

ARTÍCULO ORIGINAL

Engagement y desempeño laboral en profesionales de la salud de una clínica. Lima. Perú. 2023

Engagement and job performance among healthcare professionals at a clinic. Lima, Peru. 2023

Julio César Álvarez Gamero¹ <https://orcid.org/0000-0002-6861-5699>

Luis Enrique Podestá Gavilano¹ <http://orcid.org/0000-0003-0122-8835>

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Unidad de Posgrado. Facultad de Medicina Humana "San Fernando". Lima. Perú.

*Autor para la correspondencia. Correo electrónico: juliocesar.alvarez@unmsm.edu.pe

RESUMEN

Fundamento: el mundo actual está en constante cambio y reclama cada vez mayor competencia laboral y búsqueda de mejores talentos y personas con más capacidades y mejores adiestramientos, por lo que es necesario estudiar los diversos factores que influyen en el desarrollo y mantenimiento de las instituciones, en este caso referidas al ámbito de la salud laboral.

Objetivo: determinar la relación existente entre el *engagement* y desempeño laboral en los profesionales de la salud de una clínica en la ciudad de Lima, Perú durante el año 2023.

Métodos: se realizó un estudio observacional, correlacional, transversal, con un diseño de investigación no experimental, investigación descriptiva con enfoque cuantitativo en la clínica Tezza, en la ciudad de Lima, Perú, durante 2023. Se utilizaron métodos teóricos: análisis-síntesis, inducción-deducción, hipotético-deductivo e histórico-lógico; empírico: se utilizaron dos cuestionarios: *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* e *Individual Work Performance Questionnaire* modificada, los que, después de aplicados, se sometieron a un análisis estadístico.

Resultados: se corroboró la relación lineal positiva con una buena intensidad (r de Pearson 0.4725) de ambas variables, con una dependencia del 21.12 % del desempeño en función al *engagement* laboral.

Conclusiones: se determinó una relación significativa entre el *engagement* y el desempeño laboral en los profesionales de la salud de la clínica Tezza, en Lima, Perú, con incidencias positivas en lo colectivo y personal.

DeSC: Psicología; condicionamiento psicológico, manejo psicológico; educación médica.

ABSTRACT

Background: today's world is constantly changing and demands increasing job competences and the search for better talent and people with greater skills and better training. Therefore, it is necessary to study the various factors that influence the development and maintenance of institutions, in this case related to the field of occupational health.

Objective: to determine the relationship between engagement and job performance among healthcare professionals at a clinic in Lima, Peru, during 2023.

Methods: an observational, correlational, cross-sectional study was carried out with a non-experimental research design, descriptive research with a quantitative approach at the Tezza Clinic in Lima, Peru, during 2023. Theoretical methods were used: analysis-synthesis, induction-deduction, hypothetical-deductive, and historical-logical; empirical methods: two questionnaires were used: the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) and the modified Individual Work Performance Questionnaire, which, after being administered, were subjected to statistical analysis.

Results: a positive linear relationship with a significant intensity (Pearson's r 0.4725) was confirmed between both variables, with a 21.12% dependence of performance on work engagement.

Conclusions: a significant relationship was found between engagement and work performance among healthcare professionals at the Tezza Clinic in Lima, Peru, with positive impacts on both the collective and personal levels.

MeSH: psychology; conditioning, psychological; handling, psychological; education, medical.

Recibido: 13/01/2025

Aprobado: 31/03/2025

INTRODUCCIÓN

El mundo laboral resulta ser cada vez más competitivo; hoy se estudia más, se realizan cursos, diplomados, maestrías y doctorados, promovidos por una sociedad que busca nuevas habilidades para aplicar por mejores trabajos, lo cual incentiva a la población a logros mayores. Esta competencia laboral permite obtener empleos, a veces, con mejores beneficios y remuneraciones, extensivo al ámbito laboral de la salud.

En la búsqueda del desarrollo personal, los empleos se realizan en diferentes instituciones que tienen diferentes culturas y climas organizacionales, así mismo existen diferentes aspectos inmersos, dos de ellos vienen a ser el *engagement* y el desempeño laboral.

Engagement laboral, se define como: "... un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo, caracterizado por tres dimensiones: el vigor, la dedicación y la absorción".⁽¹⁾ Pero también puede entenderse como el compromiso que tienen los trabajadores con su labor y la institución, con incidencia directa en la productividad.⁽²⁾ Lograr un buen *engagement* laboral es el objetivo de todas las empresas o establecimientos,

lo que a su vez influye en el clima organizacional, el desarrollo personal y el bienestar físico y psicológico.

