



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

EFFECTOS DEL ENGAGEMENT EN EL PERÚ

2010-2020

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

Autor:

Bach. Díaz Cuzcano David Orlando

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2320-6450>

Asesor:

Msc. Montenegro Ordoñez Juan

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7997-8735>

Línea de investigación:

Comunicación y Desarrollo Humano

Pimentel-Perú

2021

Aprobación del jurado

Presentado por:

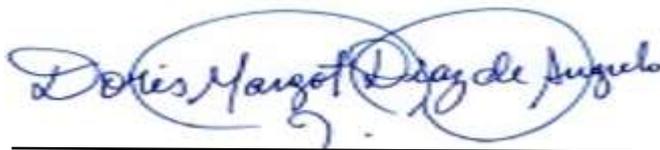


Bach. Díaz Cuzcano David Orlando

Aprobado por:



**Mg. Delgado Vega Paula Elena
Presidente**



**Dra. Díaz de Angulo Doris Margot
Secretario**



**Lic. Bulnes Bonilla Carmen Gretel
Vocal**

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado en cada paso que he dado, cuidándome y dando fortaleza para continuar, y a mis padres, porque son el regalo más preciado que Dios me pudo haber concedido, agradecida porque han estado acompañándome en cada etapa de mi vida personal y formación profesional, depositando su entera confianza en cada reto que se presentara sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

Agradecimiento

A la Universidad Señor de Sipán, porque en sus aulas, recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de derecho y humanidades, en la Escuela Profesional de Psicología.

Especial agradecimiento a mi asesora Msc. Juan Montenegro por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar los efectos del engagement en el Perú. La problemática fue asociada a la preocupación de los directivos de empresas en aumentar la productividad de sus colaboradores y que éstos se sientan motivados y competentes. El diseño del trabajo ha sido exploratorio y descriptivo. Se recopiló investigaciones de fuentes reconocidas, éstas investigaciones están relacionadas con los efectos del engagement en periodo, 2010 -2020. La técnica empleada fue el análisis documental. El resultado evidenció que los efectos del engagement están relacionados con la motivación, la productividad, el desempeño, y la notable reducción del índice de rotación del personal. Se concluyó que el engagement permite que los colaboradores se sientan más motivados, entusiasmados y comprometidos con sus funciones, beneficiando a la organización con personas de mayor competencia y productividad.

Palabras clave: Trabajador, motivación, desempeño, productividad

ABSTRAC

The objective of this study was to analyze the effects of commitment in Peru. The problem is associated with the concern of company managers to increase the productivity of their employees and that they feel motivated and competent. The design of the work has been exploratory and descriptive. I will to recoplilate investigations will be compiled from recognized sources, investigations are related to the effects of the commitment in the period, 2010-2020. The technique used was documentary analysis. The results show that the effects of commitment are related to motivation, productivity, performance and the notable reduction in the staff turnover rate. It is concluded that the commitment allows employees to feel more motivated, excited and committed to their functions, benefiting the organization with people of greater competition and productivity.

Keywords: Worker, motivation, performance, productivity

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Planteamiento del problema.....	9
1.2. Antecedentes de estudio.	12
1.3. Abordaje teórico.....	16
1.4. Formulación del problema.	21
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	21
1.6. Objetivos.....	22
1.7. Limitaciones.....	22
II. MATERIAL Y MÉTODO	22
2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación.	22
2.2. Escenario de estudio.	22
2.3. Caracterización de sujetos.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	23
2.5. Procedimientos para la recolección de datos.	23
2.6. Procedimiento de análisis de datos.	23
2.7. Criterios éticos.	24
2.8. Criterios de rigor científico.....	24
III. REPORTE DE RESULTADOS	24
3.1. Análisis y discusión de resultados.....	24
3.2. Consideraciones finales.....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS.....	39

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años se han realizado diferentes estudios sobre el estrés de los colaboradores de diferentes empresas, teniendo en cuenta ello surge el concepto de engagement en los colaboradores, aportando una visión más positiva basada en la medida de la vinculación hacia la empresa en donde laboran los mismos. En la actualidad el engagement se asocia con el rendimiento y bienestar de los trabajadores. Desde un enfoque positivo los trabajadores engaged tienen actitudes más entusiastas y optimistas hacia sus funciones.

De forma general, los altos niveles de engagement también han sido relacionados con una motivación intrínseca, expectativas de autoeficacia, desempeño, rendimiento, optimismo y autoestima más elevados, que en los casos con bajos niveles de engagement. Se ha podido observar en diferentes estudios que con niveles altos de engagement se mantiene una relación directa y positiva con el rendimiento laboral, además de una relación con el desempeño en el trabajo.

En ésta investigación conoceremos los aportes teóricos y prácticos que se llevaron a cabo a través de los años 2010-2020. También se describirá, cuáles son los efectos que tiene el engagement en la población peruana, tomando en cuenta, variables como: desempeño en el trabajo, autoeficacia, rendimiento laboral, rotación, retención, optimismo, entre otros. . La caracterización de sujetos con trabajadores multi ocupacionales en el Perú, los cuales forman parte de una población económicamente activa ocupada. De esta manera se podrá tener conclusiones generales sobre los efectos que tiene en engagement.

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad organizaciones peruanas han tenido el duro trabajo de mejorar el desempeño y la productividad de sus colaboradores, pero aún no tiene buenos resultados ante ello, debido a que su índice de competencia es bastante bajo, y no pueden enfrentar de manera efectiva a las empresas internacionales, quienes se establecen a gran escala en el país (Pineda, 2012).

Muchos estudios demuestran que la clave para el éxito en las organizaciones es la formación de los valores, así como también la clave para el éxito a nivel personal y profesional es engagement, esto es porque faculta a las personas establecer expectativas positivas sobre su desempeño laboral, retroalimentándose permanentemente. Debido a esto el desarrollo de los valores y del engagement es un gran reto que deben hacer frente los líderes en las organizaciones (López, 1998).

Estas investigaciones realizadas direccionado al factor humano en la última década, están relacionados con el engagement, las evidencias señalan que los colaboradores engaged tienen un alto desempeño en el trabajo (Bakker y Bal, 2010; Halbesleben y Wheeler, 2008), también poseen el objetivo de satisfacer las necesidades del consumidor (Salanova, Agut y Peiró, 2005), y son aportantes directos de la estabilidad económica de la organización (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2009).

Las organizaciones cada vez buscan colaboradores que puedan ser flexibles en estos tiempos cambiantes, que se sientan motivados, responsables y comprometidos con sus labores, y que tengan iniciativa para realizar sus actividades demandadas por la organización. (Salanova y Schaufelli, 2009, p.111).

Contemporáneamente, una de las mayores inquietudes de los empresarios emerge en cómo lograr y mantener que sus asalariados obtengan un incremento en su rendimiento laboral, y así obtener mayor productividad. El capital humano

y las condiciones laborales ha cobrado importancia en las últimas décadas (Loli, 2005).

El engagement permite a los trabajadores realizar una labor comprometida, sentirse entusiasmados e identificados con las funciones que realizan, permitiendo que existan vínculos emocionales en la organización e incrementar la motivación (Frías, 2016). Esta motivación se basa en tener la expectativa positiva de que los procesos se desarrollarán de forma adecuada (Amanqui & Sarmiento, 2018).

El engagement ayuda a incrementar el rendimiento de los colaboradores y de los equipos conformados en la organización. No solo potencia el desempeño del colaborador, sino que toma en balance las cualidades y la productividad del trabajo. Un ambiente laboral adecuado brindará mayor productividad, unida a la colaboración de los trabajadores voluntarios que requiere la empresa, produciendo un mayor nivel de satisfacción y un incremento del desempeño, que se visualizará en un inicio de modo individual y luego a nivel organizacional (Pavithra y Barani, 2012).

