboradores hacia su trabajo, en el que manifiestan su energía, entusiasmo y ganas para contribuir al cumplimiento de los objetivos plasmados por la organización.

De igual forma, Chavez (2023) encontró que el 38.76% se encuentra en un nivel medio de engagement, puesto que no están muy comprometidos con los objetivos plasmados por la organización y tienen dificultades para acatar ordenes de los superiores. Así mismo, Suárez (2023) halló que el 50.3% posee un nivel medio de engagement, debido a que tienen bajos niveles energéticos cada vez que acuden a su centro de labores y se sienten agotados durante sus jornadas laborales.

Estos resultados coinciden con lo que se obtuvo, ya que el personal administrativo se encuentra en un nivel medio de engagement, lo que genera que no se comprometan con los objetivos plasmados por la organización y no se sientan a gusto con las actividades que se les encargan.

Del mismo modo, se hallaron los siguientes resultados de engagement laboral:

La dimensión vigor, se halló que el 38% se encuentra en un nivel alto, debido a que se sienten llenos de energía y tienen bastantes ganas que pueden laborar por largos periodos de tiempo, además, se muestran persistentes y vigorosos ante sus funciones laborales. Según Gómez y Gonzáles (2022) argumentan que el vigor hace referencia a los niveles de energía y resistencia mental que poseen los colaboradores mientras ejecutan sus actividades. El personal está dispuesto a

seguir esforzándose sin sentirse fatigados o agotados, además, disponen de una actitud positiva para afrontar cualquier dificultad o complicación que se presente.

De manera semejante, Díaz (2022) halló que el 63.9% posee un nivel alto de vigor, debido a que son energéticos en sus puestos, tienen muchas ganas por seguir laborando y son persistentes ante cualquier imprevisto que se presente en la institución. Este resultado concuerda con lo que se encontró, dado que el personal administrativo posee un nivel alto de vigor, lo que genera que se sientan energéticos, persistentes y vigorosos ante las tareas que les encomiendan.

La dimensión dedicación, se obtuvo que el 45% se encuentra en un nivel bajo, ya que consideran que su trabajo no es retador y no se sienten inspirados ni entusiasmados para cumplir con sus actividades, del mismo modo, no les genera orgullo ser parte de la organización. Según Gómez y Gonzáles (2022) señalan que la dedicación consiste en el significado que le dan los colaboradores a las funciones que ejecutan en sus áreas laborales. Se caracteriza cuando las personas muestran entusiasmo hacia sus actividades, se sienten orgullosos por ser parte de la organización y se sienten inspirados a seguir cumpliendo las tareas que se les delegan dentro de un periodo.

Así mismo, Salazar (2022) encontró que el 42% se encuentra en nivel bajo referente a dedicación, puesto que consideran que en su trabajo no se presentan retos que los estimulen a alcanzarlos y no se sienten orgullosos de laborar en la organización. Este resultado se asimila a lo que se halló, debido a que el personal administrativo posee un nivel bajo de dedicación, lo que causa que no tomen como retos las funciones que desempeñan y no muestren entusiasmo ni orgullo ante sus jornadas laborales.

La dimensión absorción, se encontró que el 42% se encuentra en un nivel bajo, dado que se desconcentran fácilmente de sus tareas, no son felices en sus puestos de trabajo y perciben que el tiempo pasa lento cuando se les delegan determinadas responsabilidades. Según Gómez y Gonzáles (2022) testifican que la absorción se refiere al estado de felicidad que siente el personal cuando se

encuentra altamente concentrado en su trabajo. Así mismo, se mantienen tan enfocados que les resulta difícil abandonar una tarea sin haberla concluido satisfactoriamente o distraerse por las cosas que puedan acontecer a su alrededor.

De forma similar, Bazán y Chanamé (2022) obtuvieron que el 37% están en un nivel bajo de absorción, debido a que no se concentran lo suficiente ante sus actividades y no se sienten felices con las tareas que desempeñan en sus puestos de trabajo. Este resultado coincide con lo que se encontró, dado que el personal administrativo posee un nivel bajo de absorción, lo que origina que no se sientan inmersos ante las tareas que ejecutan y no muestren estados de felicidad en la organización.

Identificar el nivel de desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo, se halló que el 46% se encuentra en un nivel medio, debido a que no les otorgan formaciones que les permita desarrollarse profesionalmente y no reciben incentivos ni premiaciones cuando alcanzan determinados logros, lo que ocasiona que su rendimiento no sea el más óptimo. Según Bayón (2019) manifiesta que el desempeño organizacional es el conjunto de comportamientos, acciones y habilidades que poseen los colaboradores para alcanzar los objetivos planteados por la organización.

Del mismo modo, Calderón (2023) halló que el 61.54% se encuentra en nivel medio de desempeño laboral, ya que no les dedican el esfuerzo suficiente a sus funciones laborales y no son eficientes ante el logro de las metas propuestas por la organización. Este resultado se asemeja a lo que se obtuvo, ya que el personal administrativo posee un nivel medio de desempeño organizacional, lo que provoca que no sean eficientes ante sus responsabilidades y perjudique a la productividad de la organización.

Así mismo, se obtuvieron los siguientes resultados de desempeño organizacional:

La dimensión progreso, se obtuvo que el 42% se encuentra en un nivel bajo, debido a que no les brindan programas de formación que los estimulen a desarrollar habilidades tales como: aporte de ideas, iniciativa laboral, adaptabilidad a los cambios y solución de conflictos o problemas. Según Bayón (2019) afirma que el progreso son los programas de formación que reciben los colaboradores para desarrollarse profesionalmente dentro de la institución. El progreso permite escalar las habilidades de cada trabajador, entre las principales se destacan: aporte de ideas, iniciativa en el trabajo, adaptabilidad a los cambios y solución de problemas.

Sin embargo, Gallego et al. (2019) halló que el 73% consideran que la organización les brinda oportunidades de desarrollo, de tal forma que puedan potenciar sus habilidades y reducir sus debilidades que perjudican su rendimiento. Además, Espino (2023) obtuvo que el 55.8% tienen sus competencias desarrolladas acorde a sus puestos laborales, debido a que la institución les otorga capacitaciones enfocadas en su crecimiento profesional.

