

ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN PROGRAMA SOCIAL EN LA UNIDAD TERRITORIAL APURÍMAC



ENGAGEMENT AND WORK PERFORMANCE OF THE WORKERS OF A SOCIAL PROGRAM IN THE APURIMAC TERRITORIAL UNIT

ENGAJAMENTO E DESEMPENHO NO TRABALHO DOS TRABALHADORES DE UM PROGRAMA SOCIAL NA UNIDADE TERRITORIAL DE APURIMAC

Huamán-Cuya, Alfredo; Torres-Limascca, Roxana Marvi

 Alfredo Huamán-Cuya
ahuaman@unajma.edu.pe
Universidad Nacional José María Arguedas, Perú

 Roxana Marvi Torres-Limascca
rtorresl@juntos.gob.pe
Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú

Puriq
Universidad Nacional Autónoma de Huanta, Perú
ISSN: 2664-4029
ISSN-e: 2707-3602
Periodicidad: Cuatrimestral
vol. 5, e504, 2023
revistapuriq@unah.edu.pe

Recepción: 06 Abril 2023
Aprobación: 20 Mayo 2023
Publicación: 05 Junio 2023

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/514/5143760010/>

DOI: <https://doi.org/10.37073/puriq.5.504>

Autor de correspondencia: ahuaman@unajma.edu.pe



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.

Resumen: La gestión del desempeño laboral es de vital importancia para el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. El propósito del escrito académico fue determinar la asociación entre el engagement y desempeño laboral en los trabajadores de un Programa Social. Se llevó a cabo bajo la ruta cuantitativa, tipo básica de alcance correlacional. El diseño fue no experimental transeccional. Toda la población fue incluida, 94 trabajadores del Programa Juntos - Unidad Territorial Apurímac. Se administró un cuestionario de 24 ítems con categorías de tipo Likert. El 45.7% indicaron poseer una buena actitud y empeño para realizar sus actividades; mientras, el 50% manifestaron como excelente el desempeño laboral. En consecuencia, se obtuvo una relación positiva con intensidad considerable entre el engagement y el desempeño laboral. Significa que ambas variables sufren cambios en la misma dirección ante cualquier hecho favorable o no en la entidad.

Palabras clave: Engagement, desempeño laboral, vigor, dedicación, absorción.

Abstract: The management of work performance is of vital importance for the fulfillment of organizational goals and objectives. The purpose of the academic paper was to determine the association between engagement and job performance in workers in a Social Program. It was carried out under the quantitative route, a basic type of correlational scope. The design was non-experimental transitional. The entire population was included, 94 workers of the Together Program - Apurimac Territorial Unit. A 24-item questionnaire with Likert-type categories was administered. 45.7% indicated having a good attitude and commitment to carry out their activities; Meanwhile, 50% reported excellent work performance. Consequently, a positive relationship with considerable intensity between engagement and work performance was obtained. It means that both variables undergo

changes in the same direction before any favorable event or not in the entity.

Keywords: Engagement, job performance, vigor, dedication, absorption.

Resumo: A gestão do desempenho no trabalho é de vital importância para o cumprimento das metas e objetivos organizacionais. O objetivo do trabalho acadêmico foi determinar a associação entre engajamento e desempenho no trabalho nos trabalhadores de um Programa Social. Foi realizado sob a via quantitativa, tipo básico de escopo correlacional. O delineamento experimental utilizado foi o transeccional não experimental. De toda a população foram incluídos, 94 trabalhadores do Programa Juntos - Unidade Territorial de Apurimac. Foi aplicado um questionário de 24 itens com categorias do tipo Likert. Um total de 45,7% indicou ter uma boa atitude e comprometimento para realizar suas atividades, enquanto 50% afirmaram que seu desempenho no trabalho foi excelente. Consequentemente, obteve-se uma relação positiva com intensidade fraca entre o engajamento e o desempenho no trabalho. Isso significa que ambas as variáveis sofrem mudanças na mesma direção diante de qualquer evento favorável ou desfavorável na organização.

