



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Engagement y desempeño laboral del personal de salud
en un Centro de Salud Mental Comunitario durante el
2025**

PROYECTO DE TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de
Servicios de Salud

AUTORA

Jennifer WONG MATOS

ASESOR

Hugo Florencio GUTIÉRREZ CRESPO

Lima, Perú

2024

ÍNDICE GENERAL

I.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.	Situación problemática	1
1.2.	Formulación del problema	3
1.3.	Justificación de la investigación	3
1.4.	Objetivos de la investigación	4
1.4.1.	Objetivo general	4
1.4.2.	Objetivos específicos	4
II.	MARCO TEÓRICO	6
2.1.	Antecedentes del problema	6
2.2.	Bases teóricas	15
2.3.	Glosario	23
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	25
3.1.	Hipótesis general	25
3.2.	Hipótesis específicas	25
3.3.	Identificación de variables	26
3.4.	Operacionalización de variables	27
3.5.	Matriz de consistencia	30
IV.	METODOLOGÍA	32
4.1.	Tipo y diseño de investigación	32
4.2.	Unidad de análisis	32
4.3.	Población de estudio	32
4.4.	Tamaño de muestra	32
4.5.	Selección de muestra	32
4.6.	Técnicas de recolección de datos	33
4.7.	Análisis e interpretación de la información	34

V.	PRESUPUESTO	34
VI.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	35
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
VIII.	ANEXOS	43

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

El desempeño laboral es el grado en el que las conductas de un trabajador están orientadas al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales (Campbell, 1990). Es un concepto multidimensional que abarca comportamientos que se encuentran bajo el control del trabajador y que influye en los resultados de la organización (Ramos-Villagrasa et al., 2019).

El desempeño en el personal de salud se relaciona con la motivación, el entorno laboral y la unidad de trabajo (Permatasari et al., 2018); además, la capacitación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral (Owino et al., 2022). Los factores que pueden afectar el desempeño son la cultura y la estructura organizacional, el apoyo a otros trabajadores (Krijgsheld et al., 2022); por el contrario, existen otros factores que favorecen el desempeño como el compromiso y la autonomía, las habilidades del trabajador y el nivel de educación (Gordon et al., 2015).

En el Perú, existe una escasez de recursos humanos y materiales en el sector salud, teniendo consecuencias negativas sobre el ambiente laboral, el desempeño y la calidad de los servicios que se prestan. Casi la mitad de los establecimientos de salud del primer nivel pertenecen a la categoría I-1, no cuentan con personal médico y su capacidad resolutoria es limitada, y el 97% del total de establecimientos presenta capacidad instalada inadecuada (Ministerio de Salud, 2022).

En algunos estudios, como el de Aguilar et al. (2022), se ha identificado algunos factores asociados al desempeño laboral del personal de salud de nivel muy alto como el tiempo de trabajo mayor o igual a 21 años (44,23%), la capacitación continua (69,23%). Asimismo, en la investigación de Quintana y Tarqui (2020), se identificó que el 82,4% del personal de salud con insuficiente desempeño, no ha sido capacitado por la institución, 88,2% percibieron presión laboral por parte de la jefatura, 51% no tiene facilidades en el horario de trabajo, 84,3% percibieron estar desmotivados, 98% no hace docencia.

Por otro lado, el engagement se define como un estado mental positivo que deviene de la relación entre la persona y su trabajo, se caracteriza por la presencia de vigor o un nivel elevado de energía, esfuerzo y resistencia mental en el quehacer diario; además, la dedicación que está relacionada con el entusiasmo y el orgullo que se siente por el trabajo; y la absorción que se refiere a la capacidad para concentrarse y estar inmerso en la labor que se realiza (Schaufeli & Bakker, 2016).

Existen algunos factores que pueden impactar significativamente en el engagement como la inseguridad o inestabilidad laboral, el exceso de trabajo, relaciones interpersonales conflictivas, etc. (Breevaart & Bakker, 2017). Estos aspectos físicos, sociales y/o psicológicos del trabajo y del entorno organizacional influyen en el bienestar, la salud, el comportamiento y el desempeño del personal.

Los Centros de Salud Mental Comunitarios se están implementando gradualmente desde hace aproximadamente 10 años en la Dirección de Redes Integradas Lima Centro; a lo largo de este tiempo, en muchos de los establecimientos de salud, se ha

observado un crítico problema de organización tanto del personal, de los servicios, como de las funciones inherentes a cada cargo; asimismo, escasez de recursos humanos y logísticos, comunicación parcial y relaciones conflictivas entre compañeros. Situaciones recurrentes que, probablemente, han afectado la salud mental de los trabajadores, el engagement, la productividad, el desarrollo de sus funciones dentro de la institución, el logro de los objetivos, entre otros.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el engagement y el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025?

1.3 Justificación de la investigación

Desde hace muchos años, se viene estudiando el engagement a nivel mundial, como un aspecto positivo dentro de las organizaciones, el cual favorece el desarrollo y el logro de los objetivos institucionales. Sin embargo, es muy variable en cada persona y organización, ya que va a depender de otros indicadores individuales, sociales y ambientales como el gusto por la labor que se desempeña, la relación con los compañeros de trabajo, la cultura y clima organizacional, la gestión institucional, entre otros. En los Centros de Salud Mental Comunitarios, donde existe pocos recursos humanos, a diferencia de otras Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y, siendo una entidad que presta servicios especializados de salud mental, es de suma importancia conocer y analizar cómo es el desempeño laboral del personal de salud y qué tan comprometido se encuentra con respecto a su puesto laboral, a

sus funciones y al desarrollo de su institución; asimismo, determinar si el engagement tiene influencia sobre el desempeño laboral del personal de salud.

El conocer la realidad de algunos Centros de Salud Mental Comunitarios y del personal que lo integra, permitirá plantear estrategias, en conjunto con el personal, que promuevan el engagement y favorezcan el desempeño del personal, ambos encaminados hacia la mejora del clima laboral, el fortalecimiento de la cultura organizacional, el desarrollo continuo de la institución y del personal de salud, a través del logro de objetivos institucionales, conllevando a la satisfacción del usuario interno y externo.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el engagement y el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el engagement, en su dimensión vigor, y el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.
- Determinar la relación entre el engagement, en su dimensión dedicación, y el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.