Estos resultados son contradictorios a lo que se encontró, debido a que el personal administrativo no recibe formaciones o capacitaciones que los impulse a maximizar sus habilidades técnicas y blancas, ocasionando que sus funciones no las terminen en el tiempo previamente establecido por la organización y no se desarrollen profesionalmente.

La dimensión comunicación, se encontró que el 39% se encuentra en un nivel alto, ya que mantienen una relación de confianza con sus colegas y con su jefe, así mismo, logran comprender las necesidades de los demás miembros que les resulta fácil formar equipos para el cumplimiento de las metas. Según Bayón (2019) señala que la comunicación es la forma en que interaccionan los trabajadores con sus colegas y con sus jefes de área. Las relaciones suelen ser perdurables en el tiempo y favorecen a la institución cuando se promueven vínculos de confianza, se construyen equipos y los colaboradores tienen la facilidad de comprender las necesidades de los demás.

De igual forma, Jiménez (2021) halló que el 35% forman equipos de trabajo para el logro de objetivos, lo que provoca que se promueva el compañerismo en la organización y se sientan contentos. Este resultado concuerda con lo que se obtuvo, ya que el personal administrativo establece buenas relaciones con sus compañeros de trabajo para formar equipos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos. No obstante, Quispe (2022) encontró que el 42% no forman equipos de trabajo al momento de asumir sus responsabilidades, lo que causa que presenten ciertos incumplimientos en sus áreas de trabajo y se originen conflictos ante sus supervisores. Siendo este último resultado opuesto al anterior.

La dimensión reconocimiento, se halló que el 35% se encuentra en un nivel bajo, dado que no cuentan con una alta motivación hacia su trabajo, no se sienten valorados y no aspiran a crecer profesionalmente; además, no les otorgan incentivos ni premiaciones en relación a sus logros. Según Bayón (2019) testifica que el reconocimiento se da cuando la organización toma en cuenta el desempeño sobresaliente de un colaborador para otorgarle compensaciones. El reconocimiento es esencial en las instituciones ya que contribuye a que el personal se sienta motivado y valorado, además, le permite que tenga aspiraciones de crecer profesionalmente. Por lo general, se suelen dar mediante incentivos económicos y premiaciones en público.

Por último, se elaboró una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo, con el propósito que se pueda contrastar la problemática encontrada al inicio, por tanto, se acepta H1 y se rechaza Ho.

### **3.3. Aporte práctico**

#### **Título**

Propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo.

#### **Introducción**

Las instituciones públicas se han visto afectadas cuando sus colaboradores acuden a sus centros de trabajo a solo recibir órdenes. Esto genera que se vuelvan dependientes de los superiores y no puedan tomar sus propias decisiones. Además, debido a la rutina que llevan en el día a día, los colaboradores presentan ciertos cansancios o estrés, ya que no encuentran actividades que los estimulen a desempeñarse eficientemente.

En este sentido, el engagement origina que el personal muestre un alto compromiso hacia los objetivos organizacionales. Para ello, labora con un estado de ánimo positivo, son energéticos y están dispuestos a asumir cualquier reto que se les presente. Por ese motivo, este aporte surge con el propósito que la Red de Salud Pacasmayo disponga de un personal competitivo, talentoso y que se enfoque en aportar el máximo valor.

A continuación, se muestra el desarrollo de esta propuesta, en el que se detalla una serie de estrategias, actividades, cronograma y presupuestos diseñados para reducir las deficiencias encontradas en la Red de Salud Pacasmayo; y posteriormente, este documento pueda ser presentado ante la gerente y se evalúe si se implementará o no.

## Objetivos

### Objetivo general

Elaborar una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo.

### Estrategias

Brindar formaciones en equipos de alto rendimiento.

Implementar un programa de coaching.

Otorgar capacitaciones en habilidades blandas.

### Plan de acción

En la Tabla 12 se puede apreciar el plan de acción de la propuesta.

**Tabla 12**

*Plan de acción*

Estrategias	Actividades	Periodo	Responsable
Brindar formaciones en equipos de alto rendimiento	Contrato de un facilitador en equipos de alto rendimiento	6 meses	Gerente de Red de Salud Pacasmayo
Implementar un programa de coaching	Contrato de un coach ejecutivo	4 meses	
Otorgar capacitaciones en habilidades blandas	Contrato de un psicólogo experto en habilidades blandas	3 meses	

**Nota:** Elaboración propia

## Desarrollo de estrategias

### Estrategia

Brindar formaciones en equipos de alto rendimiento.

### Justificación

Los equipos de alto rendimiento tienen como finalidad mantener una buena energía y actitud ante la consecución de los objetivos organizacionales. Además, se pretende elevar su nivel de compromiso del personal y compartan la misma visión organizacional, de tal forma que sean independientes y autónomos en sus decisiones que no tengan la necesidad de ser supervisados.

### Recursos

Humanos y financieros.

### Actividad

Contrato de un facilitador en equipos de alto rendimiento.

**Tabla 13**

*Costo del contrato de un facilitador en equipos de alto rendimiento*

Desarrollo de actividad	Costo	Periodo
Costo del contrato del facilitador	S/ 3,000.00	
Alquiler de sala de eventos	S/ 700.00	6 meses
Total	S/ 3,700.00	

**Nota:** Elaboración propia

En la Tabla 13 se puede observar que el costo total del contrato del facilitador en equipos de alto rendimiento es de S/ 3,700.00. Sin embargo, para mayor efectividad de esta actividad, se tiene que dar fuera de la zona de trabajo del personal, por tanto, se alquilará una sala de eventos y se dará cada seis meses.

Para mayor resultado de esta actividad, se implementará la metodología Lego Serious Play orientada por un facilitador experto en equipos de alto rendimiento. Su propósito principal es que el colaborador desarrolle su creatividad con las piezas de lego y pueda reflexionar ante diferentes situaciones que puedan ocurrir. Tras la implementación de esta metodología, el personal pasará de formar grupos de trabajo a equipos de alto rendimiento. En la Figura 13 se puede apreciar la metodología.

**Figura 13** Metodología Lego Serious Play



**Descripción:** Esta metodología está diseñada para potenciar la innovación y el alto rendimiento del personal en las organizaciones. Consiste en que los participantes construyan simulaciones de su entorno con los legos, luego el facilitador les hace preguntas y puedan tomar decisiones en equipo.