El engagement es el estado mental en que se encuentra los colaboradores con actitudes de mejora continua y positiva, ésta energía se convierte en la motivación y enriquece sus capacidades interpersonales. Los recursos personales son factores que incrementan el engagement, éstas son constituidas por el optimismo, la autoeficacia y la autoestima, por otro lado, tenemos los recursos laborales que están constituido por el aprendizaje, el control, la motivación, y el feedback (Davey, 2016).

El engagement se da cuando los trabajadores tienen un estado mental satisfactorio, es decir positivo, teniendo como característica el vigor, la dedicación y la absorción, este estado se vuelve afectivo y cognitivo que está enfocado a diferentes eventos o individuos (Bakker & Schaufeli, 2001).

Es decir, el engagement es un estado mental positivo que está relacionado a la forma en cómo una persona es en el trabajo, si posee vigor, dedicación y absorción, este estado es permanente y afectivo de manera cognitiva, se enfoca al comportamiento de un individuo (Farias, 2016).

Así mismo se asocia con la presencia física, cognitiva y emocional en su relación con una organización. En otras palabras, es un estado de estar implicado, ocupado, completamente absorbido en algo, generando como consecuencia una particular fuerza de atracción. Cuan más engaged “entusiasmado” están las personas para aceptar o conseguir un objetivo, mayor valor es añadido al trabajo (Celaya, 2016).

Las investigaciones muestran la importancia de diferentes variables, a nivel personal, contextual y empresarial, que impulsan al engagement en los colaboradores (Suharti y Suliyanto 2012). Entre aquellas variables se menciona el liderazgo y la relación con los trabajadores (Blizzard 2003); la cultura organizacional (McBain 2007); las interacciones sociales e interpersonales (Hakanen *et al.* 2006, Cufaude 2004 –citado en Lanphear 2004–, Kahn 1990, Maslach *et al.* 2001); el estilo de la comunicación organizacional (Hewitt 2011); la línea de carrera y desarrollo profesional (Hewitt 2011); el buen feed back, acompañamiento y beneficios sociales (Bakker y Demerouti 2013).

Por ello es significativo que las instituciones fomenten el engagement de sus asalariados, de esta forma las personas son más comprometidas y eficaces, laboran en un ambiente más valioso el cual les permite edificar relaciones más fuertes entre ellos, y por último superar a la competencia. En la actualidad la productividad, la motivación y el desempeño se asocian al engagement. Desde un enfoque positivo los trabajadores engaged tienen actitudes más entusiastas y optimistas hacia sus funciones (Hernández, 2017).

El engagement está relacionado con el rendimiento y bienestar de los colaboradores, esto es debido a que con un mayor grado de engagement, las personas tendrán actitudes más entusiastas y optimistas hacia los procesos

que llevan a cabo. Así mismo, el engagement está relacionado con la motivación intrínseca, expectativas de autoeficacia, optimismo y autoestima más elevados, que en los casos con bajos niveles de compromiso. (Xanthopoulou & Bakker, 2016).

En el Perú más del 80% de directivos de recursos humanos y de empresas refieren que la inexistencia del engagement es uno de los principales desafíos que acontecen en las organizaciones. A pesar de éste resultado, más del 50 % de éstas industrias no tienen programas que fomenten el engagement, tan solo 12 % han incorporado éste tipo de proyectos que enriquecen la cultura organizacional y solo el 7% de las empresas estiman poseer trabajadores engaged y desarrollar técnicas de retención (Deloitte Perú, 2015). Debido a ello es que las organizaciones deben comprometerse en diseñar estrategias que les ayuden a tener una correcta gestión de los trabajadores (Agostino, 2016).

En la búsqueda de incrementar la productividad, la motivación y la competencia de los colaboradores, ésta investigación busca analizar los estudios más importantes acerca del engagement.

1.2. Antecedentes de estudio

En relación a ésta variable las investigaciones refieren los trabajadores engaged son entusiastas, comprometidos capaces de resolver cualquier dificultad, en éste siguiente segmento, mencionaremos las siguientes investigaciones:

En el ámbito internacional

Ortiz (2016) realizó una investigación titulada “Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana”, determinó la relación que tiene la motivación en los niveles de engagement que prevalecen en los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana. Se tuvo una muestra de 52 personas que laboran en la institución en estudio, siendo 15 mujeres y 37 hombres entre 24 y 58 años. La metodología fue de tipo correlacional con un

diseño no experimental. Para el caso del engagement, se utilizó el cuestionario UWES para conocer los niveles de engagement. En el caso de la motivación el autor creó un instrumento de acuerdo a sus dimensiones, el cual fue validado por especialistas. Los resultados fueron que la mayoría de los colaboradores tiene especificadas las tareas a desempeñar y afirmaron que cuentan con el material necesario para llevarlas a cabo, en un horario laboral cómodo. Respecto al engagement los niveles de compromiso que prevalecen son altos, los colaboradores se muestran entusiastas y comprometidos con lo que hacen, existen vínculos emocionales muy fuertes por parte de los colaboradores hacia la institución, ya que la mayoría lleva años trabajando ahí. Se concluye que no existe una relación entre las variables estudiadas.

Córdoba (2015) ha realizado una investigación en Guatemala nominada “Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”, identificó los niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla. La metodología fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental. Se tuvo una muestra de 69 colaboradores de 25 a 43 años que laboraban en la organización en estudio comprendidos entre 18 a 45 años la mayoría de género masculino, se usó el cuestionario UWES que consta de 17 ítems en la escala de Likert, la cual mide los factores de vigor, dedicación y absorción. Los resultados obtenidos fueron que los trabajadores poseen un nivel alto de engagement, debido a que son bastante entusiastas con sus funciones en el trabajo, así como también posee un sentido de pertenencia a la entidad en estudio. Por último, las recomendaciones fueron que se realizaran estudios sobre las conductas de los trabajadores y que se implementen programas que fomenten las actitudes de los mismos con la finalidad de seguir desarrollando el engagement.

Makigangas (2016), en su estudio nominado “Engagement y desempeño laboral”, relacionó las variables en muestra de trabajadores finlandeses, éstos eran profesores de diferentes instituciones educativas, 1 074. La metodología fue de tipo correlacional. Se usó las escalas de UWES original de Holanda, y las evaluaciones previas del desempeño de profesores de las instituciones. El análisis multinivel reveló que el compromiso de trabajo tanto individual como en equipo estaba asociado con altos niveles de engagement percibido del

equipo. La diferenciación en la relación entre el trabajo individual y el desempeño percibido de la unidad se explicó por la elaboración de recursos en el trabajo compartido (pero no de demandas desafiantes): cuanto mayor es el nivel de aumento de los recursos laborales estructurales y sociales en el equipo, más fuerte es la asociación entre los individuos engagement laboral y desempeño percibido del equipo.

En el ámbito nacional

Se han realizado varios estudios , entre ellos tenemos al estudio de Genríquez (2017) quien realizó una investigación en Trujillo llamada “El estrés laboral y el engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo”, y determinó la relación entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. el estudio fue de tipo correlacional con un diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 50 personas de 22 a 34 años que trabajaban en la organización en estudio, se usó el cuestionario de la Organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud en la escala de Likert de 7 opciones de respuestas con 5 dimensiones para determinar el nivel de estrés laboral. En el caso del engagement el autor creó un cuestionario en escala Likert se 7 opciones de respuesta con 3 dimensiones el cual fue validado por tres especialistas. Los resultados fueron que más del 50% de la población posee un alto nivel de estrés laboral, siendo afectado el personal por la carga laboral en su organización. Así como también más del 60% posee un nivel bajo de engagement, el cual tiende a tener poca energía mental para hacer frente a las funciones que realizan los colaboradores. Se concluye que existe una correlación débil entre el estrés laboral y el engagement en los colaboradores del banco en estudio.

Además, se tiene el estudio de Sotelo (2016) quien realizó una investigación en Trujillo y determinó la relación del Engagement y el Estrés laboral en los docentes de la escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación fue correlacional no experimental. La muestra estuvo conformada por 48 docentes de ambos géneros, de tres a más años de experiencia y de 28 a 47 años se utilizó el cuestionario de engagement UWES

que consta de dos factores el entusiasmo y el involucramiento laboral, así mismo la escala de estresores posee nueve determinantes relacionados con la sobrecarga, autoestima, conflictos, entre otros. Los resultados mostraron que la correlación era negativa media y significativa entre las variables en estudio.