Palavras-chave: Noivado, desempenho no trabalho, vigor, dedicação, absorção.

INTRODUCCIÓN

Trabajar directamente con familias de bajos ingresos económicos y oportunidades limitadas es el propósito principal del Programa Juntos; esto incluye hogares con una gestante, un niño (a) y/o un adolescente. Además, el programa trabaja en estrecha colaboración con los sectores de la salud y la educación; por el cual, se requiere un cierto conjunto de habilidades, capacidades y conocimientos en los trabajadores encargados de ejecutar los planes del programa. Sin embargo, a pesar de los numerosos esfuerzos del Estado en las áreas de descentralización, ampliación de los recursos presupuestarios y aumento del número de trabajadores públicos, los resultados todavía tienen poca influencia en la población. Tener los recursos holgadamente presupuestarios será de poca ayuda si no se cuenta con personal calificado para asegurar la adecuada implementación de las políticas públicas contenidas en el programa.

El origen de los Programas Sociales en Perú se remonta a muchas décadas atrás, sobre todo a la época de crisis económica donde la sociedad se organizaba para suministrar alimentos a los sectores más necesitados debido a la inoperancia y ausencia del Estado. Específicamente, el Programa Juntos, surge en el año 2005 como efecto de diversos factores nacionales e internacionales y forma parte de la estrategia general de política social y lucha contra la pobreza. Se desarrolla bajo los siguientes ejes y criterios; involucra a las familias excluidas socialmente y en situación de extrema pobreza, el hogar es la unidad beneficiaria mas no un individuo, necesariamente debe integrar el hogar beneficiario un menor de edad, entre otros. Además, su funcionamiento se sustenta en la operatividad, focalización geográfica, focalización individual,

NOTAS DE AUTOR

Tel: (+51) 935434750 Email: ahuaman@unajma.edu.pe

evaluación y seguimiento y, vigilancia social (Cohen y Franco, 2006). Por lo expuesto, contar con el personal administrativo y operativo para ejecutar el programa es de vital importancia.

El desconocimiento del engagement por parte de los trabajadores, es una de las falencias que se percibe en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres-JUNTOS de la Unidad Territorial Apurímac. Como resultado, esto se demuestra en los bajos niveles de energía cuando intentan cumplir con sus obligaciones, así como su baja fortaleza mental frente a los desafíos técnicos y sociales, poco entusiasmo por su trabajo, la complejidad para mantener la paciencia en circunstancias difíciles y la motivación para trabajar durante largos períodos de tiempo. De igual manera, existe un compromiso débil, por lo que los empleados no creen que su trabajo sea importante o motivador. Como resultado, hay poca emoción mientras están empleados por la institución, poco interés para encontrar soluciones a los problemas y orgullo débil en la pertenencia a la empresa. Además, hay una absorción deficiente, lo que hace que el trabajador pierda la concentración en el transcurso de sus actividades. También se sienten incómodos en la realización de las tareas y piensan que el tiempo que dedican al trabajo transcurre muy lentamente.

Por otro lado, existen factores que determinan el desempeño laboral, como ciertos incumplimientos respecto a los indicadores de desempeño establecida por el Programa, los cuales impiden el logro efectivo de los objetivos estratégicos. Considerando el Plan Estratégico Institucional [PEI] del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, uno de los objetivos consiste en fortalecer la gestión institucional para mejorar la condición y la calidad de vida del usuario. Sin embargo, se percibe un desempeño adaptativo limitado para alcanzar oportunamente el propósito, debido a que existen falencias para concertar los planes y acciones acertadas; además, aún persiste resistencia al nuevo aprendizaje relacionada a las tareas sofisticadas y las tecnologías de información y comunicación. Debido a las diversas culturas y costumbres de las comunidades donde residen las usuarias, aun brilla por su ausencia una gestión pública con enfoque intercultural. Voluntad limitada para realizar actividades extracurriculares, escasa iniciativa y dificultades para establecer relaciones interpersonales de cooperación y ayuda a los demás. Son algunas de las causas que conllevan a los trabajadores experimentar niveles por debajo del promedio de desempeño laboral.