- Determinar la relación entre el engagement, en su dimensión absorción, y el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Reig-Botella et al. (2024) publicaron una investigación titulada *Don't Curb Your Enthusiasm! The Role of Work Engagement in Predicting Job Performance* para determinar la relación entre el compromiso laboral y el desempeño, como se describe a continuación:

Muchas investigaciones han determinado que los trabajadores comprometidos logran un alto nivel de desempeño; sin embargo, no se tiene en cuenta que el desempeño laboral es multidimensional. El estudio tuvo como objetivos investigar la relación entre el compromiso laboral y el desempeño (de tarea, contextual, conductas contraproductivas y adaptativo) y determinar si el compromiso laboral aumenta la validez predictiva de los cinco grandes rasgos de personalidad en la predicción del desempeño. Se administró un cuestionario con las variables de interés a 365 trabajadores. Los análisis de regresión mostraron que el compromiso laboral juega un papel en la predicción de todas las dimensiones del desempeño laboral. Los resultados revelaron el funcionamiento de las dimensiones del compromiso laboral, siendo el vigor el principal predictor del desempeño de tarea y el segundo predictor del desempeño adaptativo, incluso cuando se controlan los rasgos de personalidad. Una gran absorción disminuye el desempeño de tarea, pero aumenta el contextual, mientras que la dedicación actúa como variable mediadora entre la personalidad (amabilidad y extraversión) y las conductas contraproductivas. (p. 51)

Bakker et al. (2023), en su artículo titulado *La Teoría de las Demandas y Recursos Laborales: Nuevos Desarrollos en la Última Década*, realizan una descripción de los supuestos básicos y resaltan los nuevos hallazgos empíricos e innovaciones teóricas en la relación con la teoría, detallados en el resumen:

Se analizaron cuatro innovaciones principales de la última década: (a) el enfoque persona × situación de la DRL, (b) la teoría DRL multinivel, (c) nuevos enfoques proactivos en dicha teoría y (d) el modelo de recursos trabajo-hogar. Los autores concluyeron: La alta demanda laboral y la escasez de recursos pueden conllevar al burnout; por el contrario, la existencia de grandes demandas y recursos puede favorecer el engagement. La Teoría de las Demandas y Recursos Laborales permite comprender de qué manera las organizaciones influyen en el bienestar de los trabajadores y cómo estos últimos pueden aplicar algunas estrategias como el job crafting, la gestión proactiva de la vitalidad y el diseño lúdico del trabajo para evitar el burnout y mantener su engagement. (pp. 157, 165)

Una investigación de Prieto-Díez et al. (2022) titulada *Work engagement: Organizational attribute or personality trait?*, analiza la relación entre las características personales y los atributos organizacionales con el compromiso laboral de los trabajadores.

El grado de compromiso laboral es un factor determinante del rendimiento en el trabajo y, a su vez, está influenciado por factores personales y organizacionales. La muestra estuvo formada por 286 trabajadores por cuenta ajena, de los cuales el 83.5% eran españoles y un 16.5% pertenecía a otros países de habla hispana. La media de edad fue de 44.51 años y el 55.2% eran mujeres. Para la predicción del

compromiso laboral se llevó a cabo una regresión lineal jerárquica, introduciendo variables que evalúan las características personales (Big Five, personalidad emprendedora, inteligencia emocional y felicidad personal) y, posteriormente, las relacionadas a los atributos organizacionales (felicidad laboral y clima organizacional). Los rasgos generales de personalidad (Big Five) explican el 22% del compromiso laboral, llegando al 47% cuando se introduce la personalidad emprendedora en el modelo. La inteligencia emocional no explica varianza adicional, pero sí la felicidad personal. La felicidad laboral y el clima organizacional producen un incremento significativo, pasando del 55 al 63% la varianza explicada cuando se incluyen en el modelo. Los recursos organizacionales y personales son importantes; una persona con una percepción ambiciosa de sí misma cuando realiza sus actividades, que trabaja arduamente, que es responsable y proporciona nuevas ideas y sugerencias, que trabaja de manera autónoma e independiente y que tiene una gran tolerancia hacia las situaciones complicadas, es alguien que se comprometerá con su trabajo. (pp. 85, 90)

Por su lado, Yao et al. (2022) realizaron un estudio titulado *The Relationship Between Work Engagement and Job Performance: Psychological Capital as a Moderating Factor*, para explorar la relación entre el engagement, desempeño laboral y componente psicológico en empleados industriales.

La muestra estuvo conformada por 399 programadores de tecnologías de la información, se utilizó la escala de compromiso laboral, la escala de desempeño laboral y el cuestionario de capital psicológico. Los resultados

mostraron que la relación existente entre el engagement y el desempeño laboral tiene la forma de una U invertida, lo cual significa que no es una correlación positiva; un engagement apropiado es importante para el desempeño laboral y, en esta relación, interviene el componente psicológico individual. (pp. 1, 5)

En la investigación realizada por Jujumaya (2022): *How psychological empowerment impacts task performance: The mediation role of work engagement and moderating role of age*, se detalla el papel mediador del compromiso laboral en el efecto positivo del empoderamiento psicológico sobre el desempeño laboral, y se explora la edad del trabajador como un factor moderador en esta mediación, tal como se describe a continuación:

Se trabajó con una muestra de 200 trabajadores de la industria textil de Chile y se utilizaron los instrumentos: Escala de empoderamiento psicológico (Spreitzer, 1995), Escala UWES-9 (Schaufeli et al., 2006), Escala de desempeño en tareas (Koopmans et al., 2013). Se concluyó que el empoderamiento psicológico aumenta el engagement y, este último, tiene un impacto positivo en el desempeño laboral; además, la edad juega un papel mediador entre el empoderamiento psicológico y el desempeño, siendo significativo en trabajadores jóvenes. (pp. 1, 8).

Toscano-del Cairo et al. (2020) desarrollaron un estudio titulado *Quality of life at work and its relationship with engagement*, para explorar la relación funcional entre el engagement y la calidad de vida en el trabajo (CVT).