**Duración:** 90 minutos



**Nota:** Metodología Lego Serious Play la cual será ejecutada para que el personal administrativo de la Red de Salud Pacasmayo pasen de formar grupos de trabajo a equipos de alto rendimiento.

## Estrategia

Implementar un programa de coaching.

## Justificación

Los procesos de coaching es con la finalidad que los colaboradores mantengan su enfoque ante las metas organizacionales potenciando su rendimiento y reduciendo sus niveles de estrés. Así mismo, el personal se sentirá empoderado, dispuesto a superar cualquier obstáculo y a promover el compañerismo en la organización.

## Recursos

Humanos y financieros.

## Actividad

Contrato de un coach ejecutivo.

**Tabla 14**

*Costo del contrato de un coach ejecutivo*

Desarrollo de actividad	Costo	Periodo
Costo del contrato del coach ejecutivo	S/ 2,500.00	4 meses
Coffe break	S/ 500.00	
Total	S/ 3,000.00	

**Nota:** Elaboración propia

En la Tabla 14 se visualiza que el costo total del contrato del coach ejecutivo es de S/ 3,000.00 en el que se incluye un pequeño Coffe break y se dará cada cuatro meses.

En la Figura 14 se puede observar el proceso de coaching que se llevará a cabo en el personal administrativo.

**Figura 14** Proceso de coaching



**Nota:** Proceso de coaching implementado al personal administrativo conformado por cuatro etapas: diagnóstico, diseño, evaluación y seguimiento. De esta forma, los colaboradores se sentirán más empoderados ante el cumplimiento de sus actividades.

### **Estrategia**

Otorgar capacitaciones en habilidades blandas.

### **Justificación**

Las habilidades blandas se basan en que los colaboradores desarrollen vínculos de confianza tanto con sus demás compañeros como sus jefes. Se desarrolla el pensamiento crítico (pensar fuera de la caja) y resuelven problemas de forma creativa. Del mismo modo, permite que el personal aporte ideas innovadoras que contribuyan a la productividad organizacional.

## Recursos

Humanos y financieros.

## Actividad

Contrato de un psicólogo experto en habilidades blandas.

**Tabla 15**

*Costo del contrato de un psicólogo experto en habilidades blandas*

Desarrollo de actividad	Costo	Periodo
Costo del contrato del psicólogo	S/ 2,000.00	
Material de trabajo	S/ 350.00	3 meses
Coffe break	S/ 500.00	
Total	S/ 2,850.00	

**Nota:** Elaboración propia

En la Tabla 15 se puede observar que el costo total del contrato del psicólogo experto en habilidades blandas es de S/ 2,850.00 teniendo en cuenta que se otorgará material de trabajo y un Coffe break. Esta actividad se dará cada tres meses.

En la Figura 15 se muestra el temario que conforma la capacitación en habilidades blandas:

**Figura 15** Capacitación en habilidades blandas



**Nota:** Los módulos que conforman esta capacitación están enfocados en que el personal administrativo se desarrolle profesionalmente y mejore sus relaciones con los demás miembros de la organización.

### **Cronograma de actividades**

En la Tabla 16 se aprecia el cronograma de actividades de la propuesta.

**Tabla 16***Cronograma de actividades*

Actividades	Meses											
	En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Jul	Ag	Se	Oc	No	Di
Contrato de un facilitador en equipos de alto rendimiento	x						x					
Contrato de un coach ejecutivo	x				x				x			
Contrato de un psicólogo experto en habilidades blandas	x			x			x			x		

**Nota:** Elaboración propia**Costo total****Tabla 17***Costo total de la propuesta*

Actividades	Costo	Veces al año	Costo (Anual)
Contrato de un facilitador en equipos de alto rendimiento	S/ 3,700.00	2	S/ 7,400.00
Contrato de un coach ejecutivo	S/ 3,000.00	3	S/ 9,000.00
Contrato de un psicólogo experto en habilidades blandas	S/ 2,850.00	4	S/ 11,400.00
Total			S/. 27,800.00

**Nota:** Elaboración propia

En la Tabla 17 se puede apreciar que el costo total de la propuesta es de S/ 27,800.00 y su implementación será en doce meses.

**Presupuesto y financiamiento**

El costo total que se deriva de las actividades mencionadas en este documento será aprobado por la Gerente de Red de Salud Pacasmayo, el cual será expuesto por las investigadoras y posteriormente pueda evaluar si es viable o no.

## Relación costo – beneficio

En el año 2022, la Red de Salud Pacasmayo ha tenido un ingreso de S/ 79,916.00. Así mismo, para el año 2023, tras la aplicación de este documento, se pronostica un incremento del 10% teniendo en cuenta que el costo total del aporte es de S/ 27,800.00.

**Tabla 18**

*Relación costo – beneficio*

Descripción	Detalle
Ingresos del 2022	S/ 79,916.00
Incremento para el 2023	10%
Beneficio total del aporte	S/ 87,907.60
Costo total del aporte	S/ 27,800.00.
Beneficio/costo	3.16

**Nota:** Elaboración propia

En la Tabla 18 se puede apreciar que el resultado del beneficio/costo es de 3.16. Este resultado indica que por cada S/ 1.00 que invierta la Red de Salud Pacasmayo obtendrá como ganancia S/ 3.16 por tanto, se puede inferir que la aplicación de este aporte es bastante rentable para la institución.

Como se ha mostrado anteriormente, esta propuesta está diseñada para que la Red de Salud Pacasmayo pueda mejorar su situación actual mediante el engagement laboral para fortalecer el desempeño organizacional. Así mismo, en la Figura 16 se muestran los beneficios para el personal que genera este aporte y cómo sería la organización sin aplicar el engagement y aplicándolo.