Un estado mental positivo y satisfecho relacionado con el trabajo se conoce como engagement. Es el nivel de participación y energía requerida para completar una tarea. Por tanto, es crucial que se gestionen adecuadamente porque, con frecuencia, de ello depende su desempeño y el logro de las metas organizacionales. Para el éxito y la sostenibilidad, la competencia organizacional necesita la gestión óptima del talento humano. En consecuencia, para fortalecer y mejorar el sistema de trabajo, se debe recurrir a ciertas herramientas que ayuden a determinar el verdadero nivel de compromiso de los empleados con la organización.

Respecto al desarrollo de tareas, la sensibilidad al contexto y la adaptabilidad, los trabajadores exhiben un nivel de desempeño laboral que está por debajo de las expectativas. En consecuencia, un aumento en el compromiso permitirá que los empleados se desempeñen bien, ayudando en el logro de las metas designadas de manera eficaz y eficiente. De esta forma, los beneficiarios del Programa Juntos recibirán una atención oportuna y satisfactoria.

En el marco de la revisión bibliográfica, existen estudios previos acerca de engagement y el desempeño laboral. Como el de Grados (2018) donde se determinó que la empresa tiene colaboradores que practican el engagement obteniendo altos calificativos frente a la dimensión vigor, dedicación y absorción. Respecto al desempeño laboral, la empresa prioriza la medición de los resultados obtenidos por cada trabajador en lugar de sus habilidades blandas al evaluar su desempeño en el trabajo. Por otra parte, el engagement es una herramienta fundamental para lograr un mejor rendimiento laboral de los colaboradores, puesto que poseen una relación positiva de 64.4% y 80.9% (Calla, 2019; Argomedo, 2020). En el mismo orden de ideas, Navarro (2018) dio a conocer que el 37,5% de los encuestados perciben el desempeño laboral en un nivel bajo y, Leguía (2019) demostró que los trabajadores perciben el engagement entre bueno y muy bueno dentro de la organización. Experimentan altos niveles de persistencia y energía cuando se habla de vigor. Además, altos

niveles de entusiasmo e inspiración ya que creen que su trabajo es fundamental en términos de dedicación. Además, cuando se trata de absorción, los trabajadores exhiben altos niveles de felicidad y concentración.

Para que las organizaciones tengan éxito en el logro de sus objetivos, es fundamental que cuenten con colaboradores entusiastas, comprometidos y satisfechos con el trabajo que realizan. Esto es especialmente cierto cuando se trata del nivel de compromiso de los colaboradores. Schaufeli y Bakker (2003) lo precisan como un estado de ánimo positivo que se relaciona al trabajo, cuyos factores primarios son el vigor, realizar las tareas con empeño y asimilar lo que se le delega. Dicho de otra forma, el dinamismo y la dedicación son términos que definen el compromiso. De la misma forma, Kahn (1990) que suprimir el individualismo a lo largo del cumplimiento de los papeles laborales, es parte del engagement. También menciona que las personas poseen cualidades propias que, en las circunstancias adecuadas, les gusta usar y expresar en el curso de estas interpretaciones de roles. El acto de ocupar tales dimensiones implica dirigir la energía de cada persona hacia tareas físicas, mentales y emocionales. Aquellos que permanecen en sus roles asignados y no cambian a otro, muestran que están comprometidos.

Por otra parte, el engagement de los trabajadores no son las acciones que ejecutan, sino el estado de ánimo que poseen al realizar cierta tarea (Lewis, 2011). De la misma forma Nalini y Mohd (2019) manifiestan que el compromiso crece si los empleados reconocen que la empresa valora el trabajo que realizan. Como resultado, continúan enfocándose en lograr sus objetivos individuales de crecimiento, compensación y recompensa, al mismo tiempo que ayudan a la empresa a avanzar. Mientras, Agurto et al. (2020) toma nota del hecho de que las personas comprometidas mantienen constantemente su deseo de poner en práctica sus conocimientos, haciendo uso de sus habilidades y energía. Schaufeli et al. (2001) propone un modelo para medir el engagement de los colaboradores mediante las siguientes dimensiones: vigor, dedicación, y absorción.