Se ha demostrado que el *engagement* laboral se asocia a buenos resultados en la productividad y ganancias económicas, y beneficios personales en los trabajadores: así logran mayor eficacia en sus deberes, incrementan su energía, y potencian su aprendizaje y la búsqueda del éxito.^(3,4,5)

El desempeño laboral comprende las acciones que realizan las personas para lograr los objetivos de su empresa o institución.⁽⁶⁾ Está compuesto de tres dimensiones: desempeño de la tarea, comportamientos contraproducentes y desempeño contextual.⁽⁷⁾

Los autores se han propuesto como objetivo: determinar la relación existente entre el *engagement* y desempeño laboral en los profesionales de la salud de una clínica en la ciudad de Lima, Perú durante el año 2023.

MÉTODOS

Se realizó una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo en la clínica Tezza, en la ciudad de Lima, Perú, durante el año 2023. Es un estudio observacional, correlacional, transversal, con un diseño de investigación no experimental.

De un universo de 256 profesionales de salud de la mencionada clínica se seleccionó una muestra de 135, mediante muestreo probabilístico aleatorio simple con un nivel de confianza del 95 %.

Criterios de inclusión: profesionales de la salud que estén laborando activamente en la clínica, brinden su consentimiento informado para participar en el estudio y acepten realizar la encuesta; se excluyeron aquellos cuestionarios incompletos.

Referente a los métodos teóricos, se utilizaron análisis-síntesis, inducción- deducción, hipotético-deductivo e histórico-lógico, con el fin de fundamentar teóricamente la investigación.

Los métodos empíricos utilizados fueron dos tipos de encuestas: una, denominada *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) con 17 ítems,⁽¹⁾ que incluye tres dimensiones: vigor (6 ítems), dedicación (5 ítems) y absorción (6 ítems), medidos a través de una escala de Likert de 0 a 6; y otra; la encuesta de *Individual Work Performance Questionnaire*,⁽⁸⁾ modificada, - redujo los ítems de 18 a 14 y contiene un estudio de validez para Perú-.⁽⁹⁾ Esta incluye también tres dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual y desempeño laboral contraproducente.

Como métodos estadísticos, los datos se consignaron en una base de Microsoft Excel 2019 y se exportaron al programa estadístico SPSS 29, donde se tabuló y analizó la información. Los resultados de la correlación fueron calculados con un nivel de significancia del 5 %.

Asimismo, se cumplieron las consideraciones éticas previstas en la Declaración de Helsinki, con protección de la confidencialidad y privacidad de la información proporcionada. La investigación fue autorizada por la dirección de la clínica donde se realizó, y el consentimiento informado de los encuestados, de manera voluntaria.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La Tabla 1 muestra que el estudio incluyó a un total de 135 personas: 104 (77.04 %) fueron del sexo femenino, mientras que 31 (22.92 %) pertenecían al sexo masculino, con una edad promedio de 36.83 ± 11.88 años.

Tabla 1. Distribución de trabajadores según edad y sexo. Clínica Tezza. Lima. Perú. 2023.

Edad	Masculino		Femenino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
< 20 a	0	0.00 %	1	0.74 %	1	0.74 %
20-29 a	9	6.67 %	31	22.96 %	40	29.63 %
30-39 a	10	7.41 %	40	29.63 %	50	37.04 %
40-49 a	4	2.96 %	17	12.59 %	21	15.56 %
50-59 a	2	1.48 %	11	8.15 %	13	9.63 %
60-69 a	5	3.70 %	3	2.22 %	8	5.93 %
≥ 70 a	1	0.74 %	1	0.74 %	2	1.48 %
Total	31	22.96 %	104	77.04 %	135	100.00 %

Fuente: cuestionario. Total: 36.83 ± 11.88 años (19 – 74 años)

Como se observa en la Tabla 2, cuando el desempeño resultó muy bueno, el *engagement* del profesional de la salud fue alto en 73.3 % y muy alto en 23.33 % de los trabajadores. En trabajadores con buen desempeño, *el engagement* fue alto en 84.6 % y promedio en 9.62 %; y cuando el desempeño fue regular, el *engagement* resultó alto en 62.2 % y promedio en 33.9 %. Estas variaciones fueron estadísticamente significativas. ($p < 0.05$).