Por otro lado, la investigación de Espinoza (2017), cuya tesis titulada “Engagement laboral y su impacto en la productividad”, tuvo como objetivo determinar si el engagement laboral tiene un impacto positivo en la productividad de los colaboradores de una empresa de servicio. Para computar las variables y su relación se ha diseñado, el estudio de tipo cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional. El estudio ultimó que el engagement laboral, impacta positivamente en la productividad de los trabajadores, en otras palabras, a mayor nivel de engagement en los trabajadores, mayor será su productividad, lo que se traducirá en un crecimiento financiero y mejora de la rentabilidad para la asociación.

A su vez , Rodriguez (2019), en su tesis titulada “El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú” determinó la relación que existe entre el engagement y el desempeño de los trabajadores; esto fue posible a través de un estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, correlacional, no experimental, donde se obtuvo una población de 300 colaboradores , a los que se les aplicó dos encuestas como instrumento, el primero sobre la escala del Engagement en el Trabajo (UWES - 17) y el segundo sobre el desempeño laboral de los colaboradores, que contiene 20 ítems clasificado según las dimensiones aptitud y actitud, realizado por su líder inmediato, que a través de la prueba de correlación de Pearson y el coeficiente de correlación de Spearman se comprobó que existe una relación altamente significativa y una correlación positiva alta entre las variables engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú.

En el ámbito local

Ascurra y Quispe (2017), realizaron una investigación titulada, “Engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca” en donde determinaron la relación entre engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca. El estudio fue de tipo correlacional, y el diseño no experimental. Se tuvo como muestra a 150 trabajadores de 24 a 34 años de la empresa privada de Pomalca. Se usó como técnica el cuestionario de Engagement Implicación con el trabajo o compromiso con la organización (UWES) y Escala de Comunicación Organizacional (ECO). En la investigación se tuvo como resultado que existía una correlación altamente significativa entre engagement y comunicación organizacional en los trabajadores teniendo en cuenta las dimensiones vigor, dedicación y absorción de la variable engagement y las dimensiones comunicación descendente, ascendente, horizontal y transversal de la comunicación organizacional.

Así mismo, se tiene el estudio de Cumpa (2015), titulada “Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos” quién determinó las diferencias en el engagement entre los colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos. La investigación fue de tipo correlacional y tuvo un diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 65 trabajadores de 24 a 43 años. Se usó el cuestionario de engagement de Halbberg Ulrika, Schaufeli Wilmar, donde se mide el involucramiento laboral por medio de diecisiete determinantes en las dimensiones vigor, dedicación y absorción. Los resultados mostraron que los colaboradores tenían diferentes niveles de engagement, la dimensión vigor tenía un nivel alto.

1.3. Abordaje teórico

1.3.1. Evolución teórica del engagement

Salanova y Schaufeli, refieren que “El engagement no podría ser interpretado por una sola teoría”. En esta trayectoria, la teoría psicológica pretende reconocer un límite de componentes trascendentes que puedan

desarrollar y aclarar el fenómeno bajo estudio. Es decir, las teorías de alguna forma no ajustan del todo bien para explicarlo en toda su amplitud” (Salanova & Schaufeli, 2009, p.130); por lo que hasta la actualidad no se ha visualizado o propuesto una teoría que engloba directamente con el engagement, es decir, aún es un campo en construcción.

El engagement ha sufrido grandes cambios a través del tiempo, los cuales han ido mejorando con las investigaciones de diferentes autores (Waker,2012).

Teoría del Rol

Propuesta por (Kanh, 1990). Esta teoría indica que en las personas influyen diferentes factores en la significancia del trabajo y la motivación. Los factores suelen ser contextos organizacionales e interpersonales.

Modelo estructural

Propuesto por (Maslach y Leiter, 1997). Esta teoría gestiona la compatibilidad entre las características individuales del colaborador y el trabajo que realiza.

Teoría de conservación de recursos

Propuesto por (Hobfoll, 2001). Constituido por condiciones, características hasta objetivos que son valorados por la persona, y como éstos actúan como un ente motivacional. Estos se adquieren y transforman para generar nuevos recursos adicionales que permiten generar un estado engaged.

Modelo del intercambio social

Propuesto por (Sacks, 2006). La teoría indica que los trabajadores tienen diferentes niveles de engagement siendo consecuencia de los recursos sociales, emocionales y económicos que les brinda una empresa. Es por eso que los trabajadores en muchos casos se sienten obligados a brindar una retribución a la empresa.

Teoría de demanda y recursos laborales

Propuesta por Demerouti y Bakker en 2007. Proponen dos tipos de requisitos laborales: las demandas y los recursos. Se considera que el poseer engagement alto en una empresa es debido a que los recursos laborales actúan de forma motivacional. El modelo explica que en cuanto surge la demanda, existe inmediatamente un estrés en los colaboradores, de manera que al no poder sobre llevarla o enfrentarlas, se deriva en un agotamiento que procede al burnout; y de manera antagónica, quienes logran superar y aventajar a tales peticiones laborales a través de los recursos laborales (autonomía, soporte social, retroalimentación, clima organizacional), empiezan en un desarrollo motivacional que conduce al engagement.

Modelo de circunplejo de emociones

Propuesto por (Bakker & Oerlemans, 2011). Ésta teoría detalla la priorización de los factores del sujeto, como pronóstico del engagement. Éstas variantes pueden ser sociodemográficas, actitudes, comportamientos, habilidades, características personales y emocionales. Además, señalan la importancia del rol de los factores emocionales para predecir los niveles de bienestar y engagement en las personas. Concluyen que el engagement junto con la felicidad laboral son los predictores más contundentes del desempeño laboral.

Modelo del impacto de los recursos personales en el engagement

Propuesto por (Ouweneel, 2012). El modelo indica que existe una relación entre los recursos personales y las emociones positivas de los trabajadores debido a que experimentan sensaciones cuando desarrollan sus habilidades que le permiten tener un mejor desenvolvimiento en su trabajo.

1.3.2. Conceptos principales

Engagement

El engagement se da cuando los trabajadores tienen un estado mental positivo, teniendo como característica el vigor, la dedicación y la absorción, este estado se vuelve afectivo y cognitivo que está enfocado a diferentes eventos o individuos. El engagement causa efectos positivos en las organizaciones, ya que permite que su personal de trabajo sea más eficiente y cumpla con sus obligaciones con mucho entusiasmo en el menor tiempo posible (Bakker & Schaufeli, 2001).

Satisfacción laboral

Es el nivel de conformidad que tiene un trabajador frente a sus funciones laborales. La satisfacción se da cuando los colaboradores mantienen buena relación con sus compañeros de trabajo, donde se promueve confianza y seguridad; y, sobre todo, que trabajan en equipo. Así mismo, el personal se siente satisfecho porque recibe un buen trato de su jefe, lo que origina que acaten órdenes con total normalidad (Salanova & Shaufeli, 2004).

Compromiso empresarial

Es aquella decisión que tiene los colaboradores ante sus actividades laborales. En este punto, el personal de trabajo proyecta sus energías que les permita alcanzar con su propósito en la empresa, de tal forma que contribuya a los objetivos empresariales y a crear una atmósfera laboral positiva. Las personas comprometidas son aquellas que saben afrontar cualquier situación que pase en la empresa, donde cuentan con las capacidades necesarias para tomar las decisiones correctas (Salanova & Shaufeli, 2004).

Permanencia

Se refiere al tiempo de duración en el que tiene un colaborador frente a sus funciones laborales. La duración depende gran parte de cómo el trabajador se siente en la empresa, por lo cual sus funciones laborales deben tener un equilibrio, tanto en lo personal como en lo profesional. La permanencia de los empleados es relevante, ya que para la empresa demandaría de mucho tiempo y dinero contratar a nueva gente, ya que podría afectar notablemente a la producción. Así pues, si la empresa promueve el engagement, las personas trabajarán por mucho más tiempo y cumpliendo con sus funciones (Salanova & Shaufeli, 2004).