FIGURA 1
Modelo del engagement de Schaufeli y otros

Los altos niveles de energía y el deseo de dedicar esfuerzo a una determinada tarea definen el vigor. Por otro lado, la dedicación equivale realizar una determinada tarea, que motiva al trabajador a seguir haciéndola, mientras que la absorción es el sentimiento de realización al ejecutar una determinada tarea.

Respecto al desempeño laboral, se puede citar a Koopmans et al. (2013) quienes sustentan que el desempeño laboral son el grupo de operaciones escalables, en funcionamiento y las consecuencias que los trabajadores están comprometidos para atender lo que se plantea la organización. De acuerdo con Jacobs et al. (2013) el desempeño laboral se ve asociado con la acción de efectuar un deber. Mientras que Motowidlo (2003) manifiesta que se define como el valor total esperado de eventos conductuales discretos realizados por individuos dentro de un periodo de tiempo estándar.

Palací (2005) define que el valor previsto para asistir a la organización y a los trabajadores en la realización de diversos eventos conductuales durante un período de tiempo se conoce como desempeño laboral. Finalmente, Chiavenato (2004) afirma que debido al comportamiento que adopta el evaluado para perseguir una meta predeterminada, el desempeño sirve como una estrategia personal para lograr el resultado deseado.

En función a la literatura existente, se identificó las dimensiones de cada variable, para luego describir y buscar la asociación entre sí. En mérito a ello, en el presente escrito académico se planteó determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en los trabajadores del Programa Juntos - Unidad Territorial

Apurímac, durante el periodo de 2022. El estudio se centra en analizar las variables considerando como unidades de análisis a los gestores quienes trabajan con las usuarias del Programa Juntos.

MATERIALES Y MÉTODOS

El proceso investigativo se llevó a cabo en el marco del método científico con el propósito de ahondar y ampliar el volumen de conocimientos acerca de las variables de estudios independientemente de la implementación inmediata, por ende, es de tipo básica. Alcance correlacional, ya que considerando a Arias (2016) la investigación de nivel correlacional busca determinar el grado de asociación entre variables a través de la prueba de hipótesis. El análisis de las variables se realizó sin la manipulación intencional del investigador y la captura de datos fue en un solo momento de tiempo, dicho de otra manera, el diseño corresponde al no experimental de corte transversal. Por otra parte, la población y la muestra estuvieron conformadas por 94 trabajadores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos - Unidad Territorial Apurímac, elegidos a través del muestreo no probabilístico de tipo censal. No fue necesario extraer una muestra dado que el número de empleados es accesible en su totalidad.

TABLA 1
Población y muestra

Trabajadores	Muestra	Porcentaje
Personal administrativo	08	8.5%
Personal operativo	86	91.5%
Total	94	100%

La técnica para el recojo de datos, fue la encuesta y su herramienta un cuestionario conformado por 24 ítems con categorías de escala tipo Likert como “Nunca (1)”, “Casi nunca (2)”, “Indeciso (3)”, “Casi siempre (4)” y “Siempre (5)”, estructurados por las dimensiones de cada variable. Para el análisis de datos, se elaboró una matriz de datos en Microsoft Excel, donde la fiabilidad del instrumento se midió a través de Alfa de Cronbach obteniéndose como resultado igual a .918 (*confiabilidad muy alta*); seguidamente se agrupó los datos por dimensiones en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS v27) para la prueba de hipótesis a través del Coeficiente de correlación rho de Spearman, que según Hernandez y Mendoza (2018) es una medida estadística para variables con características de tipo ordinal.

RESULTADOS

En esta sección, se muestra los resultados de la investigación, que implicó realizar un análisis descriptivo e inferencial de los datos que fueron recolectados de acuerdo con los objetivos del escrito académico. Antes de la prueba de hipótesis, en la primera parte se describen las variables y sus componentes.