Tabla 2. Relación entre *engagement* y desempeño laboral del profesional de la salud. Clínica Tezza. Lima. Perú. 2023.

<i>Engagement</i>	Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Promedio	18	33.96%	5	9.62%	1	3.33%	24	17.78%
Alto	33	62.26%	44	84.62%	22	73.33%	99	73.33%
Muy alto	2	3.77%	3	5.77%	7	23.33%	12	8.89%
Total	53	100.00%	52	100.00%	30	100.00%	135	100.00%

Fuente: cuestionario

Chi2 = 24.24 G. libertad = 4 p < 0.05

Spearman's rank correlation coefficient: r = 0.4725

r² = 0.2233 p < 0.05

Al asociar las dos variables, como se ilustra en la Figura 1, se encontró una relación positiva de buena intensidad (R de Spearman > 0.4725) y significativa (p < 0.05) entre ambas variables con una variación del 22.33 % en el desempeño cuando se modifica el *engagement*.

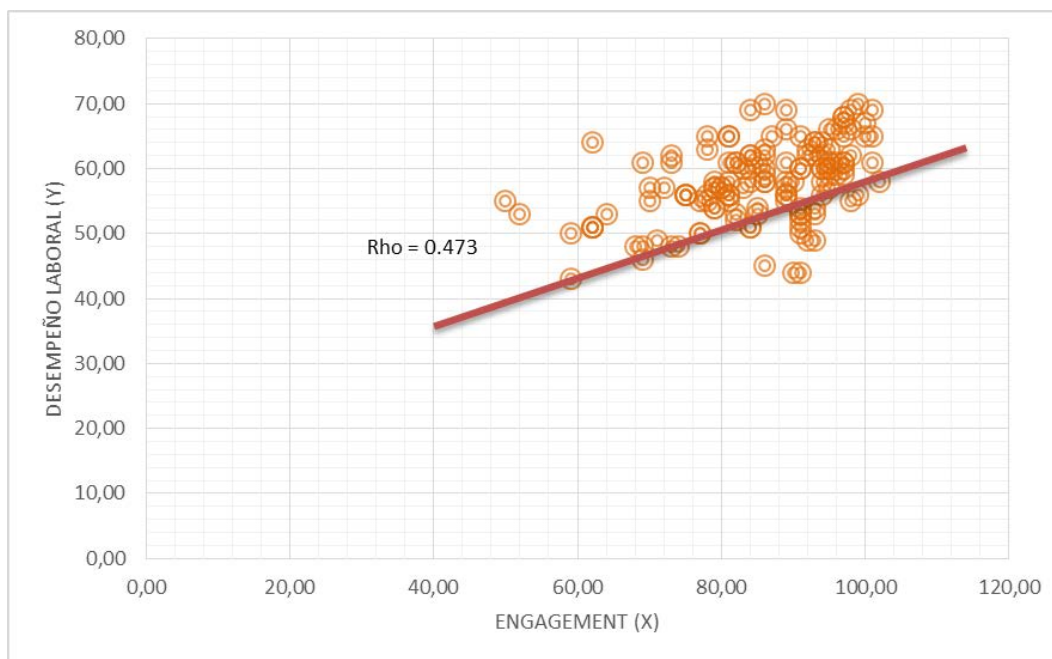


Fig. 1. Correlación entre puntajes de *engagement* y de desempeño laboral Clínica Tezza. Lima. Perú. 2023.

El valor de Rho de Spearman indica una jerarquía o nivel positivo medio; quiere decir que cuando el profesional de la salud en la clínica tenga mayor *engagement* aumentará su desempeño laboral, lo cual podría implicar, en opinión de los autores, a nivel colectivo una influencia positiva y mejoría del clima organizacional; y a nivel personal, en bienestar físico, psicológico y búsqueda de desarrollo personal.

Esta asociación ha sido demostrada en otras investigaciones: un estudio realizado en la red de salud Chepén,⁽¹⁰⁾ con 135 profesionales de la salud, asistenciales y administrativos se encontró relación positiva con significancia $p < 0.01$ y una correlación de Spearman de 0.804; cabe resaltar que en este estudio se evidenció un nivel de desempeño laboral alto en un 56.9 % y un *engagement* alto en un 59.5 % de los trabajadores. Asimismo, Berrospi Cunyas et al.⁽¹¹⁾ en 40 personas que laboraban en una clínica de Huancayo en Perú, demostraron que existe correlación significativa con un valor de Rho de Spearman = 0,694.