Se utilizó una estrategia de investigación asociativa con 221 empleados de una institución de educación superior en Colombia, quienes accedieron a participar de manera voluntaria. Para evaluar la CVT se aplicó el instrumento “Perfil de Calidad de Vida Laboral”, desarrollado por Gómez (2010), conformado por 39 ítems que evalúan ocho dimensiones; mientras que, para evaluar el engagement, se utilizó la adaptación realizada por Ospina y Delgado-Abella (2014) del UWES (Utrecht Work Engagement Scale), desarrollada por Schaufeli y Bakker (2004), que consta de 17 ítems que evalúan tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Como resultado, se halló una asociación significativa entre las distintas variables del estudio a partir de un modelo de ecuaciones estructurales y se encontró evidencia sobre las dimensiones de la CVT que más aportan para su configuración, además de las diferencias por sexo en las puntuaciones de las variables de estudio. Asimismo, los autores señalan que: En el mundo laboral donde todo es variado y complejo, existen diversos factores que pueden afectar la manera cómo los trabajadores perciben y se relacionan con su trabajo. La calidad de vida laboral juega un papel importante en el nivel de compromiso de los empleados hacia su trabajo y la organización. (pp. 138, 144)

Franco-Miranda et al. (2020) realizaron una investigación denominada *Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato?*, donde señalan:

Existen diversos factores que pueden afectar el Engagement en los profesionales de la salud como el tipo de contrato, el cual ha ido cambiando de acuerdo con el

mercado laboral. El objetivo de este estudio fue analizar las diferencias en el Engagement, en función del tipo de contrato en profesionales de la salud, de varias instituciones de Colombia. Fue un estudio no experimental, que contó con 334 participantes (M=278 y H=56), pertenecientes a cinco instituciones. Se utilizó una encuesta *ad hoc* y el Utrecht Work Engagement Scale – 9. Los datos fueron procesados en el SPSS v.22; el análisis estadístico se basó en la prueba Kolmogorov-Smirnov-S y en el Kruskal-Wallis ($p<.05$). Los resultados demuestran que no hay diferencias significativas en el engagement, de acuerdo con el tipo de contrato de los trabajadores de la salud de Colombia; por lo que se infiere que las condiciones laborales no influyen en la pasión y el vínculo con el trabajo; probablemente, otros factores individuales, laborales o contextuales sí influyan. Los resultados buscan el mejoramiento del bienestar de los trabajadores, a partir de una revisión de las políticas contractuales de las organizaciones que ofrecen servicios de salud. (pp. 159, 172)

Quintana y Tarqui (2020) publicaron un estudio titulado *Desempeño laboral del profesional de Enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao - Perú*, para describir el nivel de desempeño del profesional de Enfermería que labora en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, analizándose los siguientes aspectos:

Objetivo: Describir el nivel de desempeño según las características laborales, formación académica, aspectos motivadores, organizacionales y la influencia de la jefatura de enfermería del profesional de enfermería que labora en

el Hospital Nacional Alberto Sabogal (HNASS) (Callao, Perú).

Materiales y métodos: Estudio transversal, realizado en el HNASS del Callao. El muestreo fue probabilístico, con afijación proporcional. La muestra fue 208 enfermeras. Se empleó un cuestionario ad hoc. El desempeño laboral se evaluó mediante la normativa de evaluación del Seguro Social de Perú. Se calculó promedios, desviación estándar, porcentajes y chi cuadrado. El estudio fue aprobado por el Comité de Investigación y Ética del HNASS.

Resultados: El 24,5% presentó insuficiente desempeño, 78,8% tuvieron 6 a más años de servicio, 93,8% tuvieron especialidad, 63,0% perciben sobrecarga de trabajo, 70,2% no reciben capacitaciones y 37,0% perciben presión laboral de la jefatura de enfermería. Del total de enfermeras con suficiente desempeño, el 66,7% presentaron un tiempo de servicio ≥ 6 años (valor $p=0,02$), 96,2% tuvieron especialidad (valor $p=0,01$). En el grupo de enfermeras con insuficiente desempeño, el 98,0% no hacen docencia (valor $p=0,02$) 82,4% no fueron capacitadas por la institución empleadora (p valor=0,030), 88,2% percibieron presión laboral por parte de la jefatura, 51,0% no tienen facilidades en el horario de trabajo, 84,3% percibieron estar desmotivados y 76,5% percibieron estar ubicados de acuerdo con su especialidad (valor $p<0,05$).

Conclusiones: La mayoría de los profesionales de enfermería del hospital HNASS tienen desempeño suficiente, sin embargo, es necesario que la gerencia del

hospital realice esfuerzos adicionales para lograr un mejor desempeño del personal de enfermería. (p. 136)

Chinelato et al. (2019), publicaron un artículo titulado *Work engagement: a study of daily changes*, para verificar las fluctuaciones diarias intra e interindividuales del engagement laboral.

El objetivo del presente estudio fue verificar las fluctuaciones diarias intra e interindividuales del engagement laboral e investigar los predictores de este fenómeno y del desempeño de roles en el trabajo, así como el papel mediador del engagement en la relación entre esos predictores y el desempeño. La muestra estuvo conformada por 116 trabajadores, de ambos sexos (71,9% del sexo femenino). Por medio del modelado multinivel, fue posible identificar que la ambigüedad de papeles se constituyó en un predictor significativo y negativo del engagement y del desempeño, mientras que la participación en la toma de decisión se caracterizó como una variable predictora positiva de ambos constructos. La complejidad de la tarea, a su vez, reveló una predicción negativa del desempeño. Al contrario de lo que se esperaba, el engagement no presentó variaciones intraindividuales. Las organizaciones brasileñas pueden beneficiarse de estos hallazgos y buscar intervenir en el contexto de trabajo. (p. 3)

Shimazu et al. (2018), realizaron un estudio titulado *Is too much work engagement detrimental? Linear or curvilinear effects on mental health and job performance*, tal como se detalla en el resumen:

Varios estudios señalan que existe una relación positiva entre el compromiso laboral, la salud y el rendimiento laboral, pero se ha identificado un “lado oscuro del compromiso”. El presente estudio ha examinado dos hipótesis: Si el compromiso laboral tiene una relación curvilínea en forma de U con el malestar psicológico y una relación curvilínea en forma de U invertida con el desempeño laboral. Se realizó una encuesta longitudinal vía Internet en dos periodos con un intervalo de siete meses, a una población de 1967 empleados japoneses. Los resultados determinaron que el compromiso laboral tenía una relación curvilínea con el malestar psicológico de manera concurrente; al inicio presentó un efecto favorable, pero fue desapareciendo frente a niveles intermedios de compromiso laboral y, el efecto fue adverso, ante niveles más elevados. Asimismo, el compromiso laboral tenía una relación curvilínea con el rendimiento en el rol, de manera concurrente y longitudinal; a mayor nivel de engagement, mayores efectos favorables en el desempeño laboral. Por otro lado, el engagement tuvo una relación lineal con el malestar psicológico y con el comportamiento creativo. Los resultados señalan que el engagement juega un papel distinto en la mejora de la salud y del desempeño, observándose efectos negativos de un alto engagement para el malestar psicológico durante un corto plazo, ocurriendo de manera contraria para el desempeño laboral.