**Figura 16** Beneficios del aporte a la Red de Salud Pacasmayo

<b>ENGAGEMENT EN LA ORGANIZACIÓN</b>	
<b>Sin engagement</b>	<b>Con engagement</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de grupos de trabajo</li><li>• Personal con síntomas de estrés</li><li>• Dependencia de los superiores</li><li>• Trabajan por un salario</li><li>• Menor rotación del personal</li><li>• Rendimiento estable</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formación de equipos de alto rendimiento</li><li>• Personal con buen estado psicológico</li><li>• Proactivos en la toma de decisiones</li><li>• Comprometidos con los objetivos</li><li>• Mayor retención del talento</li><li>• Alto desempeño</li></ul>
	

**Nota:** Las diferencias son muy significativas cuando la organización implementa el engagement laboral. Así mismo, la Red de Salud Pacasmayo podrá tener un personal administrativo comprometido en alcanzar los objetivos.

# **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Se diagnosticó que el 53% se encuentra en un nivel medio respecto a engagement laboral en la Red de Salud Pacasmayo, puesto que los colaboradores no muestran entusiasmo ni orgullo por cumplir con las tareas que les encargan y no se sienten felices en su trabajo, lo que genera que no estén muy comprometidos en alcanzar los objetivos propuestos por la organización y presenten estados de agotamiento que pueden afectar su estado físico y psicológico.

Se identificó que el 46% se encuentra en un nivel medio referente a desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo, debido a que los colaboradores no les otorgan formaciones que les permita desarrollarse profesionalmente y no reciben incentivos ni premiaciones cuando alcanzan determinados logros, lo que ocasiona que su rendimiento no sea el más óptimo y no consigan los resultados esperados por la institución.

Se diseñó una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo, en la cual se plantearon estrategias como brindar formaciones en equipos de alto rendimiento, implementar un programa de coaching y otorgar capacitaciones en habilidades blandas al personal administrativo.

Se elaboró una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo con el propósito que el personal administrativo se muestre comprometido, energético, entusiasmado y con un desempeño eficiente ante el cumplimiento de los objetivos organizacionales; y a la vez, se pueda contrastar la problemática encontrada.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda a los colaboradores recibir formaciones en equipos de alto rendimiento con el propósito que eleven su energía y muestren una buena actitud ante el cumplimiento de los objetivos organizacionales, además, incrementarán su compromiso y serán autónomos en sus puestos de trabajo sin la necesidad que sean supervisados a cada momento.

Se debe implementar un programa de coaching al personal administrativo con el objeto que se mantengan enfocados ante las metas institucionales potenciando su rendimiento y reduciendo sus niveles de estrés, así mismo, desarrollarán su empoderamiento y podrán superar cualquier obstáculo que les impida alcanzar los resultados.

Se deben otorgar capacitaciones en habilidades blandas a los colaboradores, de tal forma que promuevan una comunicación basada en la confianza con sus colegas y con los jefes, del mismo modo, serán más creativos ante la solución de posibles problemas y aporten ideas innovadoras que contribuyan al crecimiento organizacional.

Finalmente, se sugiere la gerente general ejecutar la presente propuesta, puesto que se ha comprobado estadísticamente la influencia que genera el engagement laboral en el desempeño organizacional del personal administrativo de la Red de Salud Pacasmayo.

## REFERENCIAS

- Aguilar, D. y Cabanillas, K. (2021). *Factores motivacionales y su relación con el desempeño laboral en la empresa Transportes R&D EIRL, en la ciudad de Piura, 2021*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Trujillo. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30439>
- Akkaya, B. (2020). *Agile Business Leadership Methods for Industry 4.0*. Emerald Publishing Limited.
- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias*. Ediciones Granica.
- Arenal, C. (2022). *Gestión del equipo de trabajo del almacén. UF0927*. Tutor Formación.
- Arias, J. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 12(1), 09-15. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/256e>
- Arismendi, J. (2021). *El diagnóstico de clima organizacional como herramienta de mejora del desempeño laboral en la empresa industria de alimentos de la ciudad de El Alto (IACEA)*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, La Paz. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1381>
- Barragán, A., Molero, M., Martos, A., Simón, M. Gázquez, J. y Pérez, M. (2021). *Innovación Docente e Investigación en Educación: Nuevos Enfoques en la Metodología Docente*. Editorial DYKINSON.
- Bayón, J. (2019). *Cultura empresarial*. Editorial Elearning.
- Bazán, H. y Chanamé, Z. (2022). *Engagement y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81479>
- Calderón, J., Pando, M., Preciado, M. y Colunga, C. (2020). Efecto de la Socialización Organizacional en el Engagement de Trabajadores Mexicanos: Claridad y Futuro. *Psicogente* 23(43), 1-22. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-01372020000100043](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372020000100043)

- Calderón, K. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los servidores públicos de una Unidad Ejecutora de Salud de la Región Cajamarca*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106884>
- Castellano, M., Bittar, O., Castellano, N. y Silva, H. (2020). *Incursionando en el mundo de la investigación orientaciones básicas*. Editorial Unimagdalena.
- Chavez, M. (2023). *Engagement y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco, 2022*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108534>
- Daghero, F., Spontón, C. y Trólogo, M. (2022). Burnout y work engagement en profesionales de la salud durante la pandemia COVID-19: el rol de la satisfacción con los recursos laborales. *Rev. Fed. Arg. Cardiol*, 51(3), 120-127. <https://revistafac.org.ar/ojs/index.php/revistafac/article/view/397>
- Del Río, J., Acosta, R., Santis, M. y Machado, J. (2022). El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional. *Información Tecnológica*, 33(2), 13-20. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000200013&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000200013&script=sci_arttext&tlng=en)
- Delgado, D. y Vivanco, S. (2022). *Engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103914>
- Díaz, G. (2022). *El engagement y el desempeño laboral de los funcionarios en una entidad pública del distrito de Moro, Ancash, 2021*. (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31173>
- Dueñas, J. (2023). *Sistemas de información y bases de datos en consumo*. IC Editorial.
- Eliseo, J. (2020). *El Engagement y su relación con la motivación de los colaboradores de una universidad privada en la ciudad de Xalapa, Veracruz*. (Tesis de grado). Universidad Veracruzana, Veracruz.