Resultados descriptivos

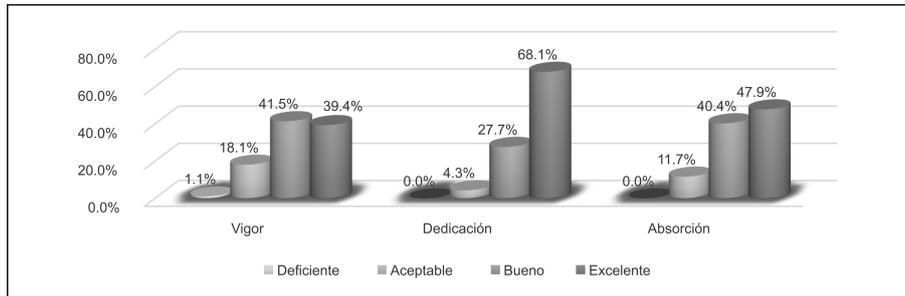


FIGURA 2

Percepción respecto a las dimensiones de la variable engagement

Atendiendo a la dimensión vigor, el 41.5% de los trabajadores califican como bueno, mientras el 39.4% como excelente. Dicho de otra manera, cuando se trabaja, se experimentan altos niveles de energía y estabilidad mental, el deseo de esforzarse crece, trata de evitar desanimarse fácilmente y mantiene un alto nivel de diligencia a pesar de los desafíos y obstáculos. De la misma forma, frente a la dimensión dedicación, el 68.1% de los trabajadores perciben como excelente y el 27.7% como bueno. Por tanto, el nivel de significado que se atribuye al propio trabajo, el entusiasmo por las propias actividades, el orgullo por uno mismo, la conciencia para hacer frente grandes desafíos que implican el propio trabajo y la inspiración psicológica que resulta de la actividad relacionada con el trabajo son ideales y crean un clima organizacional positivo. Para la dimensión absorción, el 47.9% de los trabajadores señalan como excelente y el 40.4% indicaron como bueno. Dicho de otra manera, hay una buena sensación de alegría y concentración en el trabajo porque cuando uno disfruta con lo que hace, no se notan las dificultades. En conclusión, la mayoría de los que participaron en la investigación están de acuerdo en que el engagement de los trabajadores es buena.

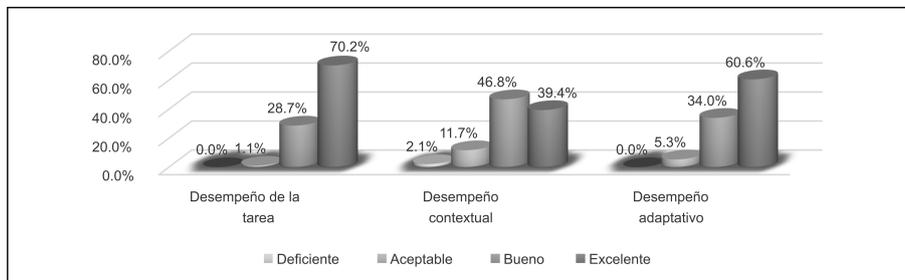


FIGURA 3

Percepción respecto a las dimensiones de la variable desempeño laboral

En cuanto a la dimensión desempeño de la tarea, el 28.7% a 70.2% muestran un buen desempeño en términos de completar tareas relacionadas con el trabajo, incluida la cantidad y calidad, habilidades laborales y tener conocimientos actualizados para realizar tareas, entre otras cosas. En cambio, atendiendo a la dimensión desempeño contextual, el 46.8% de los trabajadores calificaron como bueno y el 39.4% como excelente. Esto significa que existe un buen desempeño del personal en cuanto a actividades adicionales, brío, demuestran esfuerzo, entusiasmo para todo, laboriosidad, ingenio, motivación constante, perseverancia, dedicación exclusiva, proactividad, cooperación y ayuda a los demás, creatividad, cultura, relaciones interpersonales comunicación efectiva y compromiso institucional. Respecto a la dimensión desempeño adaptativo, el 60.6% manifestaron generar ideas frescas e innovadoras, adaptar metas y planes a la situación, adquirir nuevas competencias, manejo de las tecnologías, poseer la flexibilidad para enfrentarse a cualquier cambio, entender a los demás equipos y costumbres, capacidad resiliente, prudente frente a cualquier adversidad, análisis rápido de la información para implementar acciones inmediatas.

Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis se realizó en el marco del análisis no paramétrico bajo los siguientes preceptos: (a) los datos se distribuyen libremente y; (b) las categorías de las variables deben ser categóricas de tipo ordinal. Para la medición de la dirección e intensidad de correlación, se recorrió al uso del Coeficiente de correlación rho de Spearman, prueba para estimar estadísticamente las correlaciones entre variables que tengan ítems con escala ordinal (Hernandez y Mendoza, 2018).

H_1 : Existe una correlación positiva entre el engagement (dimensiones) y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Juntos - Unidad Territorial Apurímac.

H_0 : No existe una correlación positiva entre el engagement (dimensiones) y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Juntos - Unidad Territorial Apurímac.

TABLA 2
Correlación entre engagement dimensiones y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Engagement	Intensidad y dirección de correlación	.783**
	Vigor	Intensidad y dirección de correlación	.572**
	Dedicación	Intensidad y dirección de correlación	.418**
	Absorción	Intensidad y dirección de correlación	.482**
		p-value calculada	.000
			Unidades muestrales
			94

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

Hecho el análisis, se tiene la tabla 2, donde el resultado de correlación es igual a .783** considerando el p-value calculada <.01. Por lo tanto, con un nivel de significancia de 99%, se rechaza la hipótesis nula para afirmar que existe una relación positiva considerable entre el engagement y el desempeño laboral. Dicho de otra forma, ante un mejor compromiso y entrega del personal, el desempeño laboral también permitirá el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales. Por otra parte, el grado de asociación de las dimensiones son; vigor (.572**) siendo esta la puntuación mayor entre las dimensiones, dedicación (.418**) y absorción (.482**) con el desempeño laboral. En síntesis, la implementación fructífera de estos componentes ayuda la realización y cumplimiento exitosa de las funciones.

DISCUSIÓN

En el presente escrito académico, se determinó la presencia del engagement en los trabajadores, ésta mantiene una fuerte conexión con las tareas que realizan y genera estima para responder de forma eficiente a las diversas necesidades laborales que puedan presentarse en el día a día (Salanova et al., 2000). Las percepciones de engagement obtenidas son las siguientes: el 48,94% de los trabajadores la califica de buena, el 45,74% la califica de excelente y un grupo reducido de 5,32% la califica de aceptable. Dado que los empleados de la institución tienen un índice de compromiso positivo en la gran mayoría de los casos, se puede concluir que el equipo está comprometido y entusiasmado con su trabajo y actividades. Además, cabe resaltar que el engagement no solo comprende las acciones que ejecutan, sino el estado de ánimo que poseen al realizar cierta tarea (Lewis, 2011).

Se entiende por desempeño en el lugar de trabajo la relación entre las operaciones, la eficiencia funcional y el compromiso de los empleados con la empresa. Para Jacobs (2013) implica el cumplimiento de una tarea. Así, en una escala amplia, es posible decir que el desempeño de un trabajador en el trabajo se refiere a cómo se comporta en relación con las metas y compromisos de la empresa para la que trabaja. Debido a esto, los resultados fueron los siguientes: el 93,62 % de los trabajadores dio calificaciones positivas frente a su desempeño laboral con comentarios que iban de bueno a excelente. No hay opiniones negativas ya que el 6,38% de las personas la calificaron como aceptable. Como resultado, se considera que los trabajadores se desempeñan adecuadamente en el trabajo.