Desempeño laboral

Consiste en el desenvolvimiento que tienen los colaboradores ante sus actividades laborales. El desempeño se ve reflejado cuando los trabajadores alcanzaron los resultados esperados por la gerencia, y, por ende, son premiados con algún reconocimiento. El personal de trabajo se desempeña más eficiente, dado que se siente estimulado por sus compañeros y por sus jefes, lo que origina que cada actividad que se le encargue, la termine en el tiempo establecido o quizás antes. Es importante destacar que el desempeño debe ser evaluado constantemente, de tal manera de saber cuáles son los puntos deficientes que están afectando a que cumplan con sus obligaciones, para luego implementar programas de capacitación en donde les permita incrementar sus habilidades tanto técnicas como blandas (Salanova & Shaufeli, 2004).

Motivación

Se refiere al impulso que tienen los colaboradores para culminar con sus actividades laborales. En el momento que el personal de trabajo se siente altamente motivado, sus capacidades para culminar sus tareas serán más desarrolladas, ya que las potencializarán al máximo para llevar a la organización al éxito. Es importante que los directivos tomen importancia a las motivaciones de su gente, ya que son ellos quienes tienen contacto directo con los clientes y

sobre todo los que atienden los posibles reclamos. Así pues, si se tiene trabajadores motivados, la empresa será más competitiva en el mercado mediante el talento humano que los caracteriza (Salanova & Shaufeli, 2004).

Desarrollo profesional

Son las aspiraciones que tienen los colaboradores frente a los cargos que han sido establecidos por la empresa. Las oportunidades son para todos los colaboradores, donde cada uno, tras el desempeño que tengan, serán ascendidos a un puesto determinado. Sin embargo, la empresa debe de darles todas las facilidades, como por ejemplo implementar programas de capacitaciones o talleres en donde el colaborador reciba información, tenga conocimiento y lo lleve a la práctica. Es importante saber que las personas se desarrollan profesionalmente cuando cumplen determinadas metas; y que además de ello, son felices con lo que hacen (Salanova & Shaufeli, 2004).

1.4. Formulación del problema

¿Cuáles son los efectos del engagement en el Perú, 2010-2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El aporte teórico de la investigación radica en que fortalecerá el marco teórico de las variables en estudio, los resultados de esta investigación generarán conocimientos y la información servirá para revisar, desarrollar y apoyar teorías como muestra empírica vigente. Asimismo, el aporte práctico de la investigación ayudará a resolver un problema real que está suscitando en las organizaciones del país, es decir, tiene implicaciones trascendentales para diferentes problemáticas como el bajo desempeño laboral, estrés laboral e insatisfacción laboral. Y por último el aporte social de la investigación es trascendental para las organizaciones en el Perú, así como también para la sociedad, es decir los beneficiados son los directivos de las organizaciones que pueden tener en cuenta la relación de ambas variables y la forma en cómo desarrollarlas para mejorar las principales problemáticas en sus entidades.

1.6. Objetivos

Objetivo general

- Analizar los efectos del engagement en el Perú 2010-2020.

Objetivos específicos.

- Conocer la evolución teórica del engagement hasta el 2020.
- Describir los efectos del engagement en el Perú 2010-2020.

1.7. Limitaciones

Se observó que el engagement es un variable poco estudiada en el Perú, por lo que se encontró algunas investigaciones que sirven como ejemplo en su relación con otras variables. Por otro lado, en el 2020 no se halló investigaciones relacionadas a la variable, por lo que la limitación en estudio es en el intervalo de 2010-2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

El tipo de investigación corresponde al análisis exploratorio ya que examina un tema o problema poco estudiado, y el diseño de la investigación pertenece al estado del arte. Por otro lado, la metodología empleada es la cualitativa porque privilegia la comprensión de los fenómenos (Ato, López, y Benavente, 2013).

2.2. Escenario de estudio

La contextualización enmarcada en la investigación es en el territorio peruano, formado por colaboradores entre 2010-2020.

2.3. Caracterización de sujetos

Los sujetos son personas trabajadoras dependientes de empresas, dentro del territorio peruano, con el fin de obtener colaboradores multiocupacionales, tanto en el sector público como privado, administrativos, producción o sucursal.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica utilizada ha sido el análisis documental, porque examina varias fuentes y recopila la información relevante de los fenómenos estudiados (García, 2002).

Instrumentos

Los instrumentos empleados en la recopilación de la información, fueron, el cuaderno de anotaciones para tomar apuntes de los temas resaltados y las fichas de análisis de la investigación que sintetizan información (García, 2002).

2.5. Procedimientos para la recolección de datos

Se ha realizado una exploración digital y sistemática de artículos de investigaciones científicas, mediante la consulta de buscadores (Google académico, Redalyc, SciElo, ProQuest y Dialnet) y también de repositorios académicos de prestigiosas universidades del Perú (Pontificia universidad católica del Perú, Universidad del Pacífico, Universidad continental, Universidad de ciencias aplicadas, Universidad Cayetano Heredia, Universidad nacional mayor de San Marcos, etc), éstas investigaciones datan de los años 2010-2020. La búsqueda se realizó con el filtro de palabras clave: engagement, egaged, entusiasmo en el trabajo, compromiso y engagement laboral, variables asociadas al engagement, teoría del engagement.

2.6. Procedimiento de análisis de datos

Se observó que cada investigación cumpliera con el intervalo de tiempo demandada por la investigación. Luego se identificó la variable engagement asociada a otras variables de estudio: motivación laboral, intención de permanencia, rotación, desempeño laboral, entre otras variables relacionables. Después se verificó en análisis estadístico de cada uno de las investigaciones para concluir en sus resultados, una vez verificado y contrastado las variables,

se tomó la investigación para detallar la relación existente con variables estudiadas en el ámbito organizacional.

2.7. Criterios éticos

Como aspectos éticos se tomará en cuenta, la integridad científica, que se da con la originalidad y la intención correcta en la manipulación fidedigna de la información, a saber, toda información manejada en la investigación científica debe ser conducido por los siguientes principios: integridad, honestidad, objetividad, veracidad y transparencia, (American Psychological Association, 2017).

2.8. Criterios de rigor científico

Como aspectos rigor científico se tomará en cuenta la credibilidad debido a que los resultados deberán ser aproximados al fenómeno que se va estudiar, es decir los resultados deben ser verdaderos y reconocidos por los trabajadores multiocupacionales. Como segundo criterio se tiene a la aplicabilidad debido a que se deberá detallar a gran escala los datos obtenidos en el proceso de recolección de dato, así como también el proceso deberá ser exhaustivo. Como tercer criterio se tiene a la relevancia debido a que los resultados deberán ser de acuerdo a los objetivos que se plantearon en la investigación y tener aportes benéficos, así como también deben aportar nuevos conocimientos. Por último se tiene la adecuación teórica epistemológica, debido a que la teoría descrita en la investigación deberá tener relación con las variables en estudio, así como también con el problema descrito, el diseño de investigación debe permitir obtener los resultados idóneos para cumplir con los objetivos (American Psychological Association, 2017).