<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/50926/GabrielJuanEliseo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Espino, L. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones Chiclayo, 2022*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107914>
- Espinoza, A., Molina, V. y Olvera, E. (2023). El efecto del estrés en el desempeño de los colaboradores. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 10(19), 28-30. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepxi/article/view/9745>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <http://espirituemprededores.com/index.php/revista/article/view/207>
- Gallego, L., Gutiérrez, A. y Orrego, C. (2019). *Relación entre calidad de vida laboral y engagement en docentes universitarios del sector privado en la ciudad de Armenia*. (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Manizales. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/5605/Calidad%20de%20vida%20laboral%20y%20engagement.%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, J., Gómez, J., Fagundo, J., Romero, M. y Ortega, M. y Navarro, Y. (2021). Factores predictores de los niveles de burnout y work engagement en médicos y enfermeras: una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, (95). <https://www.scielosp.org/article/resp/2021.v95/e202104046/>
- Gasevic, D. y Okenwa, L. (2023). *Workplace Health Promotion*. Frontiers Media SA.
- Gavilánez, F. (2021). *Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas*. Diaz de Santos.
- Gómez, J. y González, M. (2022). *Investigación organizacional: Desafíos y perspectivas*. Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Hahs, D. y Lomax, R. (2020). *Statistical Concepts - A First Course*. Routledge.
- Hanco, M., Carpio, A. Laura, Z. y Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci_arttext&tIng=pt)

- Haro, M. (2020). *Las creencias de autoeficacia del estudiantado: ¿cómo favorecer su desarrollo en la formación en traducción?* Akademische Verlagsgemeinschaft München.
- Jiménez, N. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31974>
- Jiménez, S. (2023). *Investigación y recogida de información de mercados*. IC Editorial.
- Kinder, A., Cooper, C. y Hugles, R. (2022). *Occupational Health and Wellbeing: Challenges and Opportunities in Theory and Practice*. Taylor & Francis.
- Leguía, M. y Valeriano, R. (2022). Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo en una municipalidad distrital, Apurímac, Perú. *Tecno Humanismo*, 2(4), 122-142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8754082>
- León, Y., Padilla, N. y Parra, E. (2022). Diseño del sistema de evaluación de Desempeño del Departamento de Talento Humano de la Compañía DOLE. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico – Tecnológicas*, 4(2), 24-36. <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/384#nav-references>
- Martín, A. (2020). *La escuela y su entorno en la sociedad del conocimiento: Un estudio focalizado en la Formación Profesional*. Ediciones Octaedro.
- Matta, S. (2022). Egagement en personal de salud de un policlínico privado de Lima Norte. *Cuidado y Salud Pública*, 2(2), 50-56. <http://cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/51>
- Mogollón, F., Mogollón, S., Becerra, L. y Ancajima, J. (2020). Competencias laborales del staff de colaboradores de la municipalidad distrital de Mancora-2019. *Revista Científica Tzhoecoen*, 12(4), 399-407. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1391>
- Moriano, J., Topa, G. y García, G. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Editorial Sanz Y Torres S.l.

- Ojeda, M., Vargas, M. y Gómez, K. (2022). Pasión laboral y su relación con el engagement: un análisis en la industria de exportación. *AN - Revista Academia & Negocios*, 8(2), 221-232. <https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/view/7516>
- Orgambídez, A., Borrego, Y. y Vázquez, O. (2020). *Tendencias de Investigación en Intervención Social*. Dykinson.
- Ossa, C. y Jiménez, A. (2021). Relación entre engagement y calidad de vida en el trabajo en funcionarios de establecimientos educacionales chilenos. *Cuadernos de Administración*, 34. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CA/34%20\(2021\)/20566736009/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CA/34%20(2021)/20566736009/)
- Quispe, Y. (2022). *Motivación laboral y desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95993>
- Salazar, X. (2022). *Engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85322>
- Suárez, G. (2023). *Calidad de vida en el trabajo y engagement del personal asistencial en un centro de salud de Lima, 2022*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108208>
- Valenzuela, R. y Villegas, V. (2023). Engagement y su relación con la adicción al trabajo. *INVESTIGATIO*, 1(20). <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/IRR/article/view/904>
- Vera, I. (2022). Factores psicosociales y experiencia de engagement en el trabajo: los recursos personales como antecedentes del engagement. *Foro de Educación*, 20(2), 275-294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8711499>
- Zhan, Z., Fong, P y Hao, H. (2023). *Creativity, innovation and entrepreneurship: the learning science towards higher order abilities*. Frontiers Media SA.

## ANEXOS

### Matriz de consistencia

<b>ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA RED DE SALUD PACASMAYO – GUADALUPE 2023</b>			
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis Alterna</b>	<b>Variable Independiente</b>
¿El engagement laboral mejora el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023?	Elaborar una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.	H1: El engagement laboral mejora el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.	Engagement laboral
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Nula</b>	<b>Variable Dependiente</b>
PE1: ¿Cuál es el nivel de engagement laboral en la Red de Salud Pacasmayo?	OE1: Diagnosticar el nivel de engagement laboral en la Red de Salud Pacasmayo.	Ho: El engagement laboral no mejora el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.	Desempeño organizacional
PE2: ¿Cuál es el nivel de desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo?	OE2: Identificar el nivel de desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo.		
PE3: ¿Cómo la propuesta de engagement laboral mejora el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo?	OE3: Diseñar una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.		

## Cuestionario

**Objetivo:** El presente instrumento tiene como finalidad elaborar una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.

**Instrucciones:** Coloree el círculo en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

**Sexo:** Masculino  Femenino

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

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

ÍTEMS		TA	A	I	D	TD
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	<input type="radio"/>				
2	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	<input type="radio"/>				
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	<input type="radio"/>				
4	Soy muy persistente en mi trabajo.	<input type="radio"/>				
5	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	<input type="radio"/>				
6	Mi trabajo es retador.	<input type="radio"/>				
7	Mi trabajo me inspira.	<input type="radio"/>				
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	<input type="radio"/>				
9	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	<input type="radio"/>				
10	Mi trabajo está lleno de significado.	<input type="radio"/>				
11	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	<input type="radio"/>				
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	<input type="radio"/>				
13	Me dejo llevar por mi trabajo.	<input type="radio"/>				
14	Estoy inmerso en mi trabajo.	<input type="radio"/>				
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	<input type="radio"/>				
16	Recibo programas de formación que me ayudan a desarrollarme profesionalmente.	<input type="radio"/>				
17	Suelo aportar ideas que contribuyan a la mejora de la organización.	<input type="radio"/>				
18	Tengo la iniciativa de tomar acción sin esperar a recibir órdenes.	<input type="radio"/>				
19	Suelo adaptarme con facilidad ante los cambios que puedan acontecer.	<input type="radio"/>				
20	Tengo la habilidad de solucionar cualquier problema que se presente.	<input type="radio"/>				