(p. 1)

López y Chiclana (2017) publicaron un artículo titulado *Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona*, en el cual se describe el constructo engagement para facilitar la implicación de

las personas en su desempeño laboral. Se resaltan las siguientes conclusiones: “Desde la psicología, el engagement es una disposición mental para con el trabajo, asociado a la vivencia y existencia como persona ... Este puede aumentar por medio de diferentes actividades conductuales, cognitivas y volitivas” (pp. 58 – 59).

2.2 Bases Teóricas

Concepto de Engagement laboral

Kahn (1990) fue uno de los primeros autores en conceptualizar el engagement, describiéndolo como el aprovechamiento de los miembros de la organización para cumplir sus roles a nivel laboral; las personas con engagement se expresan física, cognitiva, emocional y mentalmente durante su desempeño.

Maslach y Leiter (2008) sostienen que el engagement es opuesto al burnout, y el trabajador puede experimentar sentimientos que van desde el desgaste, desinterés, sobreexigencia, ineficiencia hasta el compromiso. Por el contrario, Salanova y Llorens (2008) postulan que el engagement no solo es ausencia de agotamiento y que busca alcanzar una experiencia óptima, el cual puede verse afectado por vivencias negativas.

El engagement es un estado motivacional positivo y satisfactorio de bienestar relacionado con el trabajo, puede considerarse como lo contrario del agotamiento laboral. Los trabajadores engaged presentan altos niveles de energía y se involucran con entusiasmo en su trabajo (Bakker et al., 2008, como se cita en Bakker & Leiter, 2010).

Schaufeli y Bakker (2016) definen el engagement como un estado mental positivo que deviene de la relación entre la persona y su trabajo, se caracteriza por la presencia de **vigor** o un nivel elevado de energía, esfuerzo y resistencia mental en el quehacer diario; además, la **dedicación** que está relacionada con una alta implicación en el trabajo, aunado al entusiasmo y al orgullo que se siente por el trabajo; y la **absorción** que se refiere a la capacidad para concentrarse y estar inmerso en la labor que se realiza. Es la relación subjetiva que tiene cada persona con su trabajo, la cual se caracteriza por un estado cognitivo y afectivo permanente.

Diferencias entre el engagement y otras vivencias laborales

Bakker y Oerlemans (2011), en su modelo bidimensional del bienestar subjetivo en el trabajo, señalan que el engagement combina el placer por el trabajo (dedicación) con una activación elevada (vigor, absorción), a diferencia de la satisfacción que es una forma pasiva de bienestar en el trabajo. Los trabajadores con engagement tienen la capacidad para disfrutar de otras actividades en su tiempo libre y no sienten ese impulso o deseo incontrolable por trabajar; mostrándose un panorama contrario con los trabajadores adictos al trabajo, donde la alta activación se percibe como desagradable. En el caso del burnout, es un concepto distinto al engagement, ya que se caracteriza por presencia de bajos niveles de placer y activación.

Importancia del engagement

Bakker y Leiter (2010) señalan que el engagement tiene implicaciones de largo alcance para el desempeño de los

trabajadores; la energía y la concentración inherentes al engagement permiten a los empleados aportar todo su potencial al trabajo y mejora la calidad de sus principales responsabilidades laborales. Tienen la capacidad y la motivación para concentrarse exclusivamente en sus tareas. Además, el engagement ayuda al desempeño de roles; la complejidad de los puestos laborales actuales trabaja frente a cada detalle de las expectativas de los trabajadores. Un enfoque proactivo del trabajo implica desarrollar nuevos conocimientos, responder a las oportunidades únicas que se presentan, y hacer un esfuerzo adicional para las capacitaciones, voluntariado o apoyo a los colegas. Asimismo, teniendo iniciativa, los trabajadores anticipan nuevos desarrollos y se esfuerzan por posicionarse como líderes en sus áreas laborales; a través de sus acciones, van más allá de los límites de su puesto laboral para transformarlo en algo que se adapte dinámicamente a la vida laboral que es cambiante.

El contexto social del engagement

Las relaciones intralaborales tienen el potencial de contagio social en el que los trabajadores no sólo responden de manera similar a su entorno laboral compartido, sino que también influyen en la experiencia de engagement de los demás (Bakker y Demerouti, 2009; Bakker et al., 2006, como se cita en Bakker & Leiter, 2010). Los colegas o compañeros de trabajo también son un recurso importante relacionado con el engagement, actuando como recursos de conocimiento y soporte emocional (Schein, 1985 como se cita en Bakker & Leiter, 2010).

Bakker y Leiter (2010) señalan que el engagement se traduce en el desempeño laboral a través de las interacciones entre el trabajador

y los clientes, estudiantes o pacientes; es en estas interacciones donde la energía, la dedicación, la absorción o la eficacia, que se encuentran inmersos en el engagement, se convierten en acción. Aunque el engagement es una experiencia netamente personal de cada trabajador, no ocurre de manera aislada; es decir, los recursos, la experiencia y las consecuencias del engagement van más allá del individuo y considera la dinámica social e institucional como componentes importantes que reflejan la cultura organizacional.

Determinantes del engagement: Teoría de demandas y recursos laborales

Bakker y Demerouti (2013) establecen que la teoría es aplicable en cualquier contexto laboral, donde las demandas se refieren a los factores físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que implican mantener un esfuerzo y que, muchas veces, arrastran consigo sobre exigencias fisiológicas y mentales; mientras que los recursos laborales son esos factores que permiten disminuir las exigencias mencionadas, lograr los objetivos institucionales y promover el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo.