Atendiendo a la hipótesis general, el resultado demuestra una asociación positiva considerable entre el engagement y el desempeño de los trabajadores, donde el análisis inferencial demuestra una relación con intensidad de .783** bajo el nivel de significancia de 99%. En consecuencia, se procede al rechazo de la hipótesis nula y trabajar con la hipótesis de investigación. Se puede corroborar con el trabajo de Grados (2018) donde indicó que los trabajadores mientras comparten un compromiso evidente hacia una organización demuestran eficacia, dedicación y absorción laboral. Por tanto, los resultados organizacionales son índices para medir el desempeño laboral. Además, el engagement genera una actitud de identificación con la entidad y una dedicación consiente y productivo frente las actividades. Y frente a los diversos conflictos busca las alternativas para dar una solución creativa. Sin embargo, se debe enfatizar en el desarrollo y medición de las habilidades blandas en el marco de sus tareas y funciones asignadas.

Cabe destacar que, la correlación entre las variables es considerable, así como las dimensiones del engagement guardan una asociación moderada con el desempeño laboral. Por consiguiente, un mejor resultado en los componentes de la primera variable produce un mayor desempeño en los trabajadores, el cual es satisfactorio para el cumplimiento de los fines organizacionales.

CONCLUSIONES

En conclusión, el engagement y el desempeño laboral están intrínsecamente relacionados. Por lo tanto, el nivel de compromiso emocional y motivación que experimenta el trabajador hacia su labor y organización tiene un impacto directo en su desempeño laboral. Dicho de otra manera, la presencia del engagement, hace que los trabajadores estén más dispuestos a esforzarse, asumir responsabilidades y buscar soluciones creativas a los desafíos laborales. El engagement impulsa la productividad, la calidad del trabajo y la capacidad de adaptación a los cambios en el entorno laboral. Esto implica proporcionar un propósito claro, oportunidades de desarrollo profesional, retroalimentación y reconocimientos adecuados, así como promover un clima laboral positivo y un liderazgo efectivo.

De la misma manera, si bien se notan mayores niveles de energía y fortaleza mental, también existe un mayor nivel de interés para esforzarse en el trabajo, evitar desanimarse fácilmente y mantener un alto nivel de diligencia incluso cuando se presentan dificultades y conflictos. Una actitud ascendente en los trabajadores respecto al cumplimiento de las metas de la organización y el grado de contribución de acuerdo con las capacidades que poseen es resultado de la creación de un ambiente donde el trabajo adquiere un nivel significativo, donde los gestores muestran entusiasmo y orgullo por ello. La expectativa de acciones conductuales discretas realizadas dentro de un marco de tiempo típico se percibe como un valor esperado alto si los trabajadores disfrutan lo que hacen y están completamente concentrados en ello.

De hecho, los trabajadores que poseen un alto grado de engagement son los que demuestran un desempeño esperado conforme a las metas e indicadores de las políticas públicas del programa, así como las exigencias administrativas de la cúpula. Generar ambientes orientados a potenciar el engagement a corto plazo, permite contar con el staff muy comprometido y un clima organizacional adecuado, repercutiendo en una atención de calidad hacia las usuarias beneficiarias del programa.

Uno de los elementos esenciales de la organización es el talento humano; por lo tanto, administrar los factores como la motivación, recompensas, liderazgo, comunicación, toma de decisión, trabajo en equipo, gestión de conflictos y negociación de forma ideal y descentralizada ayuda a maximizar las destrezas, energía y constancia de los trabajadores en el marco de gestión por resultados.

Una cultura organizacional innovadora y flexible crea un ambiente de compromiso entre los miembros de una entidad, donde el ímpetu, las emociones favorables y la dedicación al trabajo son propulsores del engagement acompañada de la gestión efectiva del talento humano. Por lo tanto, resulta importante fomentar una cultura organizacional basada en generar una conexión emocional hacia la organización en programas similares o en las entidades del Estado. Puesto que el nivel de esfuerzo y comportamiento depende de ello.

En base a los resultados, el presente estudio invita a indagar de forma exhaustiva acerca del objeto de estudio con una metodología selecta, como la ruta cualitativa o mixta que conlleva a obtener resultados holísticos para determinar conexiones entre los componentes de los fenómenos y los diversos factores que influyen en ello, luego ofrecer mejores alternativas o caminos de solución del problema planteado.