21	Mantengo una buena relación con mis colegas de trabajo.	<input type="radio"/>				
22	Establezco una relación transparente con mi jefe.	<input type="radio"/>				
23	Se generan vínculos de confianza en la organización.	<input type="radio"/>				
24	Formo equipos de trabajo para el cumplimiento de objetivos.	<input type="radio"/>				
25	Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores.	<input type="radio"/>				
26	Me siento motivado a cumplir con mis funciones.	<input type="radio"/>				
27	Valoran mi esfuerzo cuando culmino determinadas tareas con éxito.	<input type="radio"/>				
28	Aspiro a crecer profesionalmente en la organización.	<input type="radio"/>				
29	Recibo incentivos económicos en relación a mi desempeño.	<input type="radio"/>				
30	Me otorgan premiaciones cuando alcanzo determinados logros.	<input type="radio"/>				

**¡Gracias por su atención!**

## Validación de cuestionario

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Arturo Sánchez Santos
	<b>PROFESIÓN</b>	Administrador
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gerencia Pública
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	07 años
	<b>CARGO</b>	Gerente en Saint San SAC
ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA RED DE SALUD PACASMAYO – GUADALUPE 2023		
<b>DATOS DE LAS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Arévalo Alcántara Perlita Rosmery Ascoy Cerna Loren Laleska	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración de empresas	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Elaborar una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Diagnosticar el nivel de engagement laboral en la Red de Salud Pacasmayo. Identificar el nivel de desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo. Determinar la influencia del engagement laboral en el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo.	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem o "TD" si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ENGAGEMENT LABORAL	
<p>1) En mi trabajo me siento lleno de energía.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2) Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3) Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4) Soy muy persistente en mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5) Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6) Mi trabajo es retador.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

e) TD	
7) Mi trabajo me inspira. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8) Estoy entusiasmado con mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9) Estoy orgulloso del trabajo que hago. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10) Mi trabajo está lleno de significado. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11) Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12) El tiempo vuela cuando estoy trabajando. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

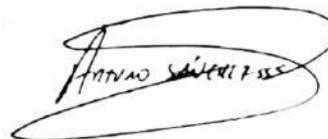
<p>13) Me dejo llevar por mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14) Estoy inmerso en mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15) Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<b>DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>	
<p>16) Recibo programas de formación que me ayudan a desarrollarme profesionalmente.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17) Suelo aportar ideas que contribuyan a la mejora de la organización.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18) Tengo la iniciativa de tomar acción sin esperar a recibir órdenes.</p> <p>a) TA</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

b) A c) I d) D e) TD	
19) Suelo adaptarme con facilidad ante los cambios que puedan acontecer. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20) Tengo la habilidad de solucionar cualquier problema que se presente. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21) Mantengo una buena relación con mis colegas de trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22) Establezco una relación transparente con mi jefe. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
23) Se generan vínculos de confianza en la organización. a) TA b) A c) I	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

d) D e) TD	
24) Formo equipos de trabajo para el cumplimiento de objetivos. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25) Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26) Me siento motivado a cumplir con mis funciones. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27) Valoran mi esfuerzo cuando culmino determinadas tareas con éxito. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28) Aspiro a crecer profesionalmente en la organización. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
29) Recibo incentivos económicos en	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

relación a mi desempeño. a) TA b) A c) I d) D e) TD	_____ _____
30) Me otorgan premiaciones cuando alcanzo determinados logros. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ____30____ N° TD ____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Jeny Lucero Chanduvi Sanchez
	<b>PROFESIÓN</b>	Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Magister en Gestión Pública
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	09 años
	<b>CARGO</b>	Responsable de Patrimonio – GRED-L
ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA RED DE SALUD PACASMAYO – GUADALUPE 2023		
<b>DATOS DE LAS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Arévalo Alcántara Perlita Rosmery Ascoy Cerna Loren Laleska	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración de empresas	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Elaborar una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar el nivel de engagement laboral en la Red de Salud Pacasmayo. Identificar el nivel de desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo. Determinar la influencia del engagement laboral en el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo.	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem o "TD" si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ENGAGEMENT LABORAL	
<p>1) En mi trabajo me siento lleno de energía.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2) Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3) Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4) Soy muy persistente en mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5) Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6) Mi trabajo es retador.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

e) TD	
7) Mi trabajo me inspira. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8) Estoy entusiasmado con mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9) Estoy orgulloso del trabajo que hago. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10) Mi trabajo está lleno de significado. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11) Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12) El tiempo vuela cuando estoy trabajando. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<p>13) Me dejo llevar por mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14) Estoy inmerso en mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15) Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<b>DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>	
<p>16) Recibo programas de formación que me ayudan a desarrollarme profesionalmente.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17) Suelo aportar ideas que contribuyan a la mejora de la organización.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18) Tengo la iniciativa de tomar acción sin esperar a recibir órdenes.</p> <p>a) TA</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

b) A c) I d) D e) TD	
19) Suelo adaptarme con facilidad ante los cambios que puedan acontecer. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20) Tengo la habilidad de solucionar cualquier problema que se presente. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21) Mantengo una buena relación con mis colegas de trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22) Establezco una relación transparente con mi jefe. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
23) Se generan vínculos de confianza en la organización. a) TA b) A c) I	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

d) D e) TD	
24) Formo equipos de trabajo para el cumplimiento de objetivos. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25) Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26) Me siento motivado a cumplir con mis funciones. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27) Valoran mi esfuerzo cuando culmino determinadas tareas con éxito. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28) Aspiro a crecer profesionalmente en la organización. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
29) Recibo incentivos económicos en	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

relación a mi desempeño. a) TA b) A c) I d) D e) TD	_____ _____
30) Me otorgan premiaciones cuando alcanzo determinados logros. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ____30____ N° TD ____
2. COMENTARIO GENERALES	Todo conforme
3. OBSERVACIONES	Ninguna