Por otro lado, se considera que estos factores desencadenan dos procesos: el deterioro de la salud y la motivación; es decir, las demandas laborales pueden generar agotamiento o problemas de salud mental, de índole psicosomáticos, y los recursos impactan en la satisfacción, la motivación y el engagement.

Interacciones entre las demandas y los recursos laborales:

- Los recursos como efecto amortiguador de las demandas en el trabajo, con énfasis en el estrés o malestar; por ejemplo: la autonomía, la retroalimentación, las oportunidades de desarrollo.

- Las demandas como efecto amplificador de los recursos, con énfasis en la motivación o engagement.

Por ende, los recursos laborales tienen un impacto positivo en el engagement cuando las demandas son mayores, haciendo que los trabajadores puedan afrontar efectivamente estas demandas.

Medición del engagement

Bakker y Leiter (2010) indican que el instrumento más utilizado es la escala Utrecht de Engagement en el Trabajo o el Utrecht Work Engagement Scale (UWES, por sus siglas en inglés), el cual contiene las tres dimensiones del engagement: vigor, dedicación y absorción (Schaufeli & Bakker, 2003; Schaufeli et al., 2002). Está disponible en 22 idiomas, la versión original y revisada contiene 17 ítems y también existe la versión corta que cuenta con 9 ítems, así como una versión para estudiantes. La escala ha mostrado características psicométricas satisfactorias; la consistencia interna de las tres subescalas también ha mostrado índices satisfactorios en un rango que oscila entre 0,80 y 0,90.

Desempeño laboral

Origen

Bautista et al. (2020) señalan que el término desempeño laboral era conocido antiguamente, en el siglo XIX, como descripción de puestos, y era más usado en el contexto militar. A inicios del siglo XX, empieza a usarse el término como herramienta para medir el buen funcionamiento en cada puesto laboral, teniendo en cuenta la retroalimentación en función a los resultados obtenidos para

favorecer la seguridad y la relación con la institución laboral. En los últimos años, Pedraza et al. (2010) indican que el desempeño laboral actúa como base para lograr la efectividad y el éxito organizacional, impulsando a los gerentes a medir y mejorar el desempeño de los trabajadores. Asimismo, Aamodt (2010) establece que el desempeño laboral se centra en la conducta y/o las acciones llevadas a cabo por lo empleados, las cuales se pueden medir a través de sus capacidades y el grado de contribución a la institución.

Modelo teórico de Campbell

Este modelo surge por la necesidad de medir el desempeño laboral de manera integral en una investigación en el ejército de Estados Unidos en el siglo XX (Campbell et al., 1996); inicialmente, existía un modelo elaborado por Murphy que abarcaba 4 componentes, pero no permitían una correcta evaluación; por ese motivo, Koopmans (2014) señala que Campbell incorporó 4 componentes, divididos en comportamientos asociados a tareas específicas de cada puesto y conductas que brindan soporte al ambiente laboral. Según Borman y Motowidlo (1993), este modelo es uno de los pilares teóricos de la evaluación del desempeño laboral ya que es un constructo multidimensional, cuenta con los componentes principales para medir el desempeño y puede contribuir a establecer estrategias dirigidas al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Campbell et al. (1993) desarrollaron una taxonomía de 8 elementos del desempeño laboral: dominio de tareas específicas, capacidad del individuo para realizar las tareas asignadas; habilidades en tareas no específicas, tareas no relacionadas con el puesto laboral

pero esperadas por el empleador; comunicación oral y escrita; mantenimiento de la disciplina personal, evitar comportamientos negativos o perjudiciales en el trabajo; facilitación del rendimiento en equipo, el grado de apoyo y colaboración entre los trabajadores; supervisión, capacidad de influir en el desempeño de los subordinados mediante la interacción directa; administración, comportamientos dirigidos a la integración, solución de problemas y organización de recursos.

Concepto de desempeño laboral

El desempeño laboral es el grado en el que las conductas de un trabajador están orientadas al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales (Campbell, 1990). De la misma manera, Chiavenato (2000) define el desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados en los trabajadores que están dirigidos al logro de los objetivos. Existen algunos factores que pueden afectar el desempeño de un trabajador como el valor de las recompensas y la percepción individual de estas ya que determinan el esfuerzo que la persona está dispuesta a hacer y, este último, depende de las habilidades, capacidades personales y percepción del rol que se va a desempeñar.

Es un concepto multidimensional que abarca comportamientos que se encuentran bajo el control del trabajador y que influye en los resultados de la organización (Ramos-Villagrasa et al., 2019).

Dimensiones del desempeño laboral

Varios autores inciden en que el desempeño laboral engloba al menos estas dimensiones:

Desempeño de tareas

Referido al logro satisfactorio de tareas asignadas y responsabilidades (Williams & Anderson, 1991). Según Koopmans et al. (2011), las actividades técnicas se dividen en dos tipos de comportamientos: transformación de recursos en productos o servicios propios de la organización y actividades que actúan como soporte del núcleo técnico.

Desempeño contextual

Asociado a la ejecución de otras funciones que ayudan al desarrollo de la organización como brindar asistencia a compañeros (Meyers et al., 2020). Borman y Motowidlo (1993) señalan que el desempeño contextual engloba los comportamientos que respaldan al entorno en el que opera el núcleo técnico; por ejemplo: ayudar a los compañeros de trabajo, ser voluntario para tareas y defender la organización.

Comportamientos contraproducentes

Acciones del trabajador que afectan los resultados de la institución (Muric et al., 2022) como las tardanzas o inasistencias, falta de concentración, relaciones conflictivas con otros compañeros, etc., las cuales pueden ser amenazantes tanto para la organización como para sus miembros.

Importancia de la evaluación del desempeño laboral

La evaluación tiene una importancia significativa para conocer y hacer un seguimiento de la contribución de los trabajadores tanto a su puesto laboral como a la organización. Dolan (2007) señala que

estas evaluaciones permiten tomar decisiones respecto a ascensos, traslados, formación y retribución de los trabajadores.

Newstrom (2007) afirma que la evaluación del desempeño tiene un papel crucial en los sistemas de recompensa, se comparte información con los trabajadores y se generan nuevas estrategias para mejorar los resultados; en ese sentido, esta evaluación es necesaria para: asignar recursos en un ambiente dinámico, motivar y recompensar a los trabajadores, retroalimentar por el trabajo hecho, mantener relaciones saludables, entrenar y formar al personal, cumplir con regulaciones legales.