Santa Clara ene-dic.

Farfan Aguilar⁽¹²⁾ efectuó una revisión sistemática de cinco estudios en trabajadores peruanos en el lapso 2015-2020 en Perú, donde evidenció una relación estadísticamente significativa entre el *engagement* y el desempeño laboral, y obtuvo una correlación entre las dos dimensiones de un mínimo de $r = 0.350$ y un máximo de $r = 0,640$; coincidentes con lo obtenido en la presente investigación.

En el contexto japonés,⁽¹³⁾ un estudio desarrollado en una muestra de 1632 trabajadores, evidenció que el mayor *engagement* laboral se asoció significativamente con un mejor desempeño laboral en el seguimiento ($\beta = 0,159$, $P < 0,001$); al extraer un análisis estratificado por sexo mostró era más fuerte entre las mujeres que entre los hombres ($\beta = 0,242$, $P < 0,001$ y $\beta = 0,153$, $P < 0,001$, respectivamente).

En ese mismo contexto, se hizo una investigación en tres hospitales japoneses con una selección de 447 enfermeras,⁽¹⁴⁾ cuyo objetivo principal fue demostrar la distinción entre el *engagement* y la adicción al trabajo, incluyendo además la calidad de sueño y el desempeño laboral. Se evidenció que el *engagement* se relaciona de manera positiva con la calidad del sueño ($\beta = 0,29$, $p < 0,001$) y el desempeño laboral ($\beta = 0,36$, $p < 0,001$). Contrariamente, la adicción al trabajo tiene una relación negativa con la calidad del sueño ($\beta = - 0,36$, $p < 0,001$) y el desempeño laboral ($\beta = - 0,10$, $p < 0,05$).

Otro estudio realizado en 399 programadores en Nanjing, China,⁽¹⁵⁾ evidenció que una relación en forma de U invertida era más adecuada para la distribución de datos que una relación lineal; el compromiso laboral solo pudo explicar el 26 % ($R^2=0,26$) de la variación en el desempeño laboral, pero en el modelo cuadrático, el compromiso laboral pudo explicar el 72 % ($R^2=0,72$) de la variación del desempeño laboral; esto fue afectado por el capital psicológico, de lo cual se podría inferir que el desempeño laboral individual no solo está relacionado con buenas condiciones de trabajo, sino también con el estado del individuo. Concluye que el capital psicológico puede usarse como un recurso para mejorar el desempeño laboral.

Cabe resaltar que para la medición del *engagement* laboral se usa frecuentemente la encuesta *Utrecht Work Engagement*,⁽¹⁾ mientras que para medir el desempeño laboral se

evidencian varias encuestas o escalas; en este estudio se utilizó una escala validada en población peruana,⁽⁹⁾ la que en un futuro pudiera ser de referencia para próximos estudios en poblaciones con características similares.

La búsqueda de un buen nivel de *engagement* en el ámbito laboral, especialmente en el ámbito de la salud, tiene un efecto directo en beneficios para el desarrollo de las instituciones prestadoras de salud, y también a nivel del desempeño laboral, lo que puede inferir en mejorías colectivas y personales.

Aporte científico

Se demuestra la relación entre el *engagement* y el desempeño laboral en las instituciones prestadoras de salud, las cuales deben analizar y obtener información de su personal para buscar la excelencia e indirectamente mejorar la atención brindada para con los pacientes; aporta, además, una escala validada en una población peruana, aplicable en contextos similares.

CONCLUSIONES

Se determinó la existencia de la relación entre el *engagement* y el desempeño laboral en el profesional de la salud de la clínica Tezza en Lima; se evidenció que a mayor *engagement* se evidencia un mejor desempeño laboral, lo cual implica a nivel colectivo una influencia positiva y mejoría del clima organizacional; y a nivel personal, bienestar físico, psicológico y búsqueda de desarrollo personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Schaufeli WB, Salanova M, González-Romá V, Bakker AB. The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *J of Happiness Studies* [Internet]. 2002 [citado 12/06/2024];3(1): 71–92. Disponible en: <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
2. Bosch MJ, Riumalló MP, Morgado M. Engagement laboral: el compromiso como recurso. *ESE Business School Chile*. 2021 [citado 12/06/2024];(21):5–6. Disponible en:

https://www.ese.cl/ese/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/21_engagement_laboral.pdf