REFERENCIAS

- Agurto Ruiz, K. P., Mogollón García, F. S., y Castillo Chung, L. B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112&lng=es&tlng=es..
- Argomedo Campos, J. R. (2020). *Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45540>
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación* (7 ed.). Episteme.
- Calla Grande, E. L. (2019). *Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa "Royal Knit" S.A.C. – año 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11467>
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. McGraw Hill.
- Cohen, E., y Franco, R. (2006). *Transferencias con corresponsabilidad. Una mirada latinoamericana*. FLACSO-México.
- Grados Garcia, R. E. (2018). *El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018* [Tesis de bachillerato, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/1822>
- Hernandez Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW - Hill.
- Jacobs, K., Hellman, M., Wuest, E., y Markowitz, J. (2013). *Job Performance*. Springer New York. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9_900
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *The Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. <https://doi.org/10.2307/256287>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., van der Beek, A., y de Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Leguía Maucaylle, M. (2019). *Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20500.14168/508>
- Lewis, S. (2011). *Positive psychology at work: how positive leadership and appreciative inquiry create inspiring organizations*. Wiley Blackwell.

- Motowidlo, S. (2003). Job performance. In W.C. Borman, D.R. Ilgen & R.J. Klimoski (Eds.). Handbook of psychology, 12: Industrial and Organizational Psychology. *John Wiley & Sons*, 39-59. <http://www.sci epub.com/reference/276523>
- Nalini, G., y Mohd, K. (2019). Employee Engagement: a literature review. *IJRAR*, 6(1), 524-527. <https://www.ijrar.org/papers/IJRAR19J1376.pdf>
- Navarro Huamán, T. L. (2018). *Desarrollo personal y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14168/349>
- Palací, F. (2005). *Psicología de la organización*. Pearson.
- Salanova, M., Schaufeli, W., y Llorens, S. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología de Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>
- Schaufeli, W. S. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 71-92. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2003). *Utrecht Work engagement Scale*. Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.

Anexo

Anexo 1

ANEXO 1
Cuestionario de investigación

	Engagement para el desempeño laboral en los trabajadores de un Pro-grama Social	Nunca	Casi nunca	Indeciso	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Engagement					
	Dimensión: vigor					
1	Tengo altos niveles de energía para realizar mi trabajo					
2	Invierto más esfuerzo en el trabajo para alcanzar los objetivos					
3	Puedo persistir en la actividad, aunque aparezca dificultades y complicaciones					
4	Tengo resistencia mental mientras se trabaja					
	Dimensión: dedicación					
5	Considero que es importante el trabajo que realizo y por tanto inspira continuar					
6	Siento entusiasmo por el trabajo que realizo					
7	Me siento orgulloso de pertenecer a la institución					
8	El trabajo que realizo es un gran reto					
	Dimensión: absorción					
9	Experimento sentimientos de felicidad cuando estoy concentrado en el trabajo					
10	Siento que el tiempo pasa volando cuando estoy haciendo mi trabajo					
11	Disfruto de mi trabajo					
12	Tengo concentración absoluta en las actividades que realizo					
	Desempeño Laboral					
	Dimensión: desempeño de la tarea					
13	Cumplo con las tareas laborales que me son asignadas					
14	Realizo trabajos de calidad					
15	Tengo conocimiento del trabajo que me ha sido asignado					
16	Cuento con la capacidad para la resolución de problemas que se presente en el trabajo					
	Dimensión: desempeño contextual					
17	Realizo tareas extra con el fin de cumplir con los objetivos fijados					
18	Tengo la capacidad de tomar iniciativa para empezar con un proyecto					
19	Mantengo buenas relaciones interpersonales con los compañeros y usuarios del programa					
20	Me gusta cooperar y ayudar a los demás					
	Dimensión: desempeño adaptativo					
21	Tengo la capacidad para ajustar metas y planes a la situación					
22	Puedo aprender nuevas tareas y manejo de nuevas tecnologías					
23	Soy flexible y de mente abierta ante los demás					
24	Tengo la capacidad para comprender otros grupos o culturas					