Para Stoner et al. (1996), la evaluación del desempeño compara el desempeño laboral de la persona con los objetivos establecidos para el puesto al que pertenece. El desempeño deficiente puede acarrear medidas correctivas como la suspensión o el despido, o mayor capacitación; por otro lado, el buen desempeño puede ameritar recompensas como un aumento, un bono o un ascenso.

2.3 Glosario

- Centro de Salud Mental Comunitario: Es un establecimiento de salud especializado, de categoría I-2, I-3 o I-4, donde se brinda atención ambulatoria especializada a usuarios con trastornos mentales y/o problemas psicosociales (Ministerio de Salud, 2017).
- Engagement: Es un estado mental positivo que deviene de la relación entre la persona y su trabajo (Schaufeli & Bakker, 2016).
- Vigor: Nivel elevado de energía, esfuerzo y resistencia mental en el quehacer diario (Schaufeli & Bakker, 2016).

- Dedicación: Alta implicación en el trabajo, aunado al entusiasmo y al orgullo que se siente por el trabajo (Schaufeli & Bakker, 2016).
- Absorción: Capacidad para concentrarse y estar inmerso en la labor que se realiza (Schaufeli & Bakker, 2016).
- Desempeño laboral: Es el grado en el que las conductas de un trabajador están orientadas al cumplimiento de las metas y objetivos de la organización (Campbell, 1990).
- Desempeño de tareas: Es el logro satisfactorio de las tareas y responsabilidades asignadas al trabajador (Williams & Anderson, 1991).
- Desempeño contextual: Es la realización de otras funciones, ajenas al puesto laboral, y que contribuyen al desarrollo de la organización (Meyers et al., 2020).
- Comportamientos contraproducentes: Son las acciones del trabajador, que pueden percibirse como amenazantes y afectan tanto a la organización como a sus miembros, incluyendo los resultados (Muric et al., 2022).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

Ho: El engagement no influye en el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.

Ha: El engagement influye en el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.

3.2 Hipótesis específicas

Ho: El engagement, en su dimensión vigor, no influye en el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.

Ha: El engagement, en su dimensión vigor, influye en el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.

Ho: El engagement, en su dimensión dedicación, no influye en el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.

Ha: El engagement, en su dimensión dedicación, influye en el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.

Ho: El engagement, en su dimensión absorción, no influye en el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.

Ha: El engagement, en su dimensión absorción, influye en el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.

3.3 Identificación de variables

La investigación cuenta con dos variables cualitativas de tipo ordinal, las cuales serán medidas de manera independiente y luego se determinará la relación entre ambas.

Variable independiente:

X1: Engagement

Variable dependiente:

Y1: Desempeño laboral

3.4 Operacionalización de variables

Variable	Definición teórica	Definición operacional	Tipo de variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Instrumento
Engagement	Es un estado mental positivo, resultado de la relación entre la persona y su trabajo. (Schaufeli & Bakker, 2016).	Es el estado mental positivo del personal de salud en relación con su trabajo en el Centro de Salud Mental Comunitario.	Cualitativa	Vigor	En mi trabajo me siento lleno de energía.	Nunca/ ninguna vez= 0	Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003), versión en español.
					Soy fuerte y vigoroso.		
					Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.	Casi nunca/ pocas veces al año= 1	
					Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.		
					Soy muy persistente en mi trabajo.	Algunas veces/ una vez al mes o menos= 2	
					Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.		
				Dedicación	Mi trabajo está lleno de significado y proposito.	Regularmente/ pocas veces al mes= 3	
					Estoy entusiasmado con mi trabajo.		
					Mi trabajo me inspira.	Bastantes veces/ Una vez por semana= 4	
					Estoy orgulloso del trabajo que hago.		
					Mi trabajo es retador.	Casi siempre/ Pocas veces por semana= 5	
				Absorción	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	Siempre/ Todos los días= 6	
					Cuando estoy trabajando, olvido todo lo que pasa alrededor de mí.		
					Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.		

					Estoy inmerso en mi trabajo.		
					Me “dejo llevar” por mi trabajo.		
					Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.		
Desempeño laboral	Es el grado en el que las conductas de un trabajador están orientadas al cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. (Campbell, 1990).	Engloba todas las conductas del personal de salud dirigidas al cumplimiento de los objetivos y metas del Centro de Salud Mental Comunitario.	Cualitativa	Desempeño de tareas	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5	Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) de Koopmans et al. (2014). Instrumento adaptado al contexto peruano por Geraldo (2022), tomando como base la versión española (Ramos-Villagrasa et al., 2019).
					He sido capaz de establecer prioridades.		
					He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.		
					He gestionado bien mi tiempo.		
				Desempeño contextual	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.		
					He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.		
					He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.		
					He asumido responsabilidades adicionales.		
					He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.		

					He participado activamente en reuniones y/o consultas.		
				Comportamientos contraproducentes	He empeorado los problemas del trabajo.		
					Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.		
					He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.		
					He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.		

3.5 Matriz de consistencia

ASPECTOS GENERALES			ASPECTOS ESPECÍFICOS				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variables	Técnicas de recolección de datos
¿Cuál es la relación entre el engagement y el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025?	Determinar la relación entre el engagement y el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.	El engagement influye en el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.	¿Cuál es la relación entre el engagement, en su dimensión vigor, y el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025?	Determinar la relación entre el engagement, en su dimensión vigor, y el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.	El engagement, en su dimensión vigor, influye en el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.	Engagement Desempeño laboral	Encuesta Uso de cuestionarios Instrumento 1: Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de Schaufeli y Bakker (2011), versión en español.
			¿Cuál es la relación entre el engagement, en su dimensión dedicación, y el desempeño laboral del personal de salud en un	Determinar la relación entre el engagement, en su dimensión dedicación, y el desempeño laboral del personal de salud en un	El engagement, en su dimensión dedicación, influye en el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de		Instrumento 2: Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ). Instrumento adaptado al contexto peruano por Geraldo (2022).

			Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025?	Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.	Salud Mental Comunitario, durante el 2025.		
			¿Cuál es la relación entre el engagement, en su dimensión absorción, y el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025?	Determinar la relación entre el engagement, en su dimensión absorción, y el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.	El engagement, en su dimensión absorción, influye en el desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.		