III. REPORTE DE RESULTADOS

3.1. Análisis y discusión de resultados

El engagement causa efectos positivos en las organizaciones, ya que permite que su personal de trabajo sea más eficiente y cumpla con sus obligaciones con mucho entusiasmo en el menor tiempo posible (Salanova &

Shaufeli, 2004). Los efectos que generan son los siguientes:

Tabla 1

Investigaciones sobre los efectos del engagement en relación otras variables (2010-2017)

Autor (es)	Año	Variables estudiadas	Conclusión
Bernando Sanz y Rodríguez	2010	Engagement y satisfacción laboral	Los recursos laborales predicen únicamente al engagement que, a su vez, predice la satisfacción laboral.
Espinoza	2017	Engagement y productividad	El engagement impacta positivamente en la productividad de los trabajadores, obteniendo un crecimiento económico y rentabilidad para la empresa.
Huapaya , Noé y Gonzales	2017	Engagement y satisfacción laboral	Se concluye tienen una vinculación positiva, un colaborador al estar entusiasmado en sus labores, se va sentir satisfecho al realizar sus funciones.
Lozano y Mario	2017	Engagement y autoeficacia	Los colaboradores engaged son autoeficaces, pues evalúan sus capacidades, como su entorno para poder alcanzar el objetivo.
Delgado y Masuda	2017	Engagement y desempeño laboral	Predice el desempeño organizacional, en particular el desempeño operativo y de servicio.
Ascurra y Quispe	2017	Engagement y comunicación organizacional	La relación es altamente significativa, promueve la constante atención de directivas.
Davey	2017	Engagement y felicidad	Existe relación significativa entre variables, provocando mayor sentimiento de realización personal , alegría y satisfacción con la vida.

Nota: Los efectos del engagement están relacionados con el desempeño, productividad y satisfacción del personal, asegurando que éstos sean autoeficaces en sus labores.

En la tabla 1 se puede apreciar un total de seis investigaciones consideradas desde el 2010 hasta el 2017 en el territorio peruano. Los hallazgos encontrados evidencian que los efectos más comunes del engagement están relacionados con la productividad y el desempeño laboral. A su vez se interpreta que el engagement predice la satisfacción laboral y promueve la autoeficacia, es decir, logra que los trabajadores evalúen sus propias capacidades constantemente para poder mejorarse así mismo.

A continuación, se detalla las investigaciones realizadas en el Perú en el año 2018:

Tabla 2

Investigaciones sobre los efectos del engagement en relación a otras variables (2018)

Autor (es)	Año	Variables estudiadas	Conclusión
-------------------	------------	-----------------------------	-------------------

Candia , Castro y Sánchez	2018	Engagement , Satisfacción laboral y rotación	El engagement y la satisfacción laboral , son variables que reducen significativamente los niveles de rotación en el personal.
Alayo y García	2018	Engagement y la intención de permanencia	Se concluye que existe relación directa significativa entre las variables, obteniendo colaboradores que se sienten satisfechos y conformes con su trabajo.
Mendoza y Gutiérrez	2018	Engagement y desempeño laboral	Tiene relación significativa con el desempeño laboral ,esto los lleva a trabajar con pasión armoniosa y mejora la satisfacción en el trabajo.
Palma	2018	Engagement y desempeño laboral	Existe relación directa entre las variables, mayor engagement mayor desempeño en los colaboradores, aumentando significativamente el logro de los objetivos en sus funcione
Amanqui y Sarmiento	2018	Engagement y motivación laboral	Cuanto más engaged , mayor motivación , lo cual implicada sus empleados a ofrecer el máximo rendimiento y lograr objetivos
Maldonado, Monteza y Rosales	2018	Engagement y la intención de rotar	Los resultados, se destaca que existe una relación significativa inversa entre el engagement y la intención de rotar, reduciendo el abandono voluntario del trabajo.

Nota: En éste intervalo de tiempo, el engagement cobró auge, por lo que se realizaron más investigaciones. Se visualiza que además del desempeño e identificación, también reduce el índice de rotación del personal

En éstas investigaciones se presume al engagement como un factor que disminuye el índice de rotación en la empresa, además que contribuye aumentar la motivación en los colaboradores. Así mismo, como en las investigaciones pasadas, se correlaciona con el desempeño y la satisfacción laboral.

En éste siguiente y última tabla, pongo en evidencia las investigaciones realizadas en el año 2019:

Tabla 3

Investigaciones sobre los efectos del engagement en relación a otras variables (2019)

Autor (es)	Año	VARIABLES estudiadas	CONCLUSIÓN
Rodríguez	2019	Engagement y desempeño laboral	Los trabajadores engaged muestran mayor desempeño , es decir, mayor eficiencia y productividad en las actividades que desarrollan
Marquez y Orbegoso	2019	Engagement y desempeño laboral	El engagement influye significativamente en los trabajadores , aumentando la eficacia en la realización de tareas.
Messarina	2019	Engagement y satisfacción laboral	Los empleados engaged y satisfechos gustan de su trabajo, se sienten identificados en este, desarrollan mayor motivación, proactividad, responsabilidad.
Mudarra	2019	Engagement y aprendizaje organizacional	Los trabajadores engaged, tienen mayor actitud de instruirse para enfrentar los retos organizacionales
Ñaupá y Arística	2019	Engagement y compromiso organizacional	Los colaboradores engaged evidencia mayor sentido de pertenencia e identificación con la empresa, asumiendo su compromiso organizacional.

Nota: No se hallaron investigaciones relevantes en el año 2020, por lo que la limitación del estudio se basa hasta el año 2019.

Se observa que el engagement incrementa el desempeño laboral y también ayuda a que los colaboradores estén motivados con el desarrollo de sus funciones que al cumplirlas sienten satisfacción en su trabajo. Por otro lado,

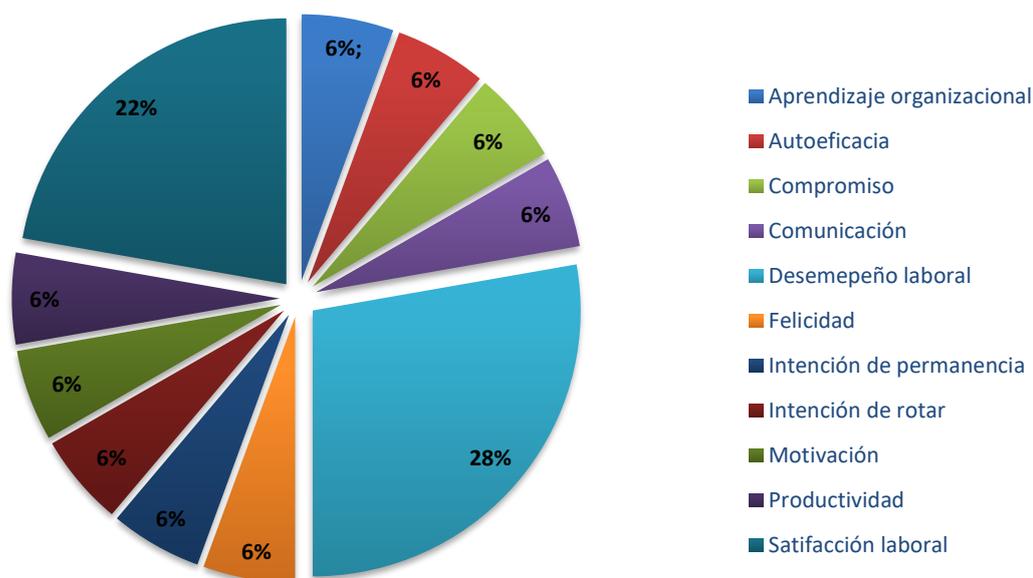
también se aprecia que el engagement ayuda a que los trabajadores se sientan identificados con su puesto, el cual los motiva a instruirse cada vez más para hacer frente a los retos organizacionales.

A continuación de ilustra la variable engagement relacionada con otras variables que han sido analizadas en las tablas 1,2 y 3 de ésta forma, tenemos la siguiente figura que se muestra a continuación:

Figura 1

Porcentajes de las investigaciones analizadas acerca del engagement en los años 2010-2020

ESTUDIOS DEL ENGAGEMENT Y LAS VARIABLES



Nota: El gráfico revela en forma visual los porcentajes de las investigaciones en la realidad peruana asociadas al engagement en su relación con las variables visualizadas. Siendo un total de 18 investigaciones comentadas para esta ilustración.

Éste análisis pone en evidencia que de todas las investigaciones siendo un total de 18, el 28% está frecuentemente relacionado con el desempeño laboral, siendo éste el índice más alto en relación y la variable mayormente

estudiada con el engagement. Por otro lado, tenemos que el 22% de las investigaciones son relacionadas con la satisfacción laboral, y las demás investigaciones que representan un 6 %, son las variables que complementan su relación con el engagement.