3. Keyko K, Cummings GG, Yonge O, Wong CA. Work engagement in professional nursing practice: A systematic review. *International J of Nursing Studies* [Internet]. 2016 [citado 12/06/2024];61:142–64. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020748916300736>

4. Slåtten T, Lien G, Mutonyi BR. Precursors and outcomes of work engagement among nursing professionals-a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2022 [citado 15/06/2024];22(1):[aprox. 21 p.]. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07405-0>

5. Yadav A, Pandita D, Singh S. Work-life integration, job contentment, employee engagement and its impact on organizational effectiveness: a systematic literature review. *Industrial and Commercial Training* [Internet]. 2022 [citado 12/06/2024];54(3):509–27. Disponible en:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ict-12-2021-0083/full/html>

6. Andrade AZ, Martínez AP, Noguera AS, Aguilar IS. Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium Plus* [Internet]. 2023 [citado 12/06/2024];5(1):1–12. Disponible en:

https://revistasacademicas.uco.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638

7. Sackett PR, Lievens F. Personnel Selection. *Annual Review of Psychology* [Internet]. 2008 [citado 12/06/2024];59(1):419–50. Disponible en:

<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093716>

8. Koopmans L, Bernaards CM, Hildebrandt VH, de Vet HCW, van der Beek AJ. Measuring individual work performance: identifying and selecting indicators. *Work* [Internet]. 2014 [citado 12/06/2024];48(2):229–38. Disponible en: <https://doi.org/10.3233/wor-131659>

9. Geraldo Campos LA. Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Rev de Investigación en Psicología* [Internet]. 2022 [citado 12/06/2024];25(1):63–81. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1609-74752022000100063&lng=es&nrm=iso&tlng=es

10. Bravo Espinoza BM. *Engagement* y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020. Perú: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2949837>

11. Berrospi Cunyas GM, Yupanqui Mateo MM. *Engagement* y desempeño laboral en colaboradores de una clínica en la ciudad de Huancayo - 2022. Perú: Universidad Continental; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13506>
12. Farfan Aguilar KA. *Engagement* y su relación con el desempeño laboral en trabajadores peruanos: Una revisión sistemática y metaanálisis, en el periodo 2015 – 2020. Perú: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105535>
13. Eguchi H, Inoue A, Kachi Y, Miyaki K, Tsutsumi A. Work Engagement and Work Performance Among Japanese Workers: A 1-Year Prospective Cohort Study. *J of Occupational and Environmental Medicine* [Internet]. 2020 [citado 12/06/2024]; 62(12): 99-103. Disponible en:
https://journals.lww.com/joem/abstract/2020/12000/work_engagement_and_work_performance_among.3.aspx
14. Kubota K, Shimazu A, Kawakami N, Takahashi M, Nakata A, Schaufeli WB. Distinción empírica entre *engagement* y trabajolismo en enfermeras hospitalarias de Japón: Efecto sobre la calidad del sueño y el desempeño laboral. *Cienc Trab* [Internet]. 2011 [citado 12/06/2024]; 13(41): 152–7. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4705841/>
15. Yao J, Qiu X, Yang L, Han X, Li Y. The Relationship Between Work Engagement and Job Performance: Psychological Capital as a Moderating Factor. *Front Psychol* [Internet]. 2022 [citado 12/06/2024]; 13:e729131. Disponible en:
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.729131>

Declaración de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses

Contribución de los autores

Conceptualización: Julio César Álvarez Gamero

Curación de datos: Julio César Álvarez Gamero

Análisis formal: Julio César Álvarez Gamero

Adquisición de fondos: Julio César Álvarez Gamero

Administración de proyectos: Julio César Álvarez Gamero

Investigación: Julio César Álvarez Gamero

Metodología: Julio César Álvarez Gamero, Luis Podestá Gavilano

Recursos: Julio César Álvarez Gamero

Software: Julio César Álvarez Gamero

Supervisión: Julio César Álvarez Gamero, Luis Podestá Gavilano

Validación: Julio César Álvarez Gamero

Visualización: Julio César Álvarez Gamero, Luis Podestá Gavilano

Redacción del borrador original: Julio César Álvarez Gamero

Redacción (revisión y edición): Julio César Álvarez Gamero, Luis Podestá Gavilano

Este artículo está publicado bajo la licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)