\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Ana María Bolaños Larrea
	<b>PROFESIÓN</b>	Administradora
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Maestra en Gestión Pública
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	07 años
	<b>CARGO</b>	Operador de archivo
ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA RED DE SALUD PACASMAYO – GUADALUPE 2023		
<b>DATOS DE LAS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Arévalo Alcántara Perlita Rosmery Ascoy Cerna Loren Laleska	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración de empresas	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Elaborar una propuesta de engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar el nivel de engagement laboral en la Red de Salud Pacasmayo. Identificar el nivel de desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo. Determinar la influencia del engagement laboral en el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo.	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem o "TD" si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ENGAGEMENT LABORAL	
<p>1) En mi trabajo me siento lleno de energía.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2) Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3) Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4) Soy muy persistente en mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5) Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6) Mi trabajo es retador.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

e) TD	
7) Mi trabajo me inspira. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8) Estoy entusiasmado con mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9) Estoy orgulloso del trabajo que hago. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10) Mi trabajo está lleno de significado. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11) Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12) El tiempo vuela cuando estoy trabajando. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<p><b>13) Me dejo llevar por mi trabajo.</b>  a) TA  b) A  c) I  d) D  e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14) Estoy inmerso en mi trabajo.</b>  a) TA  b) A  c) I  d) D  e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15) Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.</b>  a) TA  b) A  c) I  d) D  e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>	
<p><b>16) Recibo programas de formación que me ayudan a desarrollarme profesionalmente.</b>  a) TA  b) A  c) I  d) D  e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>17) Suelo aportar ideas que contribuyan a la mejora de la organización.</b>  a) TA  b) A  c) I  d) D  e) TD</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18) Tengo la iniciativa de tomar acción sin esperar a recibir órdenes.</b>  a) TA</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

b) A c) I d) D e) TD	
19) Suelo adaptarme con facilidad ante los cambios que puedan acontecer. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20) Tengo la habilidad de solucionar cualquier problema que se presente. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21) Mantengo una buena relación con mis colegas de trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22) Establezco una relación transparente con mi jefe. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
23) Se generan vínculos de confianza en la organización. a) TA b) A c) I	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

d) D e) TD	
24) Formo equipos de trabajo para el cumplimiento de objetivos. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25) Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26) Me siento motivado a cumplir con mis funciones. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27) Valoran mi esfuerzo cuando culmino determinadas tareas con éxito. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28) Aspiro a crecer profesionalmente en la organización. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
29) Recibo incentivos económicos en	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>relación a mi desempeño.</b> a) TA b) A c) I d) D e) TD	_____ _____ _____
<b>30) Me otorgan premiaciones cuando alcanzo determinados logros.</b> a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA ____30____ N° TD ____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	Los ítems están alineados con los objetivos
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

## Autorización de empresa

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO "

Guadalupe. 03 de abril de 2023

**SEÑORES:**

**UNIVERSIDAD SEÑOR DESIPAN**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Por medio de la presente comunico que yo, IVONNE MUÑOZ TORRES, en calidad de Gerente General de la Red de Salud Pacasmayo U.E. 405, autorizo a Perlita Rosmery Arévalo Alcántara y Loren Laleska Ascoy Cerna, Bachilleres de la Escuela de Administración a utilizar información relevante de la empresa para la realización de su tesis denominada "Engagement laboral para mejorar el desempeño organizacional en la Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023".

Como condiciones el egresado se obliga a no divulgar información confidencial de la empresa.

El egresado asume que toda información y resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

La información y el resultado que se obtenga de la investigación será de mucha importancia para la institución, lo cual le estaremos agradecidos por brindamos su apoyo en lo que conviene a una mejora para la organización.

Esperando cumplir con lo solicitado, me despido.

Atentamente.

  
GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
RED DE SALUD PACASMAYO  
  
M.C. Ivonne Katherine Muñoz Torr  
DIRECTORA EJECUTIVA

IVONNE MUÑOZ TORRES  
GERENTE RED DE SALUD PACASMAYO

## Resolución de proyecto



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0184-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 27 de abril de 2023.

#### VISTO:

El Oficio N°0114-2023/FACEM-DA-USS, de fecha 17 de abril de 2023, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 18/04/2023, donde solicita la actualización de Proyecto de tesis, por caducidad, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 64° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que "La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional".

Que, el Art. 71° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional da el visto bueno al tema del proyecto de investigación de acuerdo a la matriz de consistencia lógica y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE:

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR, la actualización** del Proyecto de Tesis, de las egresadas de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	ARÉVALO ALCÁNTARA PERLITA ROSMERY ASCOY CERNA LOREN LALESKA	ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA RED DE SALUD PACASMAYO – GUADALUPE 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

#### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



 **Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES**  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

# Formato T1

## FORMATO T1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 15 de abril del 2023

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

Las suscritas:  
Arévalo Alcántara Perlita Rosmery con DNI 70043659  
Ascoy Cerna Loren Laleska con DNI 73767155

En mí calidad de autoras exclusivo de la investigación titulada: **ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA RED DE SALUD PACASMAYO – GUADALUPE 2023**, presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

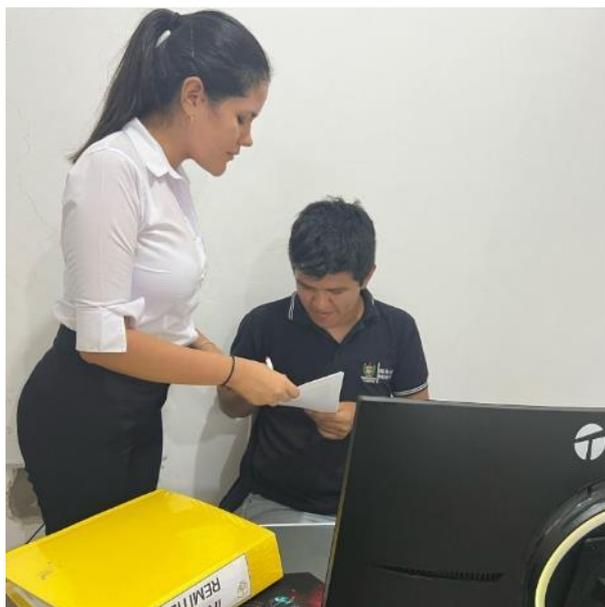
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
Arévalo Alcántara Perlita Rosmery	70043659	
Ascoy Cerna Loren Laleska	73767155	

## Fotos de aplicación de encuesta

En estas figuras se puede evidenciar la aplicación de los cuestionarios al personal administrativo de la Red de Salud Pacasmayo, con la finalidad que puedan expresar sus opiniones y posteriormente se cumplan los objetivos plasmados en esta tesis.