3.2. Consideraciones finales

Conclusiones

Los efectos más evidenciados del engagement en la realidad peruana, están relacionados con el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo, siendo los efectos más notorios en la investigación. Por otro tienen otros efectos como la productividad, comunicación, felicidad, compromiso organizacional, autoeficacia.

El engagement es un constructo que hasta la actualidad no se ha visualizado o propuesto una teoría que engloba directamente con el engagement, es decir, aún es un campo en construcción. En esta trayectoria, la teoría psicológica pretende reconocer un límite de componentes trascendentes que puedan desarrollar y aclarar el fenómeno bajo estudio.

La teoría más usada y estudiada para incrementar los niveles del engagement en la organización en la Demanda y recursos laborales, propuesto por Demerouti y Bakker en 2007.

Recomendaciones

Se sugiere realizar investigaciones que enriquezcan las otras variables de

estudio como: motivación, reducir la rotación, autoeficacia, entre otros. Cabe resaltar que también se estudie la variable con la nueva modalidad de trabajo que es el home office.

Para incrementar el nivel del engagement de la organización se sugiere emplear el modelo de la demanda y recursos laborales, los cuales son el feed back, empoderamiento y apoyo social, para conseguirlo es necesario el involucramiento de todos los directivos y jefes de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agostino, A. (2016). *La falta de compromiso laboral es el principal problema que afronta el 87% de las empresas peruanas*. Obtenido de Capital Humano: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/la-falta-de-compromiso-laboral-es-el-principal-problema-que-afronta-el-87-de-las-empresas-peruanas/>
- Alayo, M; y García, D.(2018). *Caracterización del grado de “engagement”, sus principales determinantes y su correlación con la intención de permanencia para el caso de los adultos jóvenes de 18 a 30 años en una empresa de comida rápida*. Obtenido del repositorio institucional de la pontificia universidad católica del Perú: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12219>
- Amanqui, R., & Sarmiento, M. (2018). *Motivación y el engagement laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6548/ENSamar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ARCINIEGA, L. (2002). *Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* México: Limusa.
- Ascurra, L., y Quispe, Y. (2017). *Engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca*. Obtenido del repositorio institucional de la universidad señor de Sipan: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4456>
- Ato, M., López, J., y Benavente, A., (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de psicología*, 29 (3), p 1038-1059.
- Bakker, Arnold; Llorens, Susana; Schaufeli, Wilmar y Salanova, Marissa (2006). “Testing the Robustness of the Job Demands-Resources Model”. *International Journal of Stress Management*, vol. 13, p. 378-391.
- Bakker, A. B. y Oerlemans, W. G. M. (2011). Subjective Well-Being in Organizations. En K. Cameron y G. Spreitzer (eds.), *Handbook of Positive Organizational Scholarship*. Oxford: Oxford University Press, pp. 178-189.
- Bakker, A., y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of work and organizational psychology*, 29, 107-115. DOI: <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2013). “La teoría de las demandas y los recursos laborales”. *Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 29, num. 3, p.107-115.

- Bernardo, M., Sannz, S & Rodriguez, A. (2010). *El “burnout” y el “engagement” en profesores de Perú. aplicación del modelo de demandas-recursos laborales*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Sandra_Corso_De_Zuniga/publication/287950079_Burnout_and_engagement_in_school_teachers_from_peru_An_application_of_the_job_demands-resources_model/links/59ff65c2aca272347a2a1fa1/Burnout-and-engagement-in-school-teachers-from-peru-An-application-of-the-job-demands-resources-model.pdf
- Blizzard, Rick (2003). “Employee engagement: Where do hospitals begin?”. *The Gallup Poll Tuesday Briefing*, vol. 25, p. 91.
- Bobadilla, M., Callata, C & Caro, A. *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*. Obtenido del repositorio de la universidad del pacífico: <http://hdl.handle.net/11354/1027>
- Candia, M., Castro, C., y Sánchez, E. (2018). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. Obtenido del repositorio institucional de la universidad del Pacífico: http://srvdSPACE-pub.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Celaya, J. (2016). *TELOS 104: El futuro del libro en la era digital*. Fundación Telefónica.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac Graw Hill. México.
- Córdoba, N. (2015). *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla*. Obtenido de Repositorio Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Cumpa, M. (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/799/CUMPA%20ROMERO%20MARIEL%20DAYANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Davey, K. (2016). *Felicidad y engagement en estudiantes de educación superior que trabajan en Lima*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5350/Davey_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Davis, K. y Nwostorn, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill.
- Delgado, M., y Masuda, C. (2017). *El rol predictivo del engagement colectivo sobre el*

- desempeño de las agencias de la banca comercial de una entidad financiera en Perú.* Obtenido del repositorio institucional de la universidad del pacífico: <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1946>
- Deloitte Perú. (2015). *Falta de compromiso laboral: el principal problema de las empresas.* Obtenido de Aptitus: <https://aptitus.com/blog/falta-de-compromiso-laboral-peru/>
- Espinoza, J. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios.* Obtenido del repositorio de la universidad científica del sur: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinos_a_qj.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Farias, J. (2016). *El modelo «burnout»- engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia.* Ediciones Universidad de Salamanca.
- Frías, M. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruz.*
Obtenido de Repositorio Universidad Veracruzana: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- García, (2002). *Tratamiento y análisis de la documentación.* En: Vizcaya Alonso, D. (comp). *Selección de lecturas: Fundamentos de la organización de la información.* La Habana: Universidad de La Habana
- Genríguez, L. (2017). *El estrés laboral y el engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.* Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11511/henriquez_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, C. (2011). *Del burnout al engagement en el trabajo: resultados empíricos multi muestra en personal de salud.* Obtenido de Universitat Jaume: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404332/2017_Tesis_Hernandez%20Vargas_Ivette.pdf?sequence=1
- Hernández, D., y Rodríguez, R. (2011). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016.* Tesis para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud, Lima. Recuperado el 02 de Diciembre de 2017, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7089/Encalada_MRS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hewitt, Aon (2011). 2012 trends in global employee engagement. Fecha de consulta: 27/01/2017. <http://www.aon.com/attachments/human-capitalconsulting/2012_TrendsInGlobalEngagement_Final_v11.pdf>

- Hakanen, Jari; Bakker, Arnold y Demerouti, Evangelia (2008). "How Dentists Cope with Their Job Demands and Stay Engaged: The Moderating Role of Job Resources". *European Journal of Oral Sciences*, vol. 113, p. 479-487.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., y Schaufeli, W. B. (2006). "Burnout and work engagement among teachers". *Journal of School Psychology*, 43(6), 495–513.
- Hakanen, Jari; Bakker, Arnold y Demerouti, Evangelia (2005). "How Dentists Cope with Their Job Demands and Stay Engaged: The Moderating Role of Job Resources". *European Journal of Oral Sciences*, vol. 113, p. 479-487.
- Hobfoll, S. E. (2001). "The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory". *Applied Psychology an International Review*, 50(3), 337-421.
- Huapaya, K; Noe, M y Gonzales, D.(2017). *Engagement y satisfacción laboral endocentes de instituciones educativas públicas de Chimbote*. Obtenido del repositorio institucional de la universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37263>
- Kahn, W. A. (1990). Condiciones psicológicas de compromiso personal y desconexión en el trabajo. *The Academy of Management Journal*, 33(4), 692. <http://doi.org/10.2307/256287>
- Loli, A., (2005) Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Instituto de Investigaciones Psicológicas*, UNMSM, Lima, Perú.
- López, E. (1998). *Autoestima y valores en la calidad y la excelencia*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v01_n1/pdf/a04v1n1.pdf
- Lozano, C & Mario, R. (2017). Docentes universitarios: Una mirada desde la Autoeficacia general y engagement laboral. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 11(1), 134-148. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.11.503>
- McBain, R. (2007). "The practice of engagement: Research into current employee engagement practice". *Strategic HR Review*, vol. 6, núm. 6, p. 16-19.
- Maldonado, J; Monteza, H ; y Rosales, D. (2018). *El engagement y la intención de rotar de los trabajadores en las notarías de lima*. Obtenido del repositorio institucional de la