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque: Cuantitativo

Diseño: No experimental

Tipo: Correlacional, prospectivo de corte transversal

4.2 Unidad de análisis

Personal de salud que labora en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025.

4.3 Población de estudio

La población estará conformada por un total de 53 participantes: profesionales de la salud y personal técnico, que trabaja en un Centro de Salud Mental Comunitario, durante el 2025. Específicamente, la investigación se llevará con el personal de dos Centros de Salud Mental Comunitarios (CSMC): CSMC Honorio Delgado que cuenta con 26 participantes y CSMC Jesús María con 27 participantes.

4.4 Tamaño de muestra

Se trabajará con el total de la población, será una muestra censal.

4.5 Selección de muestra

No se aplicará muestreo.

Criterios de inclusión:

- a. Tener mínimo 3 meses en el Centro de Salud Mental Comunitario.
- b. Laborar de manera presencial.
- c. Personal técnico: Enfermería, farmacia y administrativo

Criterios de exclusión:

- a. Estar realizando SERUMS y/o residentado en la institución.
- b. Personal de salud con licencias (con o sin goce de haber).

4.6 Técnica de recolección de datos

La recolección de datos se llevará a cabo utilizando la técnica de la encuesta. Asimismo, se empleará dos instrumentos, previo consentimiento informado de la población de estudio y presentación del objetivo de la investigación.

- a. Instrumento 1: Utrecht Work Engagement Scale (UWES, por sus siglas en inglés), elaborado por Schaufeli y Bakker (2003), el cual está conformado por 17 ítems para medir las tres dimensiones del engagement; la dimensión vigor cuenta con 6 ítems, la dimensión dedicación cuenta con 5 ítems, la dimensión absorción cuenta con 6 ítems. Cada ítem será medido a través de la escala Likert, donde nunca es 0 y siempre es 6. Los estudios psicométricos de la escala en diferentes países, confirman su validez factorial a nivel transcultural, presenta alta consistencia interna con un alfa de Cronbach total de .93. y existe una alta correlación entre las tres dimensiones
- b. Instrumento 2: Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ, por sus siglas en inglés), adaptada al contexto peruano por Geraldo (2022), quien determinó que la escala de desempeño laboral presenta adecuadas propiedades psicométricas y se puede utilizar con 14 ítems.

La dimensión desempeño de tarea cuenta con 4 ítems, la dimensión desempeño contextual cuenta con 6 ítems y la dimensión comportamientos contraproducentes cuenta con 4 ítems, los cuales serán medidos a través de la escala Likert, donde nunca es 1 y siempre es 5. La escala cuenta con adecuadas propiedades psicométricas que permiten recoger la información de manera clara, fiable y acorde a la unidad de estudio; presenta un alfa de Cronbach y McDonald superiores a 0.8 en los factores de desempeño de tarea, contextual y contraproducente.

4.7 Análisis e interpretación de la Información

La información será registrada en una base de datos en Excel y se exportará los datos al programa informático SPSS versión 26 para el procesamiento de datos y el análisis descriptivo de cada variable; asimismo, la correlación de las variables de estudio se realizará mediante el coeficiente de Rho de Spearman.

V. PRESUPUESTO

Los recursos y presupuesto requerido se muestran en la siguiente tabla:

MATERIALES	COSTO (\$.)
Impresiones	20.00
Copias	10.00
Lapiceros	5.00
SERVICIOS	
Estadístico	1500.00
Transporte	20.00
TOTAL	1555.00

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado*. Cengage Learning Editores.
- Aguilar, J. F., Fernández-Giusti, A., & González, J. E. (2024). Factores asociados al desempeño laboral en el personal de salud del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco 2022. *Horizonte Médico*, 24(2), e2438. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2024.v24n2.03>
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 107-115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A., & Rodríguez-Muñoz, A. (2023). La teoría de las demandas y recursos laborales: nuevos desarrollos en la última década. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 39(3), 157-167. <https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>
- Bakker, A. B., & Oerlemans, W. G. M. (2011). Subjective well-being in organizations. En K. Cameron y G. Spreitzer (Eds.), *Handbook of positive organizational scholarship* (pp. 178-189). Oxford University Press.
- Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. En N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel Selection in Organizations*, 71-98. Jossey-Bass.

- Breevaart, K., & Bakker, A. (2017). Daily job demands and employee work engagement: the role of daily transformational leadership behavior. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(3), 338-349. <https://doi.org/10.1037/ocp0000082>
- Campbell, J. P., Gasser, M., & Oswald, F.L (1996). The substantive nature of job performance variability. En K. Murphy (Ed.), *Individual differences and behavior in organizations*. Jossey-Bass.
- Campbell, J. P., Mc Henry, J. J., & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-575.
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A Theory of Performance. En N. Schmitt y W. Borman (Eds.), *Personnel selection in organization* (pp. 33-70). Jossey-Bass.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (8a ed.). McGraw-Hill.
- Chinelato, R. S. C., Ferreira, M. C., & Valentini, F. (2019). Work engagement: A study of daily changes. *Ciencias Psicológicas*, 13(1), 3-18. <https://doi.org/10.22235/cp.v13i1.180>
- Dolan, S. L., Valle, R., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos* (3a ed.). McGraw-Hill Interamericana de España.
- Franco-Miranda, V., Quiroz-González, E., & Castaño-González, E. J. (2020). Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato? *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (60), 159-177. <https://www.doi.org/10.35575/rvucn.n60a9>

- Geraldo, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Gordon, H. J., Demerouti, E., Bipp, T., & Le Blanc, P. M. (2015). The job demands and resources decision making (JD-R-DM) model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(1), 44–58. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2013.842901>
- Juyumaya, J. (2022). How psychological empowerment impacts task performance: The mediation role of work engagement and moderating role of age. *Frontiers in Psychology*, 13, 889936. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.889936>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica C. W., & Van der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V.H., de Vet, H., & Van Der Beek, A. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331-337. <http://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000113>
- Krijghsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22, 149. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>