## Reporte de turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORA  
R EL DESEMPEÑO**

AUTOR

**Ascoy Cerna Loren Laleska Arévalo Alcá  
ntara Perlita Rosmery**

RECuento DE PALABRAS

**11284 Words**

RECuento DE CARACTERES

**61283 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**62 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.8MB**

FECHA DE ENTREGA

**May 31, 2023 2:48 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 31, 2023 2:48 PM GMT-5**

### ● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 19% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

## Acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0184-2023-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, Arévalo Alcántara Perilita Rosmery y Ascoy Cerna Loren Laleska, con su tesis Titulada Engagement Laboral Para Mejorar el Desempeño Organizacional en la Red De Salud Pacasmayo – Guadalupe 2023

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **20%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de junio 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

## Colaboradores de la Red de Salud Pacasmayo

<b>COLABORADORES DE LA RED DE SALUD PACASMAYO</b>			
<b>COLABORADORES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PERSONAL NOMBRADO</b>	<b>PERSONAL CONTRATADO</b>
MEDICOS	80	41	39
ENFERMERAS	104	55	49
PERSONAL ASISTENCIAL	351	196	155
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	<b>115</b>	<b>40</b>	<b>75</b>
PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES	53	26	27
<b>TOTAL</b>	<b>703</b>	<b>358</b>	<b>345</b>

## Resultados del cuestionario

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD PACASMAYO								
	N°	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD	Total
<b>ENGAGEMENT LABORAL</b>	1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	4	57	17	29	8	115
	2	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	24	48	17	18	8	115
	3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	9	56	20	18	12	115
	4	Soy muy persistente en mi trabajo.	17	49	12	24	13	115
	5	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	25	48	16	18	8	115
	6	Mi trabajo es retador.	10	12	16	69	8	115
	7	Mi trabajo me inspira.	5	29	8	48	25	115
	8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	5	21	5	68	16	115
	9	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	4	20	9	46	36	115
	10	Mi trabajo está lleno de significado.	5	8	12	70	20	115
	11	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	8	12	16	70	9	115
	12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	4	28	12	46	25	115
	13	Me dejo llevar por mi trabajo.	5	16	8	69	17	115
	14	Estoy inmerso en mi trabajo.	5	17	12	40	41	115
	15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	4	29	13	44	25	115
<b>DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>	16	Recibo programas de formación que me ayudan a desarrollarme profesionalmente.	6	28	8	49	24	115
	17	Suelo aportar ideas que contribuyan a la mejora de la organización.	5	17	8	69	16	115
	18	Tengo la iniciativa de tomar acción sin esperar a recibir órdenes.	5	17	16	37	40	115
	19	Suelo adaptarme con facilidad ante los cambios que puedan acontecer.	5	8	13	65	24	115
	20	Tengo la habilidad de solucionar cualquier problema que se presente.	5	25	16	41	28	115
	21	Mantengo una buena relación con mis colegas de trabajo.	13	53	12	25	12	115
	22	Establezco una relación transparente con mi jefe.	20	52	17	18	8	115
	23	Se generan vínculos de confianza en la organización.	4	56	17	26	12	115
	24	Formo equipos de trabajo para el cumplimiento de objetivos.	9	52	18	20	16	115
	25	Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores.	8	57	21	17	12	115
	26	Me siento motivado a cumplir con mis funciones.	12	16	17	54	16	115
	27	Valoran mi esfuerzo cuando culmino determinadas tareas con éxito.	5	16	8	70	16	115
	28	Aspiro a crecer profesionalmente en la organización.	5	17	8	44	41	115
	29	Recibo incentivos económicos en relación a mi desempeño.	13	16	16	54	16	115
	30	Me otorgan premiaciones cuando alcanzo determinados logros.	6	16	8	69	16	115

## Marco presupuestal de la Red de Salud Pacasmayo

**PROCESO PRESUPUESTARIO DEL AÑO 2022**  
**MARCO PRESUPUESTAL Vs CERTIFICADO**  
 (EN SOLES)

PLIEGO: 451. GOBIERNO REGIONAL DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD  
 UNIDAD EJECUTORA: 001 - REGION LA LIBERTAD-SEDE CENTRAL (000831)

PRG	PROD/PRY	ACT/AI/OBR	FN	DIVF	GRPF	PIA	MODIF. PPTALES	PIM (a)	TOTAL CERTIFICADO (b)	SALDO (a - b)	% AVANCE (b / a)
SEC.FUNC	RB	CAT.GASTO									
ESPECÍFICA DET											
<b>9001 ACCIONES CENTRALES</b>											
<b>3999999 SIN PRODUCTO</b>											
<b>5000003 GESTION ADMINISTRATIVA</b>											
<b>20 SALUD</b>											
<b>006 GESTION</b>											
<b>0008 ASESORAMIENTO Y APOYO</b>											
<b>0089 Meta: 00002 - 0000009 ACCIONES ADMINISTRATIVAS</b>											
<b>00 RECURSOS ORDINARIOS</b>											
5 GASTOS CORRIENTES											
						140,943.00	0.00	0.00	140,943.00	140,943.00	0.00
2.3.1.7.1.1 ENSERES						25,000.00	0.00	0.00	25,000.00	25,000.00	0.00
2.3.1.8.2.1 MATERIAL, INSUMOS, INSTRUMENTAL Y ACCESORIOS MEDICOS,						36,027.00	0.00	0.00	36,027.00	36,027.00	0.00
2.3.2.7.3.1 REALIZADO POR PERSONAS JURIDICAS						79,916.00	0.00	0.00	79,916.00	79,916.00	0.00
<b>PARCIAL RUBRO DE FINANCIAMIENTO 00</b>						<b>140,943.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>140,943.00</b>	<b>140,943.00</b>	<b>0.00</b>
<b>TOTAL META</b>						<b>140,943.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>140,943.00</b>	<b>140,943.00</b>	<b>0.00</b>