universidaddelpacifico:http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2178/JorgeM_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Makikangas, A. (2016). *Relación compromiso laboral-desempeño del equipo: elaboración de trabajos compartidos como moderador*. Obtenido de the Bristish psychological society: <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/joop.12154>
- Maslach, C. y Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do about It*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Mendoza, B., y Gutiérrez, M.(2018). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Obtenido del repositorio institucional de la universidad nacional amazónica de madre de dios : <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/317>
- Mesarina, A.(2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. Obtenido del repositorio institucional de la universidad peruana de ciencias aplicadas:https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mudarra, S.(2019). *Engagement y aprendizaje organizacional del docente en instituciones educativas públicas*. Obtenido del repositorio institucional de la universidad nacional Enrique Guzmán y Valle :<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3035>
- Ñaupá, S., y Arística, S.(2019). *Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019*. Obtenido del repositorio de la universidad peruana unión:
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2065>
- Ortiz, J. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana* . Obtenido de Repositorio Universidad Veracruzana:
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ouweneel, E.; Le Blanc, P.; Schaufeli, W. B. y Van Wijhe, C. (2012). Good Morning, Good Day: A Diary Study on Positive Emotions, Hope, and Work Engagement. *Human Relations*, 65, 1129-1154
- Palma, S (2018), *Engagement y desempeño laboral en una empresa privada de servicios de consultoría, Miraflores, Lima* ,2018. Obtenido del repositorio de la universidad César

Vallejo:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37418/Palm_a_CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pavithra, S. y Barani, G., (2012). Un estudio sobre la calidad de vida laboral de los legisladores en el distrito de Coimbatore. *Indian streams research journal*, 2(8), 1-8.

Pineda, A. (2012). *La autoestima de los trabajadores de la Universidad Nacional Agraria de la Selva*. Obtenido de Repositorio :
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3696>

Rodríguez, R. (2018). *El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018*. Obtenido del repositorio institucional de la universidad César Vallejo:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33693/rodriguez_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saks, Alan (2006). “Antecedents and Consequences of Employee engagement”. *Journal of Managerial Psychology*, vol. 21, 7, p 600–619.

Salanova, M., & Schaufeli. (2004). *Nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia*. Madrid: Publicacions de la Universitat Jaume I.

Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial S. A.

Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2009; The Measurement Of Engagement And Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach, *Journal of Happiness Studies* 3: 71–92, 2002. © 2002 Kluwer Academic Publishers. Printed in the Netherlands. (Received 15 December, 2000; Accepted 5 August, 2001)

Schaufeli, W., y Bakker, A. (2001). UWES Utrecht Work Engagement Scale manual Preliminar. *Journal of Occupational Health Psychology*.
<http://doi.org/10.1037/t01350-000>

Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002; The Measurement Of Engagement And Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach, *Journal of Happiness Studies* 3: 71–92, 2002. © 2002 Kluwer Academic Publishers. Printed in the Netherlands. (Received 15 December, 2000; Accepted 5 August, 2001).

Sotelo, M. (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego*. Obtenido de Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2368/1/RE_MAEST_ADM_

MARTHA.SOTELO_ENGAGEMENT.Y.ESTRES.LABORAL.EN.DOCENTES_DATOS.PDF

Suharti, Lieli, y Suliyanto, Dendy (2012). “The effects of organizational culture and leadership style toward employee *engagement* and their impacts toward employee loyalty”. *World Review*

of Business Research, vol. 2, num. 5, p. 128–139.

Waker,S,;(2012). *Investigación de compromiso y comunicación de los empleados: medición, estrategia y acción*, London, Gran Bretaña.Hogan page.

Xanthopoulou, D., & Bakker, A. (2016). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and. 74

ANEXOS

Ficha N° 1	David Orlando Díaz Cuzcano
Tema de investigación	El engagement y su impacto en la productividad en una empresa de servicios
Autor	Espinosa Quispe, José Luis Antonio
Año	2017
Fuente	Repositorio académico de la universidad peruana de ciencias aplicadas
Hipótesis	H1: El engagement tiene un efecto positivo en la productividad de los empleados.
Resumen	<p>El objetivo del presente estudio es determinar si el engagement tiene un impacto positivo en la productividad de los empleados de una empresa de servicio, El estudio es de tipo cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional. Para analizar el engagement se tomó como base la teoría de demanda y recursos laborales de Wilmar B. Schaufeli y Arnold B. Bakker, y para la medición de la productividad una escala de cinco ítems desarrollada en un estudio llevado a cabo por Gerben Van Der Vegt, Ben Emans y Evert Van De Vliert. - 5</p> <p>– Se concluye que el engagement laboral impacta positivamente en la productividad de los trabajadores de una empresa de servicio, en otras palabras, a mayor nivel de engagement en los trabajadores, mayor será su productividad, lo que se traducirá en un crecimiento económico y mejora de la rentabilidad para la empresa.</p>
Palabras Clave	Engagement, productividad, trabajadores, organizaciones

Ficha N° 2	David Orlando Díaz Cuzcano
Tema de investigación	El rol predictivo del engagement sobre el desempeño de las agencias de la banca comercial de una entidad financiera en Perú
Autores	Delgado Bravo, María Gabriela Masuda Cáceres, Cesar Alberto
Año	2017
Fuente	Repositorio institucional de la universidad del pacífico.
Hipótesis	H2: El engagement es variable predictor del desempeño organizacional.
Resumen	La presente investigación tuvo como objetivo determinar si el Engagement predice el desempeño organizacional de las agencias de la banca comercial de una entidad financiera en el Perú. Para ello, se utilizó como base el modelo sobre la teoría motivacional de la conservación de los recursos (COR Hobfoll ,2001). En segundo lugar, para analizar el desempeño organizacional, se aplicó el modelo del Balance Score Card (Kaplan y Norton, 1992),. Sobre la base de estas investigaciones se diseñó un estudio cuantitativo de tipo predictivo de corte transversal, Los resultados encontrados demuestran que el Engagement colectivo predice el desempeño organizacional, en particular el desempeño operativo y de servicio. Es sobre estos resultados que se desarrolla un plan de acción de mejora a trabajar en la organización, cuyo objetivo apunta a mantener y/o incrementar los niveles de Engagement colectivo con el fin de optimizar el desempeño organizacional en las agencias.
Palabras clave	Desempeño , motivación , colaboradores

Ficha N° 3	David Orlando Díaz Cuzcano
Tema de investigación	Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera
Autores	Magali Candia Alvarado Carla Castro Hilario Edwin Sánchez Román
Año	2017
Fuente	Repositorio institucional de la universidad del pacífico.
Hipótesis	H3: El engagement influye en forma inversa y de manera significativa en la intención de rotar
Resumen	La presente investigación logró validar con altos índices de confiabilidad y validez un modelo de ecuaciones estructurales (structural equation modelling – SEM) a través del cual se identificó la influencia significativa y de manera inversa de las variables satisfacción laboral y engagement en la intención de rotar del personal funcionario de una empresa minera. En el caso de las subdimensiones prestaciones y supervisión (satisfacción laboral), se alcanzó un nivel de significancia de 95% y 90%, respectivamente; en tanto, la subdimensión vigor (engagement) demostró un nivel de significancia al 95%. El modelo estructural brindó evidencia empírica de la relación inversa y de manera significativa de dos subdimensiones de la satisfacción laboral, prestaciones y supervisión, con la variable dependiente intención de rotar de la muestra estudiada.
Palabras clave	Rotación del personal, satisfacción laboral, minería