- López, F. J., & Chiclana, C. (2018). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, (14), 55–64. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2018.14.274.55-64>
- Maslach, C., & Leiter, M. (2008). Early Predictors of Job Burnout and Engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>
- Meyers, M. C., Kooij, D., Kroon, B., de Reuver, R., & Van Woerkom, M. (2020). Organizational support for strengths use, work engagement, and contextual performance: The moderating role of age. *Applied Research in Quality of Life*, 15(2), 485-502. <https://doi.org/10.1007/s11482-018-9702-4>
- Ministerio de Salud. (2022). *Diagnóstico de Brechas de Infraestructura y Equipamiento del Sector Salud*. <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2022/diagnostico-brechas-infraestructura-sector-salud-2022.pdf>
- Ministerio de Salud. (2017). *Norma Técnica de Salud: Centros de Salud Mental Comunitarios*. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4499.pdf>
- Muric, A., Soriano, A., Zappala, S., & Peiró, J. M. (2022). Can activity worthwhileness explain OCB-I change? The mediating role of positive emotions. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 38(2), 93- 100. <https://doi.org/10.5093/jwop2022a8>
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (13va ed.). McGraw-Hill.

- Owino, W., Mwamba, P., & Okech, T. (2022). Factors influencing staff performance in emergency health care unit: a case of Kenyatta National Hospital. *East African Medical Journal*, 99(8). <https://www.ajol.info/index.php/eamj/article/view/234613>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505.
- Permatasari, P. & Renata, D. (2018). Analysis factors associated with performance of nurses in RSUD Kota Depok, 2017. *KnE Life Sciences*, 220-231. <https://doi.org/10.18502/cls.v4i9.3574>
- Prieto-Díez, F., Postigo, A., Cuesta, M., & Muñiz, J. (2022). Work engagement: Organizational attribute or personality trait? *Journal of Work and Organizational Psychology*, 38(2), 85-92. <https://doi.org/10.5093/jwop2022a7>
- Quintana Atencio, D., & Tarqui-Maman, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(1), 123-132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Reig-Botella, A., Ramos-Villagrasa, P. J., Fernández-del Río, E., & Clemente, M. (2024). Don't Curb Your Enthusiasm! The Role of Work Engagement in

Predicting Job Performance. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 40(1), 51-60. <https://doi.org/10.5093/jwop2024a5>

Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1) 59-67.

Schaufeli y Bakker (2011). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo* (H. Valdez & C. Ron, Trad.). Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. (Obra original publicada en 2003)

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. (2016). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. En A. Bakker y M. Leiter (Eds.), *Work Engagement: A handbook of essential theory and research* (1st ed., 10-24). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9780203853047>

Shimazu, A., Schaufeli W. B., Kubota K., Watanabe K., & Kawakami N. (2018). Is too much work engagement detrimental? Linear or curvilinear effects on mental health and job performance. *PLOS ONE* 13(12): e0208684. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0208684>

Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración* (6a ed.). Prentice Hall.

Toscano-del Cairo, C. A., Vesga-Rodríguez, J. J., & Avendaño-Prieto, B. L. (2020). Quality of life at work and its relationship with engagement. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(1), 138-146. <http://www.doi.org/10.14718/ACP.2020.23.1.7>

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617. <https://doi.org/10.1177/014920639101700305>

Yao J., Qiu X., Yang L., Han X. & Li Y. (2022). The Relationship Between Work Engagement and Job Performance: Psychological Capital as a Moderating Factor. *Frontiers in Psychology*, 13, 729131. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.729131>

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste “0” (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. ____ En mi trabajo me siento lleno de energía. (VI1)
2. ____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito. (DE1)
3. ____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando. (AB1)
4. ____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. (VI2)
5. ____ Estoy entusiasmado con mi trabajo. (DE2)
6. ____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. (AB2)
7. ____ Mi trabajo me inspira. (DE3)
8. ____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. (VI3)
9. ____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. (AB3)
10. ____ Estoy orgulloso del trabajo que hago. (DE4)
11. ____ Estoy inmerso en mi trabajo. (AB4)
12. ____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. (VI4)
13. ____ Mi trabajo es retador. (DE5)
14. ____ Me “dejo llevar” por mi trabajo. (AB5)
15. ____ Soy muy persistente en mi trabajo. (VI5)
16. ____ Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo. (AB6)
17. ____ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando. (VI6)

Fuente: Schaufeli y Bakker (2011). Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (H. Valdez & C. Ron, Trad.). Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. (Obra original publicada en 2003)

Anexo 2: Cuestionario de Desempeño Laboral Individual

Estimado(a) colaborador(a) reciba un cordial saludo.

Agradecemos leer detenidamente y con atención, indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el tiempo que lleva laborando. Luego, seleccione la alternativa que mejor describa su opinión.

Marque con una "X" según la escala siguiente: Nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4 y siempre = 5.

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
01	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo					
02	He sido capaz de establecer prioridades.					
03	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
04	He gestionado bien mi tiempo.					
05	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
06	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
07	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
08	He asumido responsabilidades adicionales.					
09	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Fuente: Geraldo, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. Revista de Investigación en Psicología, 25(1), 63-81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>

Anexo 3: Consentimiento informado

El propósito de este documento es brindar información clara y concisa sobre la naturaleza del proyecto de tesis titulado “Engagement y desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud Mental Comunitario durante el 2025”, el cual está siendo desarrollado por la enfermera Jennifer Wong Matos. El objetivo general es determinar la relación entre el engagement y el desempeño laboral del personal de salud; por tal motivo, su participación es de suma importancia para comprender la relación entre ambas variables y en todas sus dimensiones.

La participación en este proyecto es voluntaria y la información que se obtenga será confidencial, utilizada sólo para el fin mencionado. Si usted accede a participar, se le pedirá responder dos instrumentos: Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES), que consta de 17 ítems, y el cuestionario de Desempeño Laboral Individual de 14 ítems. El desarrollo de ambos instrumentos le tomará máximo 15 minutos.

De igual manera, puede decidir retirarse si usted lo desea sin que eso lo perjudique.

Código: _____

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado(a) sobre el objetivo del proyecto y sobre la importancia de mi participación. Asimismo, me brindaron las pautas para responder el cuestionario.

Reconozco que la información que yo brinde es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro fin sin mi consentimiento. Además, sé que puedo hacer preguntas y que puedo retirarme en cualquier momento sin que genere perjuicio hacia mi persona.

Firma del participante

Fecha