Ficha N° 4	David Orlando Díaz Cuzcano
Tema de investigación	Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”
Autores	Bertha Luz Mendoza Robles Mike Julio Gutiérrez Figueroa
Año	2018
Fuente	Repositorio institucional de la universidad nacional amazónica de madre de Dios.
Hipótesis	H4: Existe relación entre el engagement y el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
Resumen	En el presente estudio se analiza la relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Es un estudio de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal. Para la medición de las variables (engagement y desempeño laboral) se aplicó dos cuestionarios: la primera encuesta fue del desempeño laboral, conformado por 50 ítems que contiene una escala de actitudes y sentimientos con relación al trabajo. El segundo fue el engagement, se midió mediante el cuestionario “Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo”. Se trabajó con una muestra de 194 trabajadores del “hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”. Los resultados evidencian que, el engagement se relaciona de manera significativa en un 89.6% con el desempeño laboral de la organización objeto de estudio. Que los lleva a trabajar con pasión armoniosa y mejora la satisfacción en el trabajo, generando un mejor rendimiento en sus labores.
Palabras clave	Desempeño , engagement , hospital ,trabajadores

Ficha N° 5	David Orlando Díaz Cuzcano
Tema de investigación	“Engagement y motivación laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico recuperación y central de esterilización de Arequipa, 2018”
Autores	AMANQUI MAMANI, ROSSMERY SARMIENTO QUISPE, MARÍA ELENA
Año	2018
Fuente	Repositorio institucional de la universidad nacional San Agustín de Arequipa.
Hipótesis	H5: Engagement se relaciona significativamente con la motivación laboral en enfermeras de Centro Quirúrgico, recuperación y Central de Esterilización del HRHD, Arequipa, Julio – 2018
Resumen	El presente trabajo de investigación es descriptivo, cuantitativo de corte transversal con diseño de correlación, la población está conformada por 85 enfermeras. El instrumento aplicado es “motivación laboral” modificado por los trabajadores del Hospital Arzobispo Loayza validado por Hackman Y Oldman consta de 5 dimensiones y 23 preguntas. El instrumento Engagement Laboral validado por Owe Utrecht consta de 3 dimensiones y 17 enunciados. Se concluyó que si existe relación altamente significativamente entre engagement y motivación laboral cual indica un 82.2% muestra el test del chi cuadrado ($p < 0.01$).
Palabras clave	Motivación , engagement , enfermera

CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT,
usado en la investigación de Espinoza en el 2017

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la escuela o su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: pocas veces al año o menos	De vez en cuando: una vez al mes o menos	Regularmente: algunas veces al mes	Frecuentemente: una vez por semana	Muy frecuentemente: varias veces por semana	Diariamente

Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1. En mi trabajo me siento lleno de energía							
2. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.							
3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo							
4. Soy muy persistente en mis responsabilidades							
5. Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.							
6. Mi trabajo está lleno de retos							
7. Mi trabajo me inspira							
8. Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.							
9. Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo							
10. Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito.							
11. Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí							
12. El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.							
13. Me «dejo llevar» por mi trabajo							
14. Estoy inmerso en mi trabajo.							
15. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							

SATISFACCIÓN LABORAL,

usado en la investigación de Candia , Castro y Sánchez en el 2017

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo:

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

Si algún aspecto de la lista no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta:

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	1	2	3	4	5	6	7
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted Destaca	1	2	3	4	5	6	7
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	1	2	3	4	5	6	7
4	La remuneración que usted recibe	1	2	3	4	5	6	7
5	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar	1	2	3	4	5	6	7
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
8	La iluminación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
9	La ventilación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
10	La temperatura de su local de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
11	Las oportunidades de formación que le ofrece su empresa	1	2	3	4	5	6	7
12	Las oportunidades de promoción en la carrera que le ofrece su empresa	1	2	3	4	5	6	7
13	Las relaciones personales con sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
14	La supervisión que ejercen sobre usted	1	2	3	4	5	6	7
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	1	2	3	4	5	6	7
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	1	2	3	4	5	6	7
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	1	2	3	4	5	6	7
18	El apoyo que recibe de sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	1	2	3	4	5	6	7
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a su Empresa	1	2	3	4	5	6	7
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes Laborales	1	2	3	4	5	6	7
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	1	2	3	4	5	6	7

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

, usado en la investigación de Ñaupá y Arística en el 2019

Con el fin de conocer la forma como usted percibe su experiencia laboral en su trabajo le pedimos contestar este cuestionario eligiendo la opción que mejor describe su experiencia personal.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	No lo tengo definido	De acuerdo	Muy de acuerdo				
	1	2	3	4	5				
N°	Enunciados				1	2	3	4	5
1	Me encuentro satisfecho y entusiasmado por laborar en esta institución.								
2	Me integro plenamente con los colegas de mi Institución.								
3	Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo normalmente esperado, para ayudar en esta institución a ser exitosa.								
4	Puedo fijar mis propias metas y objetivos en esta institución.								
5	Siento identidad por esta institución, les hablo a mis amigos como una gran organización para trabajar.								
6	Poseo capacidad y aptitudes para laborar en otras instituciones.								
7	En esta institución no se toma en cuenta mi opinión.								
8	Trabajar en esta institución es una equivocación de mi parte.								
9	Realizo mi trabajo sin pretender dar más de lo que me pagan.								
10	Si se presentase otra oportunidad de trabajo, dejaría esta institución.								

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL,
usado en la investigación de Mendoza y Gutiérrez en el 2018

	CALIDAD DEL SERVICIO	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	A VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
D1	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al proveedor y/o cliente.					
D2	Fomento la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.					
D3	Brindo al proveedor y/o cliente una atención rápida y eficiente.					
D4	Atiendo respetuosa y diligentemente a los proveedores y/o clientes de los servicios de la organización.					
D5	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí					
D6	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
D7	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.					
D8	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.					
D9	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.					
D10	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
D11	Cumplo con las promesas realizadas al proveedor y/o cliente.					
D12	Percibo favoritismos en mi área de trabajo o la organización.					
D13	Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención					
	PRODUCTIVIDAD					
D14	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
D15	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					
D16	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.					
D17	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados de la organización.					
D18	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.					

D19	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la organización.					
D20	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
D21	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la organización.					
D22	Trabajo en equipo para beneficiar a los proveedores y/o clientes.					
	TOMA DE DECISIONES					
D23	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.					
D24	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
D25	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
D26	Analizo los resultados cuando no son positivos.					
D27	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
D28	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo					
D29	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo					
	CONOCIMIENTO					
D30	Conozco mis responsabilidades como trabajador según las normas establecidas por la organización.					
D31	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
D32	Conozco la misión, visión y valores de la institución.					
D33	Tengo conocimiento de las normas de la organización.					
D34	Conozco la distribución de los recursos económicos de la organización					
D35	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo					
D36	Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.					

D37	Conozco las necesidades y expectativas de los clientes y/o proveedores.					
D38	Respondo las dudas de los clientes y/o proveedores.					

CUESTIONARIO MOTIVACIÓN LABORAL,
usado en la investigación de
Amanqui Y Sarmiento en el 2018

A continuación, se presentan una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar la motivación que el trabajo produce en las personas, así como los factores que intervienen en ésta. Para ello, se le pide responder a todas las preguntas. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" sobre la opción con la que esté de acuerdo:

		5	4	3	2	1
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas					
2	En mi trabajo me encuentro motivado					
3	Mis capacidades profesionales son consideradas en mi trabajo					
4	Se reconocen mi esfuerzo y dedicación					
5	Mi trabajo me posibilita beneficios sociales adecuados (vacaciones, licencias)					
6	Los beneficios de salud que recibo en la organización satisfacen mis necesidades.					
7	Me siento seguro y estable en mi trabajo					
8	Me gustaría cambiar de empleo					
9	Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento económico y profesional					
10	He cumplido las expectativas que tenía al comenzar a trabajar					
11	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo					
12	La tecnología con la que trabajo me permite evolucionar en mis conocimientos					
13	Mi trabajo me permite conciliar las responsabilidades personales con las laborales					
14	Soy lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiante					
15	Mis aportes e ideas son tenidos en cuenta y valoradas por mi superior					
16	El flujo de comunicación en mi grupo de trabajo es adecuado					
17	Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo					