

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



## TESIS

### **Engagement Laboral y Liderazgo de Servicio en el Hospital de Apoyo Junin, 2020**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Fany Isabel Coronacion Martinez  
Bach. Rosa Amelia Peña Tovalino

Asesor : Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturin

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y  
Culminación : 03.01.2020 – 23.01.2021

Huancayo – Perú  
2021

**CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

Engagement Laboral y Liderazgo de Servicio en el Hospital de Apoyo  
Junin,2020

PRESENTADO POR:

Bach. Fany Isabel Coronacion Martine

Bach. Rosa Amelia Peña Tovalino

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO:

PRESIDENTE :

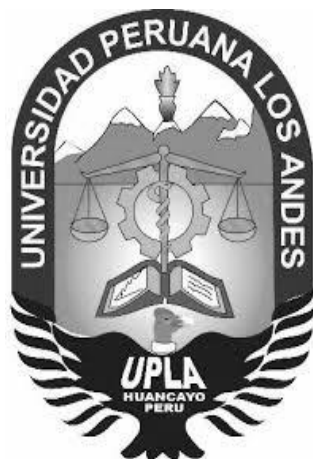
PRIMER MIEMBRO :

SEGUNDO MIEMBRO :

TERCER MIEMBRO :

Huancayo, 18 de marzo del 2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



## TESIS

### **Engagement Laboral y Liderazgo de Servicio en el Hospital de Apoyo Junin, 2020**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Fany Isabel Coronacion Martinez  
Bach. Rosa Amelia Peña Tovalino

Asesor : Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturin

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y  
Culminación : 03.01.2020 – 23.01.2021

Huancayo – Perú  
2021

**ASESOR:**

Mtro. Doris Alvarado Canturin

## **DEDICATORIA**

A mi familia que con su apoyo me impulsan a lograr mis sueños

**Fany y Rosa**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirme para llegar hasta la culminación de mis proyectos enmarcados.

A nuestra familia por enseñarnos a luchar por lo que queremos, por enseñarnos que, con esfuerzo, podemos llegar lejos y por el apoyo incondicional que nos han brindado durante nuestra vida.

## CONTENIDO

<b>CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS</b> .....	ii
DEDICATORIA .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
CONTENIDO .....	vii
CONTENIDO DE TABLAS .....	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I .....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA .....	3
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	8
1.4.1. Justificación social .....	8
1.4.2. Justificación teórica .....	8
1.4.3. Justificación metodológica .....	9
1.5. OBJETIVOS .....	10
1.5.1. Objetivo general.....	10
1.5.2. Objetivos específicos .....	10
CAPITULO II.....	11

MARCO TEÓRICO .....	11
2.1. ANTECEDENTES .....	11
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS .....	17
CAPITULO III.....	38
HIPÓTESIS .....	38
3.1. Hipótesis general .....	38
3.2. Hipótesis específicas.....	38
3.3. Variables.....	38
CAPITULO IV .....	44
METODOLOGÍA .....	44
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	44
4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	45
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	46
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	47
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	48
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	48
CAPITULO V.....	49
RESULTADOS .....	49
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	66
CONCLUSIONES .....	69
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73



MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	76
ANEXOS .....	76
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	77
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO.....	79
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	82
CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	86
DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....	88
CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	95
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	96

**CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla 1 Operacionalizacion de las variables .....	39
Tabla 2 Operacionalizacion del instrumento .....	41
Tabla 3 Resultado de la validación de los instrumentos.....	48
Tabla 4 Frecuencia porcentual de la variable Engagement laboral en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	49
Tabla 5 Frecuencias porcentuales de la dimensión vigor en el Hospital de Apoyo Junin- 2020 .....	50
Tabla 6 Frecuencias porcentuales de la dimensión dedicación en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	51
Tabla 7 Frecuencias porcentuales de la dimensión absorción en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	52
Tabla 8 Frecuencias porcentuales de la variable Liderazgo de Servicio en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	53
Tabla 9 Frecuencias porcentuales de la dimensión Liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	54
Tabla 10 Frecuencias porcentuales de la dimensión Liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	55
Tabla 11 Frecuencias de la dimensión Liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Jinin-2020 .....	56

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1 El cambiante mundo laboral de las organizaciones tradicionales a la moderna ...	24
Figura 2 Frecuencias porcentuales de la variable Engagement Laboral en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	49
Figura 3 Frecuencias porcentuales de la dimensión vigor en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	50
Figura 4 Frecuencias porcentuales de la dimensión dedicación en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	51
Figura 5 Frecuencias porcentuales de la dimensión absorción en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	52
Figura 6 Frecuencias porcentuales de la variable liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	53
Figura 7 Frecuencias porcentuales de la dimensión liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	54
Figura 8 Frecuencias porcentuales de la dimensión Liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	55
Figura 9 Frecuencias porcentuales de la dimensión Liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junin-2020 .....	56

## RESUMEN

La siguiente investigación que presentan las autoras, es referente al engagement laboral y como este se relaciona con el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junín, tiene como propósito establecer la relación que existe entre el engagement laboral y como este se relaciona con el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junín, el estudio está enmarcado en el tipo de investigación básica, la investigación se empleó como base estructural el cual es el método científico, que orienta como efectuar una investigación del tipo: INDUCTIVO – DEDUCTIVO, además de ser: ANALÍTICO – SINTÉTICO, por las formas de analizar los hechos o fenómenos y relacionarlos con las bases teóricas del marco conceptual, asumiendo categorías cognitivas de síntesis”. La población estuvo constituida por 209 colaboradores con una muestra de 136 colaboradores. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual constaba de 32 preguntas .

El trabajo de investigación pretende demostrar la relación significativa entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junín.

La conclusión obtenida sobre la base de los resultados se ha establecido que, existe relación significativa entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el hospital de servicio de apoyo Junin-2020, teniendo como resultado que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.294$  y la significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación baja y una relación pequeña entre las variables engagement laboral y liderazgo de servicio .

Palabras claves: Engagement laboral, liderazgo de servicio

## ABSTRACT

The following research presented by the authors refers to work engagement and how this is related to service leadership at Hospital de Apoyo Junín, its purpose is to establish the relationship that exists between work engagement and how it is related to leadership service at the Hospital de Apoyo Junín, the study is framed in the type of basic research, the research was used as a structural basis which is the scientific method, which guides how to carry out an investigation of the type: INDUCTIVE - DEDUCTIVE, in addition to being : ANALYTICAL - SYNTHETIC, for the ways of analyzing the facts or phenomena and relating them to the theoretical bases of the conceptual framework, assuming cognitive synthesis categories ”. The population consisted of 209 collaborators with a sample of 136 collaborators. Data collection was carried out by applying the survey technique and the instrument used was the questionnaire, which consisted of 32 questions.

The research work aims to demonstrate the significant relationship between work engagement and service leadership at Hospital de Apoyo Junín.

The conclusion obtained based on the results has been established that there is a significant relationship between work engagement and service leadership in the Junin-2020 support service hospital, with the result that the tau b coefficient is  $\tau = 0.294$  and the bilateral significance of  $p = 0.000$ , the coefficient found indicates a low correlation and a small relationship between the variables work engagement and servant leadership.

Keywords: Work engagement, servant leadership

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, en las organizaciones cuentan con áreas que se enfocan específicamente en identificar a través de diagnósticos diversos factores de riesgo y así controlar, medir y brindar alternativas de solución para reducir los daños. Relacionando al hombre, el trabajo y su dinámica, años atrás se utilizaba la terminología “adicto al trabajo”, para conocer a los colaboradores que de manera voluntaria dedicaban más tiempo o recursos para el mejor desempeño de su trabajo, con predominio de una denotación negativa, ya que la atención se centró en identificar solo el daño a la salud. Posteriormente se inició el estudio de lo que se llama síndrome de burnout .

En el desarrollo del tercer milenio que algunos estudiosos de estas poblaciones han podido observar distintas cualidades en los trabajadores, así como la consecuencia de su bienestar. Titularon los estados de comportamiento de estos individuos con diferentes títulos como “pasión por trabajo”, “enganche laboral” o “compromiso con el trabajo”, hasta que después de muchas pruebas y evaluaciones se obtuvo un concepto idóneo que detallara los elementos que forman parte del estado del individuo. Hoy las empresas definen el engagement como el estado de ánimo positivo relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción. Más allá de estado momentáneo y específico, el engagement se refiere a un estado tridimensional de bienestar psicológico de las sub escalas antes mencionadas que no mantiene la atención en un objeto, evento, individuo o comportamiento específico. El vigor son los altos niveles de energía que cuenta como característica y resiliencia mental en la realización de las tareas, ganas de dedicar tiempo al trabajo y perseverancia en circunstancias difíciles. La dedicación se refiere a estar muy involucrado en el trabajo y experimentar significado, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío; es la implicación del trabajo. La absorción se caracteriza por la concentración total en el trabajo, sin darse cuenta del paso del tiempo y el individuo

tiene dificultad para desconectarse del trabajo. En otras palabras, el engagement es las ganas que siente el colaborador para con la organización a través de su trabajo. Han demostrado las investigaciones que los colaboradores más comprometidos suelen ser más apasionados con lo que hacen, muestran más entusiasmo, sienten orgullo por la organización y muchas veces no requieren que les pidan que hagan las cosas, si no que ellos lo hacen por iniciativa propia, muchas veces demostrando proactividad con todo lo que hacen, como consecuencia logran mejores resultados.

El problema de investigación está relacionado con conocer la relación que existe entre el engagement laboral el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junin,2020, y el objetivo de la investigación es Establecer la relación que existe entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junin,2020, utilizando la metodología de investigación para lo cual consideraremos el nivel de Investigación: Correlacional, Diseño de Investigación: No Experimental: Corte Transversal. El propósito del estudio es, establecer la relación que existe entre el engagement laboral el liderazgo de servicio en el hospital de Junin,2020 .

La presente investigación consta de cinco capítulos, siendo los siguientes: **Capítulo I** Planteamiento del estudio en donde trata de la realidad de la problemática, trabajos previos teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos. En el **Capítulo II**, se desarrolla el marco teórico de la investigación, en el **Capítulo III** se considera la hipótesis de la investigación para el **Capítulo IV** se considera la Metodología de la Investigación, finalmente en el **Capítulo V** se considera el trabajo de campo y el proceso de contraste de la hipótesis, considerando también las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos .

Las autoras

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA

En la actualidad, se están produciendo cambios sociales, vinculados a cuestiones económicas, políticas, culturales y naturales de crecimiento, globalización e incluso sostenibilidad en las empresas. Todo esto conlleva a las organizaciones ya sea públicas o privadas a reestructurar sus políticas, planes, estrategias, técnicas y acciones para lograr sus objetivos y ser competitivos . (Wolk, 2003).

Antes de que ocurrieran estos cambios, el compromiso surgió como una forma importante de deshacerse de los obstáculos y superar las limitaciones; Definido como un conjunto de herramientas diseñadas para lograr sus objetivos, las personas expanden sus opciones percibidas para mejores elecciones, acciones y estrategias. En la literatura, el engagement tiene una serie de aplicaciones diferentes que son útiles en relación con el personal, los equipos, la administración o los negocios. La principal diferencia entre estas aplicaciones está en el objetivo definido por el campo . (Fernandez, Muratori, & Zubieta, 2013,p.10)

Es importante enfatizar que la investigación debe enfocarse en el engagement como una estrategia organizacional para encontrar el camino para el buen desempeño de las personas que trabajan en la institución, ya que es importante tener en cuenta que los empleados generalmente tienen las habilidades necesarias para cumplir su función, pero la investigación apunta a demostrar que a menudo solo se necesita una buena orientación, seguimiento y capacitación



oportuna para lograr resultados positivos para usted y, en consecuencia, para la institución .

El engagement como parte de una organización tuvo sus inicios en el sector privado, trasladándose a partir de las grandes empresas (Ford Motor Company, IBM y Frito Lay) hacia las medianas y pequeñas empresas. Últimamente este enfoque se ha visto reflejada en el sector público, pero con menor envergadura (Fernandez, Muratori, & Zubieta, 2013,p.12).

La aplicación del engagement en organizaciones ha abierto alternativas nuevas de métodos, técnicas y tecnologías más sofisticadas para optimizar y mejorar la producción y los procesos de organizaciones y empresas. Este tipo de capacitaciones usualmente está dirigida a los gerentes de las empresas, para que puedan reflejar lo que han aprendido de otros colaboradores de la empresa y, por lo tanto, prescindir de la gestión de las personas ortodoxas, descritas como presión sobre sus subordinados . (Echeverría & Pizarro, 2014).

En la última década, en muchos países, las organizaciones han expresado gran preocupación en aspectos como la productividad y la innovación, ya que tienen mucho que ver con factores que conducen a la generación de beneficios, gracias a una relación satisfactoria y exitosa con sus clientes o usuarios; También se sabe que hoy importantes empresas del mundo desarrollan estrategias para enfrentar diferentes desafíos; contribuir con el desarrollo de los colaboradores, que cuenten con mucha más energía, que sean activos y entusiastas por lo que hacen y con mucha identificación por el trabajo, en otras palabras con un engagement de alto nivel. Es reconfortante para los gerentes tener personas en sus equipos de trabajo apasionadas por su trabajo, por lo que trabajan más duro y van más allá de los límites formales de su puesto .

Las razones que nos llevaron a abordar este enfoque son analizar el nivel de compromiso (engagement) y el tipo de liderazgo del servicio en organizaciones donde se identifican anomalías en la gestión del talento humano; Comprenda que el nivel de participación de los empleados de una organización es ahora ampliamente reconocido como uno de los indicadores importantes de la gestión de personas y, por tanto, de la calidad de la gestión en general .

Se ha encontrado que los empleados altamente involucrados están fuertemente conectados y entusiasmados con el trabajo y las actividades que realizan a diario, más allá que solo cumplir con su trabajo si no brindando un valor agregado a todas las actividades que realizan y así obteniendo resultados de calidad, tanto a nivel de desempeño individual como a nivel organizacional . Los empleados altamente involucrados hacen un esfuerzo adicional para prestar la debida atención a las necesidades del cliente y defender la organización, pasar más horas y sentirse felizmente absortos en su trabajo .

En resumen, el engagement mide el nivel de compromiso que los colaboradores sienten hacia la organización para la que trabajan y la investigación y la experiencia práctica han demostrado que los colaboradores con un alto nivel de engagement suelen demostrar pasión por lo que hacen ,muestran entusiasmo, son proactivos y definitivamente están orgullosos de pertenecer a la organización para la cual prestan sus servicios , más allá que sean conscientes de que muchas veces todo esto no tiene como consecuencia ,contar con una buena remuneración. El nivel de engagement es lo diferencia a los colaboradores que solo cumplen con su función y de aquellos que ponen todo su esfuerzo no solo para cumplir con su función si no ir más allá, porque es una satisfacción personal y esto genera,

energía y entusiasmo en un trabajo que consideran una parte fundamental de su vida .

Por otro lado, no lejos de estar involucrado, incluye todas las actividades que un colaborador realiza en una organización. De igual forma, el buen desempeño orienta a mejorar el alto nivel de desempeño que alcanza el colaborador en cumplimiento de su función de manera eficiente y significativa, influyendo en el logro de los objetivos y objetivos planificados por la organización, clave para el éxito de las empresas. y organizaciones, porque los planes y acciones de las organizaciones dependen del trabajo de los empleados. Este hecho motiva a los directivos de la organización a implementar hoy en día herramientas como el engagement, para comprometer a los colaboradores en el desarrollo de sus labores cotidianas dentro de la organización. (Morales, 2009).

Por ello, es importante que las organizaciones realicen un diagnóstico con respecto a la situación en la que se encuentran sus colaboradores y la percepción que estos tienen para con el trabajo ya sea en el sector público o privado. De acuerdo a (Chiavenato, 2009), los elementos a evaluar son el desempeño laboral, así como la efectividad y eficiencia del personal que labora en las organizaciones, lo cual es necesario para la organización, la persona que trabaja con gran satisfacción en el trabajo .

Es importante especificar que el engagement y el liderazgo de servicio se producen simultáneamente en una organización ya sea pública o privada; por lo tanto, encontrar el grado de relación entre las dos variables es de suma importancia, ya que es de relevancia teórica. Para los fines del estudio, se consideró desarrollar la investigación en el Hospital de Apoyo Junín, dirigido en particular al personal de la institución que dirige sus acciones hacia la mejora

permanente del desarrollo físico, mental y social en su puesto de trabajo. La mejora del servicio y el trabajo eficiente requieren el servicio de profesionales de calidad. Por lo tanto, el estudio correlativo entre engagement y liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junín será el adecuado .

## **1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La investigación se llevará a cabo en el Hospital de Apoyo Junín, situada en Jr. Sáenz Peña n°650 lado oeste-Junín.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

La presente investigación se desarrollará dentro de los meses de Julio al 30 de diciembre 2020.

### **1.2.3. Delimitación conceptual o temática**

La siguiente investigación se realizará en un amplio campo teórico, debido a las diferentes dimensiones establecidas en función de cada una de las variables; en principio, describe los términos y construcciones teóricas establecidos, tanto en lo que se establece sobre la base de variables.

Según Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009) “el engagement es un estado psicológico positivo del empleado caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como tal absorción y concentración en la actividad laboral”. (pag.80)

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junín,2020?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- 1) ¿Cuál es la relación que existe entre el vigor y el liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junín,2020?
- 2) ¿Cuál es la relación que existe entre la dedicación y el liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junín,2020?
- 3) ¿Cuál es la relación que existe entre la absorción y el liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junín,2020?

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

#### **1.4.1. Justificación social**

La siguiente investigación permitirá que los directivos y colaboradores que desempeñan sus labores en el ámbito organizacional, obtengan la información necesaria sobre la relación existente entre el Engagement y el liderazgo de servicio del personal del Hospital de Apoyo Junín.

#### **1.4.2. Justificación teórica**

Para la justificación teórica consideramos lo planteado por: Bernal (2010), “La investigación es reflexión o debate académico, tiene una justificación teórica, porque su objetivo puede ser el análisis epistemológico

del conocimiento existente sobre un tema, confrontar una teoría, proponer nuevos paradigmas o resolver un modelo”.

Esta investigación busca establecer la relación que existe entre el engagement y el liderazgo de servicio del personal del Hospital de Apoyo Junín.

Por otro lado, considero que la investigación es un precedente para futuras investigaciones, ampliando el conocimiento en un marco de globalización, permitiendo el desarrollo y la ejecución de investigaciones adicionales para la mejora continua de todos los procesos en la institución.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

“En la investigación científica, la justificación metodológica del estudio es cuando el proyecto propuesto propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable.” (Bernal C. , 2010)

Para la investigación, utilizaremos métodos de investigación, técnicas de recopilación de datos, herramientas de medición, escalas para medir resultados, tabulación de datos y, a su vez, análisis estadístico para un mejor procesamiento de los datos obtenidos, reflejando la confiabilidad y transparencia de resultados. encontrado. En la investigación, proponemos aplicar un diseño no experimental, transversal y explicativo, dados los aspectos propuestos en el enfoque del problema y en su construcción.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junín,2020.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- 1) Establecer la relación que existe entre el vigor y el liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junín,2020.
- 2) Fijar la relación que existe entre la dedicación y el liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junín,2020.
- 3) Fijar la relación que existe entre la absorción y el liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junín,2020.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### A. Antecedentes internacionales:

Para Acosta Garnadillo & Gonzalez Sabogal (2017) tesis: “Engagement laboral de los administrativos en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio”, quien opto el grado de Especialista en Psicología laboral en la Facultad de Psicología Universidad Cooperativa de Colombia - Sede Villavicencio.

En el trabajo, el objetivo general era: "Conocer el engagement en el trabajo del equipo administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede de Villavicencio"; utilizando la metodología, un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico; la población estaba compuesta por 11 funcionarios administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede de Villavicencio, responsables de varios puestos como asistentes, coordinadores y analistas en algunos departamentos y considerando la muestra para todos los miembros de la población; es decir, se utilizó la muestra del censo; Después de analizar los datos, se concluyó que: teniendo en cuenta la teoría, el engagement con el trabajo y sus características (vigor, absorción y dedicación), si está presente en la mayoría de los AUCCV, pero hay varias causas que influyen en el desarrollo de su trabajo.

En la categoría emergente del entorno, está claro que la participación de AUCCV se ve afectada negativamente por el comportamiento y las actitudes de sus líderes y por la falta de reconocimiento para el desarrollo de su trabajo, que es el fracaso más significativo. Por otro lado, es importante destacar que los trabajadores están satisfechos con la remuneración



(salarios, beneficios, oportunidades) que la Universidad como organización les ofrece. En cuanto a la categoría emergente de oportunidades, surgió que algunos AUCCV ocupan puestos para los que no han sido preparados profesionalmente y, por lo tanto, esperan nuevas ofertas de trabajo que les permitan ejercer su profesión. Asimismo, mencionan que la organización no les ofrece la oportunidad de cambiar de puesto dentro de ella.

Para Leon Jaramillo, Mendez Solarte, & Ruiz Gutierrez (2015). Tesis, "Implicación y su relación con las condiciones laborales bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano ", trabajo universitario para postularse a una maestría en Gerencia del Talento Humano, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de Manizales, Caldas – Colombia.

La investigación antes mencionada propuso como objetivo general:

"Identificar y describir los comportamientos asociados con la participación y su relación con las condiciones de trabajo, bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano", determinando el uso de la metodología, enmarcada en el macro proyecto de servicios humanos en el contexto de la nueva gestión pública; investigación empírica con diseño descriptivo transversal; La población considerada estaba compuesta por 13 escuelas, las cuales se ubicaban en la región centro-occidental del país, se tomó la muestra con base en criterios no probabilísticos y la elección de la observación de los puntos que determinan la muestra del censo, es decir, los representantes elegidos como población , después de usar las estadísticas de la prueba, terminó: la calidad de vida en el trabajo a

lo largo del tiempo ha ganado mucha fuerza, al ser un factor determinante para optar un puesto laboral o un rol en la organización, es pertinente conocer el pensamiento de los colaboradores sobre la organización y sus componentes, para evaluar los diferentes aspectos en los que realiza su trabajo y resaltar los factores de riesgo y protectores que mitigan los cambios en las cargas de trabajo. Cuevas Rivera, (2011) tesis, “Evaluación del Engagement en empleados de una empresa comercial”, para lograr el grado de Maestría, Facultad de psicología, Universidad Autónoma de Nueva León – Monterrey Nueva león – México.

La investigación en cuestión declaró como un objetivo general: "Investigar el grado de compromiso del personal de una empresa comercial en la ciudad de Monterrey, Nueva York". Teniendo en cuenta las variables edad, antigüedad y sexo; la metodología consolidada fue la investigación exploratoria y descriptiva, con un diseño no experimental y transversal; La población de estudio, que incluye un total de 600, de los cuales se eligió una muestra de 93 empleados, lo que representa el 15% de la población total, luego concluyó en: En el desarrollo de este trabajo de investigación, fue posible verificar la importancia de adquirir engagement como alternativa estratégica que busque promover la satisfacción, el bienestar psicológico y contribuir con el desarrollo de la organización; Se pudo corroborar lo que indica la teoría, extrapolar una situación experimental práctica; Se abordaron las diferentes dimensiones incluidas en el compromiso: vigor, dedicación y absorción .

## **B. Antecedentes nacionales**

Según Dias Uriarte (2016) tesis, “Engagement entre dos instituciones financieras de Chiclayo 2016”, para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología en la Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología, Universidad Señor de Sipán. Chiclayo – Perú.

Se propuso un objetivo general en la investigación: "Determinar la diferencia en el engagement de los trabajadores de dos instituciones financieras en Chiclayo"; utilizando como factor metodológico, cuantitativo y básico o investigación pura, además de establecer que no es experimental y con un método de comparación a posteriori, la población está compuesta por 200 trabajadores del banco privado y unos 150 trabajadores del Banco del Estado; la muestra está compuesta por 140 sujetos; de donde se extrajeron las conclusiones: existen diferencias estadísticamente significativas en el engagement entre las finanzas públicas y privadas, con un nivel de significancia de  $p < 0.01$ ; el nivel predominante de compromiso total es bajo, con un 48,8%, de los cuales el 41,3% pertenece a la financiera pública, frente al 7,5% a la financiera privada, y el nivel de compromiso predominante en los hombres es el nivel bajo con 28,1% de los sujetos, incluidas mujeres, el nivel predominante es el nivel bajo, con 20,6% .

Según Delgado Paredes & Velasquez Velasquez (2018) tesis: “Influencia del Engagement en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de una Agencia Bancaria en el Distrito de Cayma – Arequipa, 2018”, Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios en la Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas de la Universidad Católica de San Pablo, Arequipa – Perú.

Con el objetivo "Determinar la influencia del compromiso en la satisfacción profesional de los empleados de una sucursal bancaria en el distrito de Cayma - Arequipa, 2017"; La metodología de investigación es cuantitativa, un enfoque descriptivo - correlativo y se considerara a la población, al total de trabajadores en una sucursal bancaria en el distrito de Cayma, Arequipa; considerando como muestra del censo el mismo total de trabajadores de 25 años; concluyendo que: La importancia de la tarea, evaluando el nivel de impacto que las actividades del empleado tienen en las acciones de otras personas en la organización, logró un resultado positivo, en el que el 80% de los empleados respondieron dentro de los límites "totalmente de acuerdo "y" de acuerdo "Tenga en cuenta que no se obtuvieron resultados negativos, sin embargo, el 20% de los empleados respondió" indeciso ". Por lo tanto, se concluyó que, si la actividad tiene un significado, es decir, sienten que sus actividades diarias influyen en la vida y el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el entorno externo (cliente).

Para Cumpa Romero (2015) tesis, "Engagement en Colaboradores de Tresempresas de Comercialización de Bebidas y Alimentos de la Ciudad de Chiclayo – 2015", para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología, en la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú.

Determinaron como objetivo: "Determinar las diferencias de engagement entre los empleados de tres empresas que venden bebidas y alimentos en la ciudad de Chiclayo, 2015"; la metodología de investigación descriptiva: comparativa, no experimental, transversal y con determinación de la población, trabajamos con 65 personas de ambos sexos de las tres empresas; y, utilizando la muestra del censo, luego de analizar los datos, se concluyó que: Hay grandes diferencias entre el

engagement de los colaboradores de las compañías que comercializan alimentos y bebidas en la ciudad de Chiclayo.

### **C. Antecedentes locales**

Según Caceres Mariano & Dueñas Hinojosa (2014) según la tesis “Factores que determinan el rendimiento laboral de los Promotores de préstamo personal en la financiera Crediscotia Agencia Huancayo ,en su conclusion nos menciona lo siguiente”.

La encuesta se realizó en la Financiera CrediScotia Perú S.A. En el área de banca de consumo, la sucursal de Huancayo, enfocada en el area de ventas, también denominada Promotoras de Crédito Personal (PPP), analizará las variables de desempeño laboral. El planteamiento del problema de esra investigacion , es: ¿cuáles son los factores que determinan el desempeño laboral de los promotores de crédito personal en la Financiera CrediScotia Agencia Huancayo? Con base en la problemática expresada, el objetivo de la investigacion fue: determinar en qué medida el liderazgo ejercido por la empresa tercerizadora afecta el desempeño profesional de los promotores de crédito personal de Financiera CrediScotia Perú S.A. en el ramal Huancayo. La hipótesis fue: el liderazgo ejercido por la empresa tercerizadora explica en gran medida el desempeño profesional de los promotores de crédito personal de la agencia financiera CrediScotia Agencia Huancayo. Utilizando el método de investigación científica como método universal y los métodos inductivo, deductivo, analítico y sintético, se encontró que: con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95%, los factores que determinan el desempeño en I Los promotores de préstamos personales a la

Financiera CrediScotia Agencia Huancayo son: el liderazgo ejercido por la empresa subcontratada y la motivación, con los análisis que anteceden a la hipótesis general, son parcialmente aceptados. Se puede decir que con las conclusiones de la investigación ayudara a que la empresa pueda mejorar el servicio .

## **2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS**

### **a) Engagement laboral:**

#### **Engagement**

Según Salanova & Schaufeli (2009) “el engagement es un estado psicológico positivo del empleado caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como tal absorción y concentración en la actividad laboral”. (pag.10)

"Engagement es una palabra inglesa que se puede traducir como" compromiso "o" lealtad ". Se da utilidad en el mundo de las empresas para referirse al nivel de compromiso y participación que un colaborador tiene con su empresa". (Significados.com, 2015,sp.)

En tal sentido, "el engagement de un trabajador se da como resultado de su trabajo y en el nivel de compromiso que demuestra en la organización en la que labora, y se traducen en un mayor desempeño laboral, mayor satisfacción personal y mejor salud mental". (Significado.com, 2015, sp.).

"El compromiso es un estado psicológico positivo del empleado, caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, además de la total

absorción y concentración en el trabajo". Salanova Soria & Schaufeli, (2009)

Un factor que causa preocupación en las organizaciones comerciales, donde la colaboración juega un papel especial en la relación cliente-empresa, es la falta de compromiso del cliente interno o trabajador con su empleador, generalmente porque el trabajador está a punto de completar un paso. experimentación o porque está desarrollando esta actividad solo porque no quiere estar desempleado; por lo tanto, no se identifica con las actividades diarias; Este hecho marcó una preocupación para los investigadores de talento humano y ahora se centra en la posibilidad de mejorar estas anomalías con Engagement .

➤ **Engagement laboral**

El Engagement como objeto de estudio, en el ámbito de la administración, es un nuevo tema para analizar, por lo mismo se puede afirmar que aun esta en un proceso de consolidación en las teorías administrativas; no existe una teoría que lo explique, la bibliografía es incipiente, la investigación del tema predomina en Europa, pero se podría afirmar que al ser un aspecto de preocupación para los ejecutivos de las empresas, ya tiene un nivel de aceptación en los ámbitos de investigación local.

“El nivel en el que los colaboradores se sienten motivados para desempeñarse correctamente dentro de las organizaciones y estan dispuestos a darlo todo por la organización y ser proactivos

constantemente ,muchas veces sin esperar nada solo el mejoramiento constante de la organización “. S.H. de México, (2019)

- Campos disciplinares que originaron el Engagement.
- Campos disciplinares: la filosofía y la psicología.
- Campo de la filosofía, el Engagement se originó en los planteamientos de Aristóteles con el concepto de “eudaimonía”, Wikipedia.org, (2019),

“Campo de la psicología, sus raíces teóricas se encuentran en los planteamientos de la Psicología Humanista de Maslow y Rogers” (Wikipedia, 2012; Salanova & Schaufeli, 2009).

Según lo plantea: Cárdenas Aguilar, (2014)

“El Engagement como estado permanente en el lugar de trabajo, se identifica con el estudio de las necesidades de seguridad, pertenencia, reconocimiento y autorrealización. Estudia las necesidades de seguridad, ya que analiza a las personas en el lugar de trabajo, lo que brinda seguridad económica; También analiza las necesidades de pertenencia en la medida en que el colaborador se ve a sí mismo como parte de su equipo de trabajo y comienza a sentir cariño, aceptación e identidad con sus compañeros”.

### **Ventajas de la Aplicación del Engagement en las Empresas**

- “El principal objetivo del Engagement Laboral no es simplemente lograr niveles más altos de felicidad y satisfacción de los trabajadores, sino mejorar los resultados del negocio”. S.H. de México, (2019)



- La conexión emocional de los colaboradores con los objetivos de la empresa, hará que cada uno de ellos asuma acciones siguientes:
  - ✓ Aportar ideas para mejorar los procesos y resultados comerciales.
  - ✓ Brindar alternativas de soluciones innovadoras.
  - ✓ Llenar de energía positiva, aumentando la productividad.
  - ✓ Es más probable que permanezcan en la organización, reduciendo la tasa de rotación.
  - ✓ Construya un vínculo más fuerte con la misión y visión de su organización convirtiéndose en embajadores de marca efectivos.
  - ✓ Desarrollar relaciones más cercanas y duraderas con los clientes, ayudando a aumentar la satisfacción del cliente, las ventas y la rentabilidad comercial. Según la publicación de un portal web como (S.H. de México, 2019).
- Según un estudio de Gallup, las empresas con altos niveles de compromiso tenían el doble de lealtad del cliente (compras repetidas, recomendaciones a amigos) que las empresas con niveles medios de compromiso laboral, argumentando también que los altos niveles de compromiso aumentan la productividad y la rentabilidad. empresa en un 20% o más .

- “Los empleados con altos niveles de Engagement contribuyen a la salud económica de tu empresa y de la nación de una manera que otros empleados no lo hacen” frase que emitió la compañía IBM, posterior a desarrollar una medición de resultados en la parte de empleados de su organización. (S.H. de México, 2019)
- En la actualidad en todo tipo de organización, el éxito depende del nivel de compromiso que asuma cada trabajador y el equipo que conforman en la empresa. Si un empleado o el grupo en su conjunto está de buen humor, la imaginación saldrá a la superficie y la creatividad, junto con el esfuerzo, estará presente todos los días. De esta forma, los objetivos se conseguirán rápidamente y se incrementará el capital .

### **El engagement de los empleados en organizaciones empresariales**

Varias encuestas han resaltado la importancia del bienestar y la salud de los colaboradores para el trabajo y el desempeño organizacional. Por ello, se recomienda que el área de Recursos Humanos se enfoque en la gestión y desarrollo de los empleados, como un recurso valioso en las organizaciones . Salanova y Schaefer (2009) postulan que “el capital humano está adquiriendo una importancia cada vez mayor en el mundo organizacional actual”. (Reondo, 2015)

"Las organizaciones modernas necesitan la participación de los empleados y deben promover las condiciones necesarias para que

sus colaboradores tengan altos niveles de bienestar, convirtiéndose en organizaciones saludables.". (Reondo, 2015)

Según Redondo, (2015), con respecto al engagement laboral, establece opiniones como:

Una vez que sabemos cuáles son los beneficios de tener colaboradores saludables, nos preguntamos: ¿Cómo podemos aumentar el compromiso de los colaboradores y qué tipos de intervenciones se pueden realizar? Primero, es posible adoptar una perspectiva individual marcando lo que cada colaborador puede hacer para mejorar su desempeño laboral; En segundo lugar, podemos hablar desde una perspectiva organizacional, enfatizando lo que las organizaciones pueden hacer para promover el mejor desempeño de sus colaboradores .

Al realizar un diagnóstico en la empresa, se hace con la intención de encontrar las anomalías que están generando pérdidas o situaciones adversas a los objetivos programados; para los especialistas del área del talento humano, es fundamental encontrar aspectos que están conllevando a tener un clima organizacional tenso o inestable, generado por diferencias entre los colaboradores, por lo mismo es necesario tener en cuenta dichas anomalías para proponer cambios o solucionar los aspectos negativos.

“Durante la prevención, los colaboradores están en riesgo y, por tanto, pueden enfermarse; si es así, nos centraremos en los colaboradores que corren un riesgo potencial. Se habló de tratar a los colaboradores (principalmente enfermedades físicas), por lo que la importancia de la prevención parecía reducir el riesgo de desarrollar enfermedades laborales ". Redondo, (2015)

### **El cambiante mundo laboral y el engagement**

Según Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009) en su libro “*El engagement en el trabajo*”, indica que se están dando cambios radicales en el mundo laboral en diversos niveles pero ¿qué significa eso para los empleados de las organizaciones actuales que tienen que hacer frente a estos cambios? ¿y como se debe, no solo adaptarse con éxito a estos cambios, sino que también hacer frente a los retos y contribuir al éxito de las organizaciones?. A continuación se argumentará que existe cambios en el mundo laboral ya se pide cada vez con más frecuencia colaboradores *engaged* de su trabajo. La mayoría de los cambios actuales que se han examinado anteriormente requieren una sustancial participación psicológica por parte de los empleados. Mas que el pasado, en lugar de las capacidades físicas del empleado se ponen a prueba las competencias psicosociales. O como Dave Ulrich dijo en su best-seller de 1997 *Human resource champions* (p.125):

*La contribución de los colaboradores se convierte en un tema crítico para las empresas, porque cuando intentan crear más producción con menos empleados, las empresas*

*no tienen más remedio que tratar de comprometerse no solo con el cuerpo, sino también con la mente y el alma de cada colaborador .*

Ulrich resalta dos puntos. En primer lugar, el capital de la organización se hace cada vez importante porque el trabajo se tiene que hacer con menos gente. Así que la gente importa más de lo que importaba en el pasado. En segundo lugar, las modernas organizaciones requieren de empleados que sean capaces y estén dispuestos a asesorarse y así mejorar psicológicamente. Por tanto las mentes y almas de los empleados importan más de lo que importaban en el pasado.

<i>Organizaciones tradicionales</i>	<i>Organizaciones modernas</i>
<i>Contexto externo</i>	
Monocultura	Diversidad
Jubilación anticipada	Jubilación tardía
<i>Contexto organizacional</i>	
Contexto organizacional estable	Cambio continuo
Trabajo para toda la vida	Trabajo precario
Trabajo individual	Trabajo en equipo
Estructura horizontal	Estructura vertical
Control externo	Autocontrol
Dependencia de la organización	Autorresponsabilidad
Pautas y horarios fijos	Sin límites
<i>Contexto laboral</i>	
Demandas físicas	Demandas mentales y emocionales
Experiencia	Aprendizaje continuo
Trabajo extenso	Intensificación del trabajo

**Figura 1 El cambiante mundo laboral de las organizaciones tradicionales a la moderna**

Fuente: (Salanova & Schaufeli, 2009 p.55)

## **El engagement palabra mágica**

Según Kahn (1990) se considera como el primer académico que describió engagement :

*“...explotar a los miembros de la organización desde sus roles en el trabajo: en el engagement, las personas se usan y se expresan física, cognitiva, emocional y mentalmente a medida que desarrollan sus roles” (kahn,1990).*

Luego de este primer trabajo. Kahn, Duglas, Gilson y Harter (2004), especialistas en Comportamiento Organizacional, desarrollaron una escala de 13 ítems, conforma por tres dimensiones, para evaluar el engagement .

Dimensiones:

- Engagement cognitivo
- Engagement emocional
- Engagement físico

Así mismo, los autores Salanova y Wilmar Schaufell (2009) han realizado varias aproximaciones a este concepto de su libro “El engagement en el trabajo”.

Para Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009) Enfatiza que la definición de engagement, utiliza otros conceptos psicológicos. Al mismo tiempo, en su investigación, señalan que el compromiso está relacionado con el desempeño laboral en los resultados de la investigación. En resumen, para estos autores, el engagement es un estado psicológico de logro o la antítesis positiva del agotamiento: los empleados engagement, tienen una sensación de conexión

enérgica y efectiva con su trabajo que es diferente del agotamiento de los empleados ". Por tanto, en esta perspectiva, la implicación se define como "... un estado mental positivo de logro, relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción (Salanova & Schaufeli, 2009).

➤ **Vigor**

El vigor se tiene como característica niveles altos de resistencia mental y energía, durante el trabajo, por las ganas de participar en la tarea a realizar, incluso cuando surgen dificultades . (Bakerk, Rodríguez-Muñoz, & Derks, 2015)

Para Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009) “este autos nos dice que el vigor son niveles altos de energía y mentalidad positiva mientras se ejerce una labor, aun cuando se presente dificultades”.

➤ **Dedicación**

“La dedicación está referida al esfuerzo dedicado al trabajo, mental y físico, junto con la expresión de un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío para el trabajo”. (Bakerk, Rodríguez-Muñoz, & Derks, 2015).

Para Salanova & Schaufeli (2009) “alta participación en el trabajo, junto con la manifestación de un sentido de significado, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío por el trabajo”.

➤ **Absorción**

“La absorción ocurre cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápido y es difícil desconectarse de lo que está haciendo”. (Bakerk, Rodríguez-Muñoz, & Derks, 2015; p. 2).

Para (Salanova & Schaufeli, 2009), "La absorción ocurre cuando estás totalmente concentrado en el trabajo y sientes que el tiempo pasa, es difícil desconectarte de la actividad que se está realizando debido a las altas dosis de placer y concentración que experimenta".

La persona está totalmente enfocada en el trabajo, el tiempo corre rápido y tiene dificultad a la hora de concentrarse en lo que está haciendo debido a las grandes dosis de diversión y concentración que experimenta .

## **b) Liderazgo de servicio**

### **Liderazgo**

Para, Senge, Charlotte, Ross, Smith, & Kleiner (2006), Conciben el liderazgo como "es importante lograr que las personas profundicen y comprendan su realidad, lo que significa crear nuevas realidades".

Para Chiavenato, (2008), define "la influencia interpersonal ejercida en una situación, es decir hacer las cosas a través del ejemplo".

### **Liderazgo de Servicio**

“El liderazgo de servicio se trata de esta parte operativa del liderazgo de gestión del cambio. Es decir, una vez que la visión y la orientación convencen y generan la motivación, llega la parte óptima de implementación en la organización”. (Bermudez, 2017)

### **Características del liderzgo de servicio**

La ventaja más importante que las empresas reciben de los compradores es que repiten una acción de compra debido al nivel de satisfacción que adquieren en cada experiencia que han tenido con la empresa; Este hecho, en innumerables clientes satisfechos, genera liderazgo en servicios en un mercado determinado.



Por lo mismo se toma en cuenta lo mencionado por Covey (2018), quien establece que:

“La gente de todo tipo de organizaciones se está dando cuenta de que los viejos estilos de liderazgo vertical no están produciendo los resultados deseados. Cuando generan resentimiento, dependencia, pasividad, sentimientos de inferioridad o desconfianza, no motivan a las personas a dar lo mejor de sí mismas, a trabajar con excelencia ya estar en continuo proceso de aprendizaje; ni promover la unidad, la colaboración y las sinergias”. (p. 39)

Muchas personas están comenzando a realizar con frecuencia la práctica del liderazgo orientado al servicio y Stephen Covey plantea de la forma siguiente:

- 1) " En lugar de servir a los demás, darles órdenes, darles órdenes y disfrutar del ejercicio del poder, quienes ejercen un liderazgo servil utilizan sus talentos y habilidades para servir a los demás ... en términos prácticos, esto significa poner atención a la necesidades e inquietudes de los clientes o beneficiarios de la organización, empresa o institución (...) implica al mismo tiempo facilitar el trabajo de sus empleados, sin sentirse superiores a ellos ". (Covey, 2018)
- 2) Sin embargo, "hay que tener cuidado de no confundir el servicio con el paternalismo (...), el paternalismo se caracteriza por hacer a los demás lo que pueden y deben hacer por sí mismos (...) primero, el liderazgo en el servicio ayuda a los demás a desarrollar nuevas habilidades y destrezas para que puedan

realizar nuevas tareas y asumir nuevos retos (...) estando dispuestos a ayudar en cualquier trabajo que sea necesario, invitando a otras personas colaboramos de manera positiva”.

(Covey, 2018)

3) El liderazgo de servicio no busca premios. "Cuando uno no trabaja por el reconocimiento, este llega sin que uno lo pida, en lugar de refregar lo obtenido a los demás, el líder comparte el reconocimiento entre todos los involucrados (...), los demás se sienten apreciados y quieren continuar poniendo lo que hacen mejor que ellos mismos en las tareas que realizan (...) de la misma manera, la persona que ejerce el liderazgo del servidor se mueve "detrás de escena", guiando, alentando y guiando la mejora constante pero pasando de manera desapercibida sobre sí mismo. (Covey2018)

4) “El liderazgo de servicio generalmente está motivado por el amor por alguien o algo más grande que usted (...) el amor por los niños o la familia motiva el servicio hacia ellos; el amor por la comunidad o por la humanidad los impulsa a trabajar por su bienestar; el amor o el compromiso con un ideal o una causa lo motiva a trabajar por su progreso; El amor de Dios motiva el servicio en todos estos campos ". (Covey 2018)

5) " El liderazgo en el servicio se ve recompensado por la satisfacción interna, que tiene varias fuentes: el sentimiento de realización personal que proviene del desarrollo de las habilidades necesarias para realizar los distintos servicios, la

satisfacción que siente al ver el desarrollo o la felicidad de una persona. otros, la conciencia de que alguien ha contribuido a ello (incluso cuando no comentan) y la conciencia de haber contribuido al logro de metas significativas, que dan sentido a la vida. ". Covey, (2018)

➤ **Liderazgo estratégico**

"El liderazgo estratégico habla de hacer que todos sigan la misma dirección en la gestión del cambio (...), esto es fundamental para marcar la pauta y el rumbo y tiene un efecto indirecto en la viabilidad de la organización (...), por tanto, La clave de esta vitalidad es el liderazgo operativo" (Bermudez, 2017).

➤ **Liderazgo operativo**

"Las prácticas de Liderazgo Operacional proveen el "Cómo Hacer" en las empresas" (Zigarmi et al., 2009: p. 2).

"Estas prácticas se consolidan en la ejecución diaria a través de la interpretación de los mandatos estratégicos y políticas estratégicas de la organización, facilitan que los departamentos y colaboradores comprendan cómo contribuyen particularmente al éxito de la organización y aclaran cómo cada unidad logrará la estrategia general." (Zigarmi et al., 2009: p. 3).

Según Sedano & Dosil (2011) nos indica que el liderazgo tiene dos componentes; visión e implementación. Una vez que se cuente con la visión, requiere que se realice la implementación, para lo cual es necesario considerar las siguientes reflexiones:

- El primero es que el principal desafío para un líder en la fase de implementación sería desbloquear el potencial de las personas para que puedan aportar todas sus habilidades para lograr las metas trazadas en la visión. Para ello, centrarse en el seguimiento y desarrollo de las personas (liderazgo de servicio) será lo más importante que deba de tener un líder.
- En segundo lugar, un líder debe generar capacidad organizacional, es decir, liderar la creación de elementos organizacionales esenciales para que las personas puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente; definir la estructura, establecer equipos, realizar cambios, establecer relaciones, etc.

La capacidad de liberar el potencial y el desarrollo de las personas, generar habilidades organizativas y comportarse de manera coherente con los principios y valores, en última instancia, el componente de la implementación del liderazgo, es lo que algunos autores denominan liderazgo operativo.

➤ **Liderazgo transformacional**

Según Business School (2019) “el concepto de liderazgo transformacional fue creado e introducido por el experto en liderazgo James MacGregor Burns. Lo definió como el tipo de liderazgo aplicado por los colaboradores de una empresa, con una fuerte visión y personalidad, gracias a los cuales pueden cambiar las expectativas, percepciones y motivaciones de sus seguidores, así como para guiar los cambios dentro de una organización”.

El líder transformacional sabe cómo fortalecer y retener el talento de su organización. Este tipo de persona es responsable del conocimiento individual de las personas que integran un equipo .

Un líder efectivo se interesa por las personas que lo acompañan, quiere que estén alineados en su avance, que no haya nadie que se separe del grupo, que se quede atrás. Para ello, el líder debe tener características de comportamiento que lo orienten en el camino hacia el éxito .

El liderazgo transformacional surge y se propone como un intercambio entre el líder y sus seguidores, para que trabajen y reciban algo a cambio. Es un estilo de liderazgo que motiva y transforma a las personas .

Los líderes transformacionales influyen en los miembros del grupo, por lo que terminan convirtiéndose en un modelo a seguir para sus seguidores. Prestan atención a sus seguidores para promover su desarrollo y crecimiento .

Por todas estas razones y características del liderazgo transformacional, los empleados terminan formando un fuerte vínculo emocional con el líder transformacional y, por tanto, terminan formando una visión compartida. Esta visión compartida promueve la cooperación dentro de la organización, todos alineados en la misma dirección y con los mismos objetivos .

Años más tarde Bernard M. Bass desarrolló el concepto original, elaborando la Teoría del Liderazgo Transformacional

de Bass. Señalaba cuatro características de este estilo de liderazgo .

### **Características del liderazgo transformacional**

- ✓ **Estimulación intelectual:** el líder transformacional motiva a sus colaboradores a ser creativos, buscar alternativas de solución para un problema.
- ✓ **Consideración individualizada:** es aplicar de manera correcta la inteligencia emocional, es decir pensar y actuar de manera inteligente.
- ✓ **Inspiración y motivación:** el equipo se siente inspirado y motivado por el líder.
- ✓ **Influencia idealizada:** el equipo considera al líder como alguien a seguir, pero a través del ejemplo.

### **2.3. Marco Conceptual**

**Globalización:** La globalización es un proceso económico, tecnológico, político, social y cultural a escala mundial que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los diferentes países del mundo .

**Desempeño:** Es un sistema formal para estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales de un empleado .

**Estrategia organizacional:** es la creación, implementación y evaluación de decisiones dentro de una organización, a partir de las cuales se alcanzarán los objetivos a largo plazo .

**Interacción:** es una palabra que describe una acción que se desarrolla recíprocamente entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones .

**Confrontar:** Confronte o lleve a una persona cara a cara con otra para discutir o discutir un tema o revisar sus declaraciones. Compare una cosa con otra, especialmente con la escritura: compare el original con la copia. Ser o poner a una persona o cosa frente a otra .

**Reciprocidad:** Reciprocidad se refiere, en antropología cultural, a la manera informal de intercambio de bienes y trabajo que se da en sistemas económicos informales de un pueblo .

**Método analítico:** Es un modelo del método científico basado en la experimentación y la lógica empírica que, junto con la observación de los fenómenos y sus análisis estadísticos, es el más utilizado en el campo de las ciencias sociales y naturales

**Incidencia:** La incidencia es el número de casos nuevos de una enfermedad en una población determinada y en un periodo determinado .

**Heteroevaluación:** esta evaluación es muy interesante ya que hace referencia a aquellos procesos de evaluación realizados por personas distintas al estudiante o sus iguales, es decir, pueden entrar a evaluar las familias, otro profesorado y otros agentes externos .

**Autoestima:** La autoestima es un [conjunto de percepciones], pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamientos dirigidos hacia uno mismo, hacia nuestra manera de ser, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. En resumen: es la evaluación perceptiva de nosotros mismos .

**Convergente:** La evolución convergente, convergencia evolutiva, o simplemente convergencia, ocurre cuando dos estructuras similares han evolucionado independientemente de las estructuras ancestrales .

**Personal idóneo:** La palabra apto es un adjetivo que deriva del latín "fitness" que indica todo lo que tiene buena disposición o suficiente para algo. La palabra apto es sinónimo de: apto, capaz, hábil, eficiente, servicial, inteligente, entre otros .

**Enfocado:** El enfoque, según el epistemólogo Mario Bunge, es una forma de ver las cosas o las ideas y, en consecuencia, también de afrontar los problemas relacionados con ellas .

**Individuos:** Individuo se refiere a una unidad relativa a otras unidades en un sistema de referencia. A veces se confunde con una clase lógica o un Todo lógico, distribuido o no distribuido, como si se tratara de un conjunto de individuos existentes .

**Competencias genéricas:** Las habilidades genéricas son un término relacionado con la educación y formación de las personas. La competencia se refiere a un sistema complejo de conocimientos, creencias y acciones construido a partir del dominio bien organizado de diferentes conocimientos .

**Cognoscitivos:** Es lo que pertenece o se relaciona con el conocimiento. El desarrollo cognitivo (también conocido como desarrollo cognitivo), a su vez, se centra en los procedimientos y comportamientos intelectuales que emanan de estos procesos .

**Innovación y toma de riesgos:** Grado en que los colaboradores son motivados a crear y buscar alternativas de solución a los diversos problemas que se les presente .



**Orientación a los resultados:** Cómo los gerentes se enfocan en los resultados o productos de la institución, en lugar de las técnicas y procesos utilizados para lograrlos

**Estabilidad:** El desempeño y las actividades de la organización tienen como objetivo mantener una posición y no su crecimiento . (Wikipedia, s.f.) .

**Absorción:** Enfoque total en el trabajo, dificultando la desconexión de lo que estás haciendo debido a las altas dosis de placer y concentración experimentadas. (Blasco, Beatriz, 2017)

**Altos niveles de energía:** capacidad y fuerza para actuar física o mentalmente, mostrando un rendimiento superior al promedio . (Blasco, Beatriz, 2017)

**Ausentismo laboral:** No participación en el trabajo de un empleado programado, excluidos festivos y huelgas .

**Auto asignación de responsabilidades:** Asumir responsabilidades en base a circunstancias y requisitos que la organización no previó, con el fin de lograr los objetivos . (Blasco, Beatriz, 2017)

**Autonomía:** "Facultad que tiene la persona o entidad que puede actuar según su criterio, independientemente de la opinión o deseo de los demás".

**Capacitación:** "Proceso educativo de corta duración mediante un procedimiento planificado, sistemático y organizado mediante el cual se

utiliza al personal administrativo de una empresa u organización".  
(Blasco, Beatriz, 2017)

**Clima de trabajo:** "Ese entorno de una organización donde fluyen las emociones, desde una perspectiva evaluativa se desarrolla un estado de ánimo colaborativo positivo". (Blasco, Beatriz, 2017)

**Consideración de mis superiores:** "Valoración de la gestión y cumplimiento de las funciones establecidas para alcanzar los objetivos".  
(Blasco, Beatriz, 2017)

**Desarrollo Personal:** Es un proceso de transformación mediante el cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensar, que le permiten generar nuevos comportamientos y actitudes, que redundan en la mejora de su calidad de vida. (Amorós, 2007).

**Engagement:** "Es un estado activo y positivo ligado al trabajo, caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción" (Zapata, B.N. & Melo, C.R, 2015).

**Entusiasmo:** Sentimiento intenso de exaltación del ánimo producido por la admiración apasionada de alguien o algo, que se manifiesta en la manera de hablar o de actuar .

**Estructura organizativa:** Se trata de establecer un sistema de funciones que los integrantes de una entidad deben desarrollar para poder trabajar juntos de la mejor manera y lograr los objetivos establecidos en la planificación .

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junín,2020.

#### 3.2. Hipótesis específicas

- 1) Existe una relación significativa entre el vigor y el liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junín,2020.
- 2) Existe una relación significativa entre la dedicación y el liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junín,2020.
- 3) Existe una relación significativa entre la absorción y el liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junín 2020.

#### 3.3. Variables

##### a. Variable 1:

Engagement laboral

##### b. Variable 2:

Liderazgo de servicio

### 3.3.1.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

*Tabla 1 Operacionalización de las variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE (V<sub>1</sub>): Engagement Laboral</b>	“El engagement es un estado psicológico positivo del colaborador, caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral.”. (Salanova & Schaufeli, 2009)	“Engagement es una palabra en inglés que se puede traducir como "compromiso" o "lealtad". Se utiliza en el mundo organizacional para referirse al nivel de compromiso e implicación que tiene un colaborador para con su empresa”. (significado .com)	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía</li> <li>• Persistencia</li> <li>• Ganas</li> </ul>	<p><b>ORDINAL</b></p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy de acuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
			Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entusiasmo</li> <li>• Inspiración</li> <li>• Orgullo</li> </ul>	
			Absorción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentración</li> <li>• Disfrute</li> <li>• Conexión</li> </ul>	
<b>VARIABLE (V<sub>2</sub>): Liderazgo de Servicio</b>	“El liderazgo de servicio se trata de esta parte operativa del liderazgo de gestión del cambio. Es decir, una vez que la visión y la guía convencen y generan motivación, llega la parte de la implementación óptima en la organización”.	“Dar importancia real a las necesidades e inquietudes de los clientes o beneficiarios de la organización, empresa o institución (...) al mismo tiempo, implica facilitar el trabajo de los compañeros, sin	Liderazgo Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucrados en el desafío del sistema.</li> <li>• Inspirar una visión compartida.</li> <li>• Permitir la participación de los demás</li> </ul>	<p><b>ORDINAL</b></p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy de acuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Ni de acuerdo ni</li> </ul>

	(Bermudez, 2017)	sentirse superiores a ellos ". (Covey, 2018)	Liderazgo operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empoderamiento</li> <li>• Incentivar el espíritu de los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• en desacuerdo</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
			Liderazgo transformacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimulación intelectual</li> <li>• Consideración individualizada</li> <li>• Motivación</li> </ul>	

Elaboración Propia

### 3.1.3.2. OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

*Tabla 2 Operacionalizacion del instrumento*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE (V<sub>1</sub>): Engagement laboral</b>	Vigor	Energía Persistencia Ganas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la institución en donde usted labora suele imponer toda su energía para realizar sus actividades.</li> <li>2. Al iniciar la semana laboral se siente con ganas de empezar sus actividades en la institución.</li> <li>3. Realiza sus actividades laborales durante largos periodos de tiempo.</li> <li>4. Cuando las cosas no van bien en la institución usted continúa realizando su labor.</li> <li>5. Suele realizar labores distintas a su función encomendada.</li> </ol>	<b>CUESTIONARIO</b>	<p><b>ORDINAL</b></p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Muy de acuerdo</li> <li>● De acuerdo</li> <li>● Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>● En desacuerdo</li> <li>● Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
	Dedicación	Entusiasmo Inspiración Orgullo	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Usted da lo mejor cuando realiza sus labores cotidianas.</li> <li>7. Siente que el trabajo se desarrolla satisfactoriamente aun cuando implica tiempo extra.</li> <li>8. La relación con sus compañeros es cercana, de mucha confianza y de apoyo mutuo.</li> <li>9. Siente que está a gusto por el puesto que ocupa y se empeña a seguir creciendo.</li> <li>10. Las labores cotidianas que usted desarrolla está lleno de significado y propósito para su formación profesional.</li> </ol>		

	Absorción	Concentración Disfrute Conexión	<p>11. El reconocimiento por parte de sus compañeros le hace sentir querido y estimado.</p> <p>12. Cuando realiza sus actividades usted a menudo se desconcentra con ruidos externos como internos.</p> <p>13. Usted olvida de todo a su alrededor cuando realiza su labor.</p> <p>14. Suele cumplir normalmente los horarios de trabajo establecidos.</p>		
<b>VARIABLE (V<sub>2</sub>):</b> <b>Liderazgo de Servicio</b>	Liderazgo Estratégico	Involucrados en el desafío del sistema.  Inspirar una visión compartida.  Permitir la participación de los demás	<p>1. Haces sentir al cliente que es especial e importante.</p> <p>2. Haces más por los clientes de lo que resulta habitual.</p> <p>3. La atención que ofreces es mejor que las otras instituciones.</p> <p>4. Haces algunas excepciones para satisfacer a los clientes.</p> <p>5. Comprendes las necesidades concretas de cada cliente.</p> <p>6. Nos ponemos en el lugar de los clientes incluso cuando tienen las necesidades muy concretas.</p> <p>7. Te preocupas más de lo normal por el bienestar de los clientes.</p>		<p><b>ORDINAL</b></p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Muy de acuerdo</li> <li>● De acuerdo</li> <li>● Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>● En desacuerdo</li> <li>● Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
	Liderazgo Operativo	Empoderamiento  Incentivar el espíritu de los trabajadores	<p>8. Te entregan la información necesaria para poder cumplir bien tu función.</p> <p>9. Para el jefe tu eres responsable de la labor que te encomendó.</p> <p>10. El jefe te da la autoridad suficiente para que tomes decisiones dentro del puesto de trabajo.</p> <p>11. El jefe intenta aprender de las críticas que recibe de mandos superiores o inferiores.</p> <p>12. El jefe trabaja con una perspectiva a largo plazo.</p> <p>13. El jefe se preocupa en que el personal de la institución desempeñe su función de acuerdo al perfil con el que</p>		

			cuenta.		
	Liderazgo Transformacional	Estimulación intelectual Consideración individualizada Motivación	14. En la institución realizan capacitaciones constantes que permitan mejorar la labor dentro de ella. 15. Existe línea de carrera que permita al colaborador seguir superándose. 16. En la institución se dan estímulos, el cual permite que el colaborador se sienta motivado dentro de ella. 17. En la institución se brinda algún tipo de apoyo o reconocimiento a su labor. 18. En la institución inspiran a la gente a alcanzar cualquier tipo de meta, por difícil que parezca.		

Elaboración propia



## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

En el método de la investigación se empleará como base estructural el: método científico, que orientará como efectuar una investigación del tipo: **INDUCTIVO – DEDUCTIVO**, además de ser: **ANALÍTICO – SINTÉTICO**, por las formas de analizar los hechos o fenómenos y relacionarlos con las bases teóricas del marco conceptual, asumiendo categorías cognitivas de síntesis”.

Además , el método general utilizado es el método científico, que según Sampieri (2018) quien especifica la organización en 8 pasos: fundamentación del problema de investigación, planteo de conjeturas relativas con la experiencia, elaboración de la hipótesis general y específicos, determinar el diseño de investigación, validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos; contrastación e interpretación de resultados, clarificación de las conjeturas, generalización de los resultados, partes que han sido especificadas en el proyecto de investigación y que son parte de la estructura de la tesis.

Se complementa con el método de análisis, el cual permite descomponer el todo en partes, para una mejor síntesis del comportamiento de nuestras variables y sus dimensiones.

#### **4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación empleado es Básica; (Sampieri, 2018), ya que aplicaremos instrumentos que nos permitan obtener información con respecto a las teorías engagement laboral y liderazgo de servicio, una investigación aplicada se

refiere a la validación de teorías sobre un determinado contexto, en este caso viene a ser en el Hospital de Apoyo Junín .

#### 4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de nivel correlacional (Sampieri, 2018), “dado que las características se han descrito en relación con las variables que estudiaremos a través de la investigación, y, por lo tanto, conocer el grado de correlación entre ellas se ha evaluado en función de los objetivos establecidos”.

#### 4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un diseño no experimental, de corte trasversal y explicativo (Sampieri, 2018), ya que no se han realizado experimentos para obtener resultados. Asimismo, la información recopilada se obtuvo simultáneamente de la muestra. Y es explicativo, dado que la unidad de análisis era la misma, se consideró la unidad de análisis para el estudio del Hospital de Apoyo Junín .

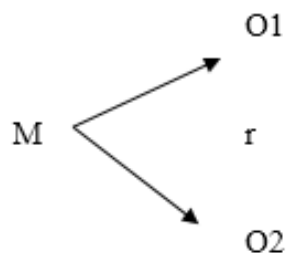
Donde:

M = Muestra de investigación,

O1 = Observación de la variable 1: Engagement laboral

O2 = Observación de la variable 2: Liderazgo de servicio

r = Correlación de las variables de estudio



## 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 4.5.1. Población de estudio

Para Gago (2012), “población es el número total de observaciones estudiadas, la muestra es parte de la población que tiene las características consideradas y delimitadas para la investigación”.

Para esta investigación, la población estudiada, son todos los miembros de la institución; en el periodo, 2020, la cual asciende a un total de 209 colaboradores quienes dan detalles acerca del engagement laboral y el liderazgo de servicio, mediante sus respuestas.

### 4.5.2 Tamaño de la muestra

La muestra se hallará en base a la población descrita en el punto anterior. según el cálculo de “n” de una población finita es:

$$n = \frac{Z^2 * (P) * (Q) * N}{i^2 (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza 95% = 1.96

n = Población = 508

P = Probabilidad de éxito = 0.5

Q = Probabilidad de fracaso = 0.5

i = Error = 5 %

Total, de la muestra = 136 colaboradores

## **4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La encuesta será la técnica que utilizaremos para recolectar los datos, para Bernal C. (2010), la cual se aplicará a la unidad de análisis respectiva. Esta técnica nos permitirá obtener información clara y precisa de todos los miembros que forman parte de la Institución .

### **4.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario, será el instrumento que utilizaremos para recolectar la información requerida para esta investigación.: El primer cuestionario se referirá al Engagement Laboral, el segundo cuestionario, referido al Liderazgo de Servicio. No tiene tiempo estimado de aplicación. Ambos cuestionarios, fueron adaptados y tomados de los autores que tiene amplia aplicabilidad .

El modelo de cuestionario se podrá encontrar en los anexos.

### **4.6.3. Procedimiento de recolección de datos**

Según (Sampieri, 2018) “el análisis de datos consiste en la ejecución de una serie de métodos estadísticos relacionados con la demostración de las hipótesis planteadas en la investigación y con la consecución de los objetivos, tales como tablas de frecuencia, gráficos y análisis a través de unos cálculos, para hacerlos consistentes con el objetivo, tipo proyecto de investigación ”.

La información requerida se obtendrá a través del cuestionario, esto nos permitirá recoger la mayor cantidad de información posible solicitada para esta investigación .

#### 4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La recolección de datos y el procedimiento se desarrolló de la siguiente manera:

- Validación de los instrumentos por parte de los expertos.
- Recojo de información de los colaboradores

Aplicación de los instrumentos al personal del Hospital de Apoyo Junín.

*Tabla 3 Resultado de la validación de los instrumentos*

NOMBRES	GRADO ACADÉMICO	RESULTADO
Paul Denis Martínez Vitor	Maestro	aprobado
Melquiades Flabio Camayo Meza	Magister	aprobado
Miguel Anibal Cerrón Aliaga	Magister	aprobado

Elaboración Propia

#### 4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las consideraciones para la redacción del trabajo fue lo siguiente:

- a. La redacción de las citas bibliográficas he desarrollado y desarrollaré teniendo en cuenta las Normas APA.
- b. El presente trabajo de investigación es auténtico, se ha desarrollado en el Hospital de Apoyo Junín.
- c. Con respecto a las similitudes estamos dispuestas a la evaluación correspondiente con el programa Turnitin.
- d. Los datos de la instrumentalización se evidenciaron con sus respectivos documentos.
- e. No se consignan ninguna información con fraude.

El presente proyecto de tesis es de nuestra autoría, por el cual nos sometemos a trabajar cumpliendo con las normas establecidas de la investigación científica.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Se presentan los resultados en relación al estudio de Engagement Laboral y Liderazgo de Servicio en el Hospital de Apoyo Junin,2020

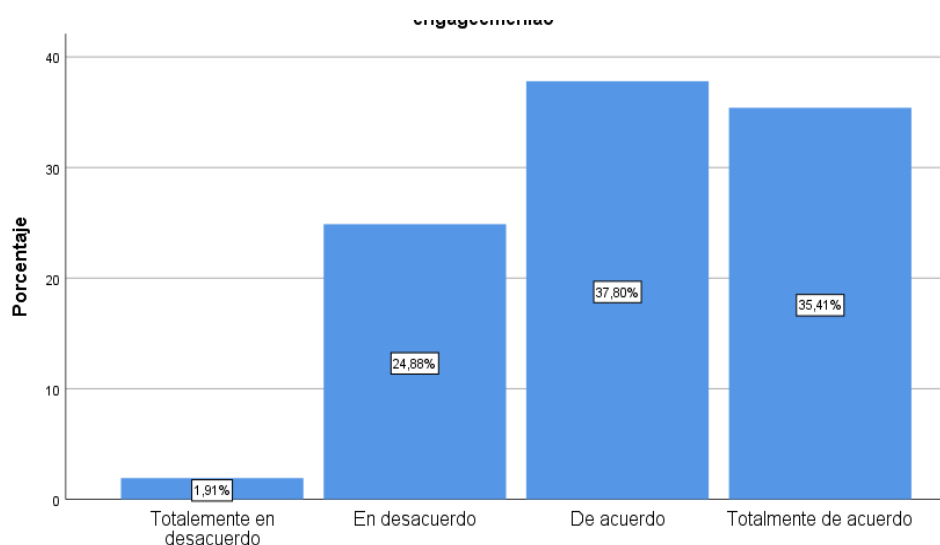
##### 5.1.1 Estudio porcentual de la variable Engagement Laboral en el Servicio del Hospital de Apoyo Junin,2020

La variable estuvo dimensionada en: vigor, dedicación y absorción

**Tabla 4 Frecuencia porcentual de la variable Engagement laboral en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	1,9
En desacuerdo	52	24,9
De acuerdo	79	37,8
Totalmente de acuerdo	74	35,4
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 2 Frecuencias porcentuales de la variable Engagement Laboral en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

**Fuente: tabla 4**

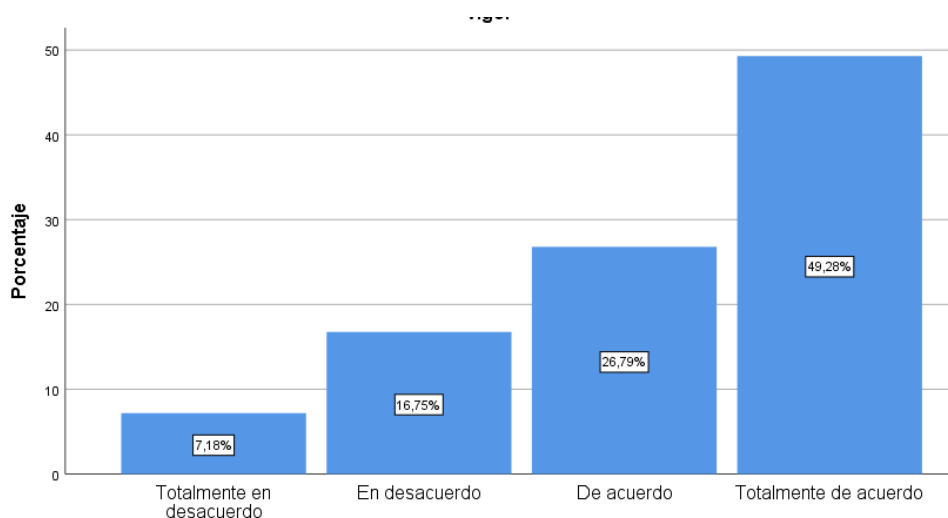
### **Interpretación**

En la tabla 4 y figura 2 se observa que un 37.8% señalo que está de acuerdo con la variable engagement laboral, por otro lado, el 24.8% señalo que está en desacuerdo con la variable engagement laboral, el 35.4% está totalmente de acuerdo con variable engagement laboral y el 1.9% está totalmente en desacuerdo con la variable engagement laboral.

**Tabla 5 Frecuencias porcentuales de la dimensión vigor en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	7,2
En desacuerdo	35	16,7
De acuerdo	56	26,8
Totalmente de acuerdo	103	49,3
Total	209	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 3 Frecuencias porcentuales de la dimensión vigor en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

**Fuente: tabla 5**

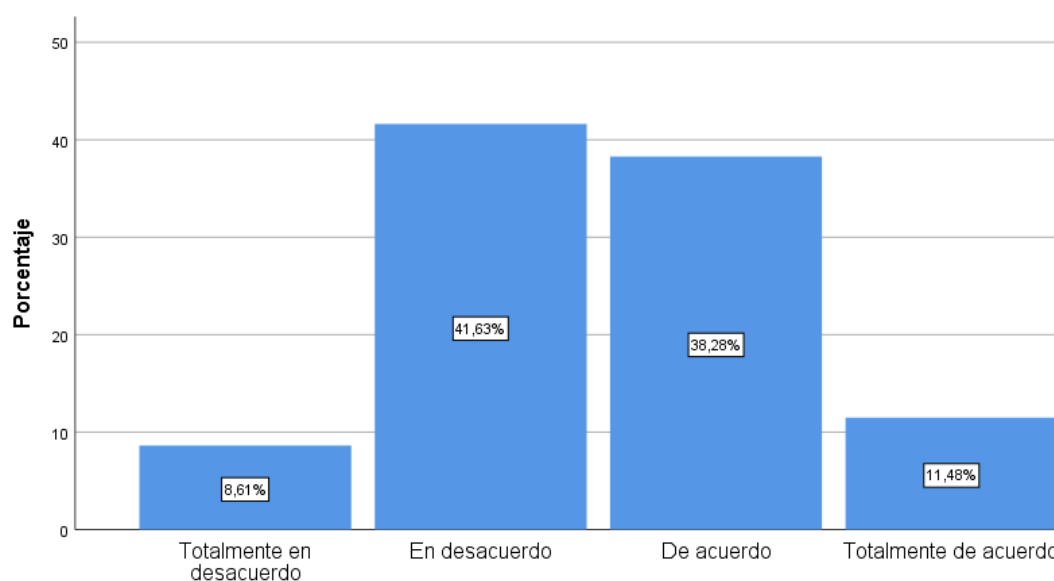
Interpretación:

En la tabla 5 y figura 3 se observa que un 26.8% señalo que está de acuerdo con la dimensión vigor, por otro lado, el 16.8% señalo que está en desacuerdo con la dimensión vigor, el 49.3.4% está totalmente de acuerdo con dimensión vigor y el 7.2% está totalmente en desacuerdo con la dimensión vigor.

**Tabla 6 Frecuencias porcentuales de la dimensión dedicación en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	8,6
En desacuerdo	87	41,6
De acuerdo	80	38,3
Totalmente de acuerdo	24	11,5
Total	209	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 4 Frecuencias porcentuales de la dimensión dedicación en el Hospital de Apoyo Junin-2020**



**Fuente: tabla 6**

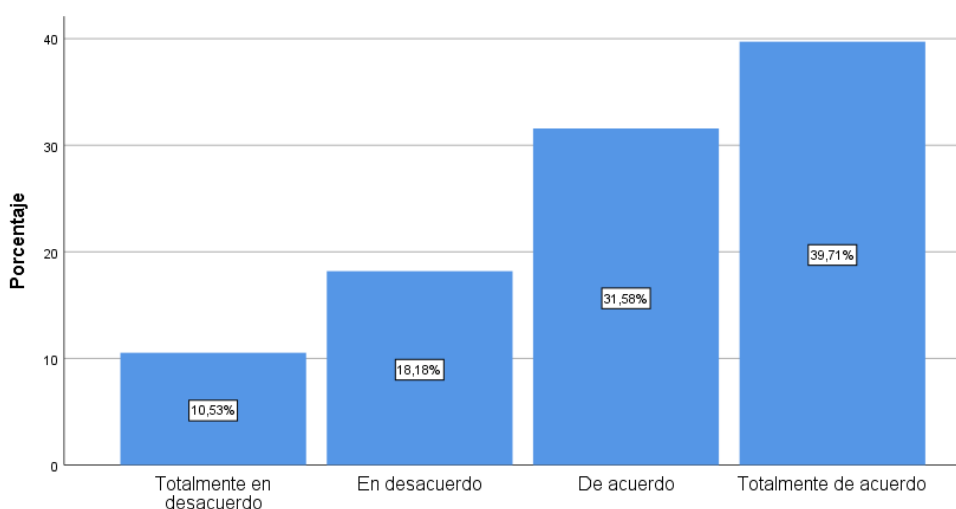
Interpretación:

En la tabla 6 y figura 4 se observa que un 38.28% señalo que está de acuerdo con la dimensión dedicación, por otro lado, el 41.6% señalo que está en desacuerdo con la dimensión dedicación, el 11.48% está totalmente de acuerdo con dimensión dedicación y el 8.61% está totalmente en desacuerdo con la dimensión dedicación.

**Tabla 7 Frecuencias porcentuales de la dimensión absorción en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	10,5
En desacuerdo	38	18,2
De acuerdo	66	31,6
Totalmente de acuerdo	83	39,7
Total	209	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 5 Frecuencias porcentuales de la dimensión absorción en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

**Fuente: tabla 7**

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 5 se observa que un 31.6% señalo que está de acuerdo con la dimensión absorción, por otro lado, el 18.2% señalo que está en desacuerdo con la dimensión absorción, el 39.7% está totalmente de acuerdo con dimensión absorción y el 10.5% está totalmente en desacuerdo con la dimensión absorción.

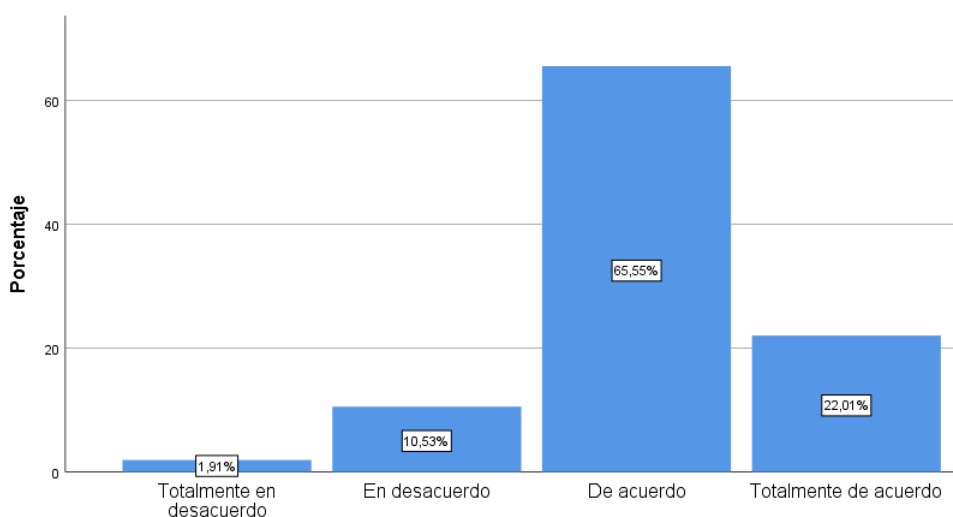
### 5.1.2 Estudio descriptivo de la variable Liderazgo de Servicio en el Hospital de Apoyo Junin-2020

Las dimensiones de la variable son: liderazgo estratégico, liderazgo operativo, liderazgo transformador.

**Tabla 8 Frecuencias porcentuales de la variable Liderazgo de Servicio en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	1,9
En desacuerdo	22	10,5
De acuerdo	137	65,6
Totalmente de acuerdo	46	22,0
Total	209	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 6 Frecuencias porcentuales de la variable liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

Fuente: tabla 8

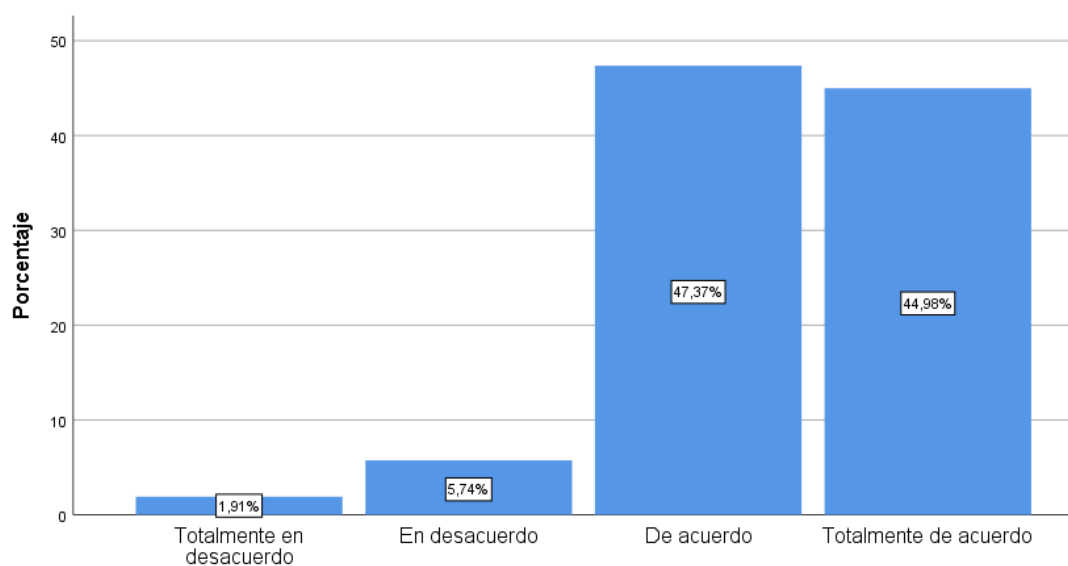
Interpretación:

En la tabla 8 y figura 6 se observa que un 65.6% señalo que está de acuerdo con la variable Liderazgo de servicio, por otro lado, el 10.5% señalo que está en desacuerdo con la variable Liderazgo de servicio, el 22 % está totalmente de acuerdo con la variable Liderazgo de servicio y el 1.9% está totalmente en desacuerdo con la variable Liderazgo de servicio.

**Tabla 9 Frecuencias porcentuales de la dimensión Liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	1,9
En desacuerdo	12	5,7
De acuerdo	99	47,4
Totalmente de acuerdo	94	45,0
Total	209	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 7 Frecuencias porcentuales de la dimensión liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

Fuente: tabla 9

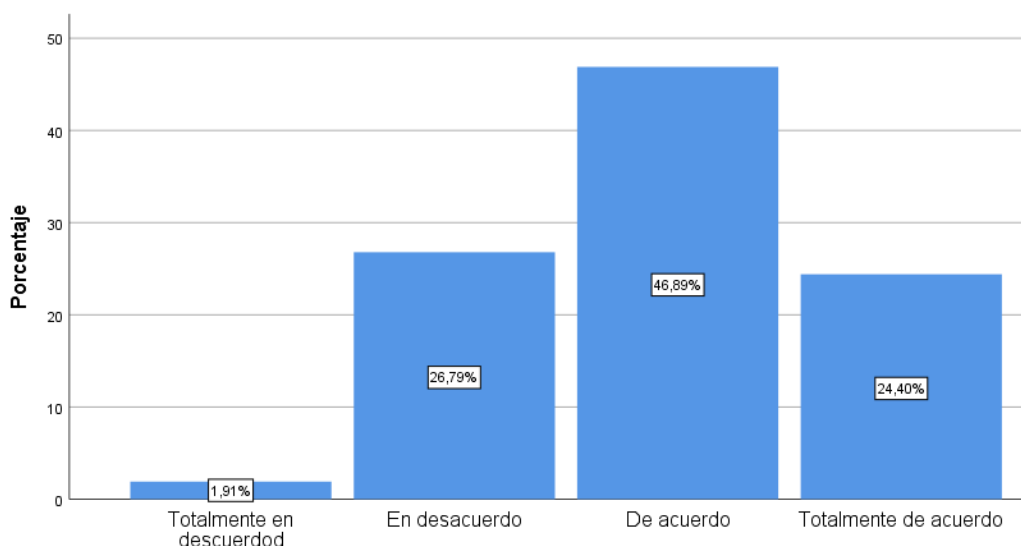
Interpretación:

En la tabla 9 y figura 7 se observa que un 47.4% señalo que está de acuerdo con la dimensión liderazgo estratégico, por otro lado, el 5.7% señalo que está en desacuerdo con la dimensión liderazgo estratégico, el 45% está totalmente de acuerdo con dimensión liderazgo estratégico y el 1.91% está totalmente en desacuerdo con la dimensión liderazgo estratégico.

**Tabla 10 Frecuencias porcentuales de la dimensión Liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	1,9
En desacuerdo	56	26,8
De acuerdo	98	46,9
Totalmente de acuerdo	51	24,4
Total	209	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 8 Frecuencias porcentuales de la dimensión Liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

**Fuente: tabla 10**

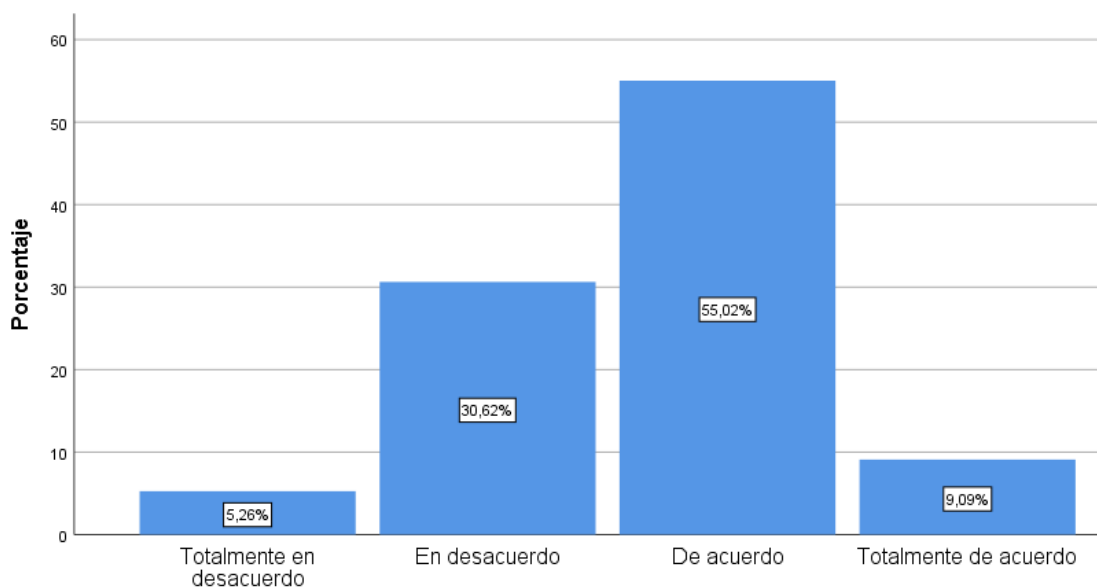
Interpretación:

En la tabla 10 y figura 8 se observa que un 46.9% señalo que está de acuerdo con la dimensión liderazgo operativo, por otro lado, el 26.8% señalo que está en desacuerdo con la dimensión liderazgo operativo, el 24.4% está totalmente de acuerdo con dimensión liderazgo operativo y el 1.91% está totalmente en desacuerdo con la dimensión liderazgo operativo.

**Tabla 11 Frecuencias de la dimensión Liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Jinin-2020**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	5,3
En desacuerdo	64	30,6
De acuerdo	115	55,0
Totalmente de acuerdo	19	9,1
Total	209	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 9 Frecuencias porcentuales de la dimensión Liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junin-2020**

**Fuente: tabla 11**

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 9 se observa que un 55% señalo que está de acuerdo con la dimensión liderazgo transformador, por otro lado, el 30.6% señalo que está en desacuerdo

con la dimensión liderazgo transformador, el 9 % está totalmente de acuerdo con dimensión liderazgo transformador y el 5.3% está totalmente en desacuerdo con la dimensión liderazgo transformador.

## 5.2 Contraste de hipótesis

### 5.2.1 Estudio correlacional entre variables Engagement Laboral y Liderazgo de Servicio en el Hospital de Apoyo Junin,2020

#### Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el engagement Laboral y Liderazgo de Servicio en el Hospital de Apoyo Junin-2020

#### Baremo de interpretación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Para establecer la relación aplico el coeficiente de correlación Tau\_b de Kendall

Correlaciones			ENGAGEMENT LABORAL	LIDERAZGO DE SERVICIO
Tau_b de Kendall	ENGAGEMENT LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,294**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	LIDERAZGO DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,294**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.294$  y la significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación baja y una relación pequeña entre las variables engagement laboral y liderazgo de servicio.

#### Hipótesis general científica

Existe relación significativa entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el hospital de servicio de apoyo. Junin-2020

### Prueba de hipótesis estadística:

#### 1. Planteamiento de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe relación significativa entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el hospital de servicio de apoyo. Junin-2020.

$H_0: \tau = 0$

$H_1$ : Existe relación significativa entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el hospital de servicio de apoyo. Junin-2020

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

#### 3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 6.32$

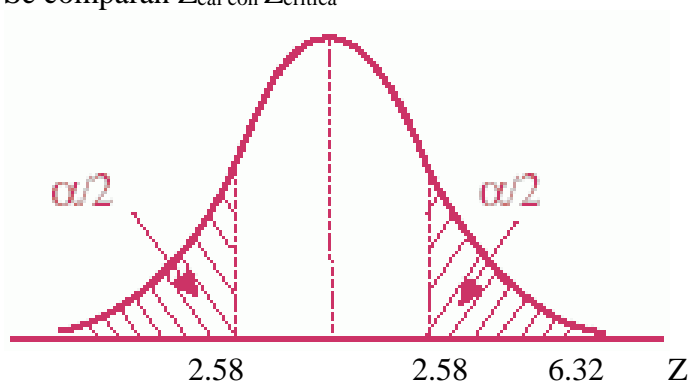
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.294$

$N = 209$

#### 4. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con  $Z_{crítica}$



En la figura se observa que  $Z_{cal} > Z_{tabla}$   $6.32 > 2.58$ , de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

## 5. Toma de decisión

Como consecuencia del paso 4, concluimos, Existe relación significativa entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el hospital de servicio de apoyo. Junin-2020

### Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre el vigor y Liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin-2020

### Baremo de interpretación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Para establecer la relación se aplicó el coeficiente de correlación Tau\_b de Kendall

### Correlaciones

			VIGOR	LIDERAZGO ESTRATEGICO
Tau_b de Kendall	VIGOR	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	LIDERAZGO ESTRATEGICO	Coeficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



El coeficiente tau b es  $\tau = 0.875$  y la significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación elevada y una relación notable entre vigor y liderazgo estratégico.

### **Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre el vigor y Liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin-2020

### **Prueba de hipótesis estadística:**

1. Planteamiento de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe relación significativa entre el vigor y Liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin-2020

$H_0: \tau = 0$

$H_1$ : Existe relación significativa entre el vigor y Liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin-2020

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 18.81$

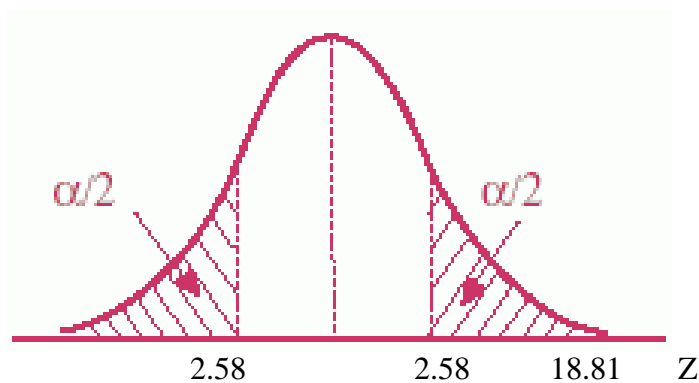
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.875$

$N = 209$

### **4. Regla de decisión**

Se comparan  $Z_{cal}$  con  $Z_{crítica}$



En la figura se observa que  $Z_{\text{cal}} > Z_{\text{tabla}}$   $18.81 > 2.58$ , de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

## 5. Toma de decisión

Como consecuencia del paso 4, concluimos, Existe relación significativa entre el vigor y Liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin-2020

### Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre dedicación y Liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin-2020

### Baremo de interpretación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Para establecer la relación se aplicó el coeficiente de correlación Tau\_b de Kendall

### Correlaciones

			DEDICACION	LIDERAZGO OPERATIVO
Tau_b de Kendall	DEDICACION	Coeficiente de correlación	1,000	,164**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	209	209
	LIDERAZGO OPERATIVO	Coeficiente de correlación	,164**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	209	209

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.164$  y la significación bilateral de  $p=0.003$ , el coeficiente hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante entre dedicación y liderazgo operativo.

### **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre dedicación y Liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin-2020

### **Prueba de hipótesis estadística:**

1. Planteamiento de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe relación significativa entre dedicación y Liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin-2020

$H_0: \tau = 0$

$H_1$ : Existe relación significativa entre dedicación y Liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin-2020

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 3.52$

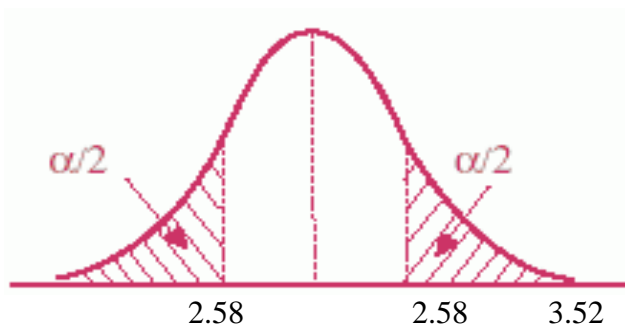
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.164$

$N = 209$

### **4. Regla de decisión**

Se comparan  $Z_{cal}$  con  $Z_{crítica}$



En la figura se observa que  $Z_{\text{cal}} > Z_{\text{tabla}}$   $3.52 > 2.58$ , de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

## 5. Toma de decisión

Como consecuencia del paso 4, concluimos, Existe relación significativa entre dedicación y liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin-2020.

### Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre absorción y Liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junin-2020

### Baremo de interpretación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Para establecer la relación se aplicó el coeficiente de correlación Tau\_b de Kendall

### Correlaciones

			ABSORCION	LIDERAZGO TRANSFORMADOR
Tau_b de Kendall	ABSORCION	Coeficiente de correlación	1,000	,237**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Coeficiente de correlación	,237**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.237$  y la significación bilateral de  $p=0.003$ , el coeficiente hallado indica una correlación baja y una relación pequeña entre absorción y liderazgo transformador.

### Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre absorción y Liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junin-2020

#### Prueba de hipótesis estadística:

1. Planteamiento de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe relación significativa entre absorción y Liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junin-2020.

$H_0: \tau = 0$

$H_1$ : Existe relación significativa entre absorción y Liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junin-2020.

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\frac{\sqrt{2(2N+5)}}{9N(N-1)}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 5.09$

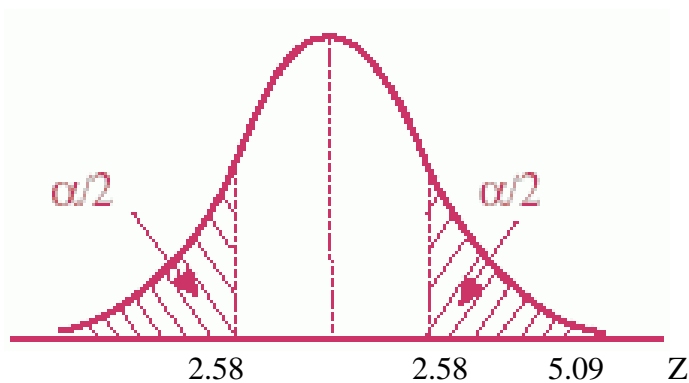
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.237$

$N = 209$

#### 4. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con  $Z_{crítica}$



En la figura se observa que  $Z_{cal} > Z_{tabla}$   $5.09 > 2.58$ , de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

### 5. Toma de decisión

Como consecuencia del paso 4, concluimos, Existe relación significativa entre absorción y Liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junin-2020.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. En líneas generales podemos considerar que, de los resultados encontrados en la presente investigación, se concluye, que existe relación significativa entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el hospital de servicio de apoyo. Junin-2020, teniendo como resultado que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.294$  y la significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación baja y una relación pequeña entre las variables engagement laboral y liderazgo de servicio.
2. Según S.H. de México, (2019) "El nivel en el que los colaboradores se sienten motivados para desempeñarse correctamente dentro de las organizaciones y están dispuestos a darlo todo por la organización y ser proactivos constantemente ,muchas veces sin esperar nada solo el mejoramiento constante de la organización".
3. El engagement laboral nos ofrece un indicador directo del esfuerzo discrecional que los colaboradores ponen al servicio de su trabajo diario y, por lo tanto, es destacable su alta capacidad para explicar los niveles de desempeño, productividad, calidad de servicio y otros indicadores de resultado de alto interés para la gestión de las organizaciones. Su medición ofrece un puente que permite conectar sólidamente el mundo de la gestión de personas con el mundo de la gestión del desempeño organizacional, como consecuencia de ello lograr el liderazgo de servicio en la organización.
4. Por otro lado, encontramos que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.875$  y la significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación elevada y una relación notable entre vigor y liderazgo estratégico.
5. Para Bakerk, Rodríguez-Muñoz, & Derks (2015) el vigor se tiene como característica niveles altos de resistencia mental y energía, durante el trabajo, por las ganas de participar en la tarea a realizar, incluso cuando surgen dificultades".

6. Entonces es importante considerar que el elemento vigor permite que el colaborador cuente con inteligencia emocional es decir que maneje de manera inteligente sus emociones ya que como bien sabemos que muchas veces los colaboradores de una organización no se concentran al 100% en la labor que se desempeña ya que existe elementos externos distractores que no hace que su trabajo sea eficiente, es por ello que el engagement permite brindar herramientas que permitan dar luces a los líderes en encaminar correctamente a los colaboradores de la organización en lograr sus objetivos y como consecuencia los objetivos de la organización.
7. Además, se encontró a través de la investigación que: el coeficiente tau b es  $\tau = 0.164$  y la significación bilateral de  $p=0.003$ , el coeficiente hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante entre dedicación y liderazgo operativo.
8. La dedicación está referida al esfuerzo dedicado al trabajo, mental y físico, junto con la expresión de un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío para el trabajo . (Bakerk, Rodríguez-Muñoz, & Derks, 2015).
9. Es importante tener en cuenta que para la organización es necesario que los colaboradores se dediquen al trabajo, pero dentro del horario que le corresponde ya que esto se puede mal interpretar ya que debemos de considerar que cada colaborador tiene su propia vida, la cual requiere parte de su tiempo, y esto permitirá que se sienta bien y como consecuencia de ello ponerle más ganas a la labor que desempeña dentro de la organización.
10. Finalmente, el coeficiente tau b es  $\tau = 0.237$  y la significación bilateral de  $p=0.003$ , el coeficiente hallado indica una correlación baja y una relación pequeña entre absorción y liderazgo transformador.



11. La absorción ocurre cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápido y es difícil desconectarse de lo que está haciendo .  
(Bakerk, Rodríguez-Muñoz, & Derks, 2015; p. 2).
12. Muchas veces encontramos en las organizaciones que los colaboradores sienten que el tiempo no pasa y se puede evidenciar cierta incomodidad, si las instituciones logran concientizar a los colaboradores a concentrarse en la labor que realizan evitando los distractores externos, podremos evidenciar colaboradores mucho más concentrados y como resultado de ello el trabajo que realizan cada vez será mejor.
13. Es por todo lo antes mencionado que cada organización ya sea pública o privada debe de contar con programas en la cual se trabaje el engagement laboral ya que pudimos evidenciar a través de sus dimensiones de la variables trabajadas que los colaboradores están interesados en mejorar la labor que realizan , pero para esto la organización a través de sus directivos deben de realizar programas de engagement que ayuden a mejorar el desempeño de los colaboradores , obteniendo cada vez más mejores resultados y como consecuencia de ello el liderazgo en el servicio.

## CONCLUSIONES

1. En la investigación queda demostrada que el engagement laboral se relaciona con el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junin, 2020, de acuerdo a la investigación realizada se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.294$  y la significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación baja y una relación pequeña entre las variables engagement laboral y liderazgo de servicio; por lo tanto, existe relación significativa entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junin-2020.
2. Por otro lado de acuerdo a la investigación realizada se puede comprobar que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.875$  y la significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación elevada y una relación notable entre vigor y liderazgo estratégico. Se concluye que, existe relación significativa entre el vigor y liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin-2020, con un nivel de significancia del 99%, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación, llegando a comprobar de que el elemento vigor es fundamental como parte de liderazgo estratégico ya que esta permite característica niveles altos de resistencia mental y energía, durante el trabajo, por las ganas de participar en la tarea a realizar, incluso cuando surgen dificultades. Se puede decir también que el vigor está estrechamente relacionado con el liderazgo estratégico ya que esta trata de hacer que todos sigan la misma dirección en la gestión del cambio, esto es fundamental para marcar la pauta y el rumbo y tiene un efecto indirecto en la viabilidad de la organización.
3. Se logró comprobar que el tau b es  $\tau = 0.164$  y la significación bilateral de  $p=0.003$ , el coeficiente hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante entre dedicación y liderazgo operativo. Se concluye que existe relación significativa entre dedicación y liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin-2020, con un nivel de

significancia del 99%. Es necesario mencionar que el elemento absorción ocurre cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápido y es difícil desconectarse de lo que está haciendo, entonces podemos decir que el liderazgo operativo es aplicado por los colaboradores de una empresa, con una fuerte visión y personalidad, gracias a los cuales pueden cambiar las expectativas, percepciones y motivaciones de sus seguidores, así como para guiar los cambios dentro de una organización, para ello se requiere colaboradores concentrados en la labor que realizan.

4.-Finalmente se logró comprobar también que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.237$  y la significación bilateral de  $p=0.003$ , el coeficiente hallado indica una correlación baja y una relación pequeña entre absorción y liderazgo transformador, se demostró mediante la prueba de hipótesis, para ello se formula las hipótesis estadísticas y se concluye, existe relación significativa entre absorción y liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junin-2020, con un nivel de significancia del 99%. Es por ello que debemos destacar que el elemento absorción ocurre cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápido y es difícil desconectarse de lo que está haciendo, entonces concluimos que está directamente relacionado con el elemento liderazgo transformador ya que este es liderazgo aplicado por los colaboradores de una empresa, con una fuerte visión y personalidad, gracias a los cuales pueden cambiar las expectativas, percepciones y motivaciones de sus seguidores, así como para guiar los cambios dentro de una organización.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda profundizar en la investigación a las futuras generaciones ya que el engagement laboral es un tema relativamente nuevo la cual ya se está aplicando en las organizaciones y merece prestarle la debida importancia ya que el engagement laboral es lo que busca toda organización para con sus colaboradores y aplicarla seria obtener resultados óptimos para el logro de los objetivos.
2. Se recomienda detenerse en trabajar el tema emocional de los colaboradores ya que de ello depende en un gran porcentaje el buen desempeño de estos en cada actividad que realizan.
3. Muchas organizaciones considerar que sus empleados son el activo más valorado, por lo que deberían interesarse en su bienestar y salud psicológica, esto se relaciona con el desempeño excelente y la satisfacción y lealtad de los usuarios , motivo por el cual se recomienda programas de motivación de personal en la cual se incluya a su familia, ya que sabemos que la mayoría de los colaboradores de la institución los impulsa el tema familiar, y que mejor que demostrar que la organización no solo se preocupa en ellos sino también en su familia, esto permitirá que los colaboradores se sientan cada vez más comprometidos con la institución.
4. Así como se le pide compromiso y esfuerzo a cada uno de los miembros de la organización, se les debe comunicar también los logros alcanzados por cada uno de estos en los tiempos establecidos, esto permitirá que los colaboradores sepan que el esfuerzo que realizan para cada actividad tiene frutos y no cae en un saco vacío.

5. Elaborar un proyecto que permita promover, proteger y mantener la salud y el bienestar de la población laboral, a través de medidas dirigidas al trabajador, a las condiciones y ambiente de trabajo y a la comunidad, mediante la identificación, evaluación y control de las condiciones y factores que afectan la salud y el fomento de acciones que la favorezcan”. Agregando a continuación “El desarrollo de la salud ocupacional, debe lograrse con la participación y cooperación de los trabajadores, los directivos de la organización y otros. Para proyectar y ponerla en práctica es necesaria la cooperación interdisciplinaria y la constitución de un equipo, del cual tiene que formar parte el médico de los trabajadores, todo esto permitirá que los colaboradores se sientan que se preocupan por ellos y de esta manera estos se podrán dar todo de si por la institución.
6. La promoción y conservación del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de la salud, causadas por sus condiciones de trabajo; la protección de los trabajadores, de riesgos que pueden resultar adversos para su salud; colocar y conservar al trabajador en un ambiente adaptado a sus condiciones fisiológicas; y para resumir, la adaptación del trabajo al hombre y década hombre a su trabajo”. Optimizar la función de cada uno de los colaboradores de la institución haciendo un seguimiento exhaustivo a la función que desempeñan.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia.
- Blasco, B. (13 de agosto de 2017). *Productividad del personal y energía-varias definiciones*. Obtenido de <https://www.beatrizblasco.com/productividad-personal-y-energia/>
- Business School, I. (2019). *Blog de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://blogs.informacion.com/blog/recursos-humanos/liderazgo/caracteristicas-del-liderazgo-transformacional/>
- Caceres Mariano, E. B., & Dueñas Hinojosa, H. (2014). "Factores que determinan el rendimiento laboral de los Promotores de préstamo personal en la financiera"
- Acosta Garnadillo, L., & Gonzalez Sabogal, L. (2017). *Engagement laboral de los administrativos en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio*. Colombia, Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Obtenido de [https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md1/ejec/DE/CO/S06/CO06\\_Visual.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/ejec/DE/CO/S06/CO06_Visual.pdf)
- Bakerk, A., Rodriguez, Muñoz, A., & Derks, D. (2015). *La emergencia psicologica de la salud ocupacional positiva*. Madrid: Universidad Complutense.
- Bermudez, N. (25 de Abril de 2017). *Liderazgo de Servicio: que es y cual es su papel en la gestion del cambio*. Obtenido de Noelia Bermudez: <https://noeliabermudez.com/liderazgo-de-servicio/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Leticia Gaona Figueroa.

- Crediscotia Agencia Huancayo. Huancayo, Peru: Universidad Nacional del Centro del Peru.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw Hill.
- Covey, S. (2018). *Liderazgo de liderazgo, educacion, desarrollo y la fe Bahia*. Obtenido de Editorial Gemas: [http://gemas.discernir.com/?page\\_id=423](http://gemas.discernir.com/?page_id=423)
- Cumpa Romero, M. D. (2015). Engagement Encolaboradores de Tres empresas de Comercialización De Bebidas Y Alimentos de la Ciudad De Chiclayo-2015. Chiclayo, Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Delgado Paredes, S. F., & Velasquez Velasquez, K. S. (2018). Influencia Del Engagement en la Satisfacción Laboral de Los Colaboradores De Una Agencia Bancaria En El Distrito De Cayma – Arequipa. Arequipa, Peru: Universidad Catolica San Pablo.
- Dias Uriarte, K. S. (2016). Engagement entre dos Instituciones Financieras de Chiclayo 2016. Pimentel, Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Echeverría, R., & Pizarro, A. (2014). "El carácter del coaching ontológico". Obtenido de Suma de Negocios: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700205#bib0025>
- Fernandez, O., Muratori, M., & Zubieta, E. (2013). Bienestar eudaemónico y soledad emocional y social. *Boletín de Psicología*.
- Gago, D. (2012). *Metodos y Tecnicas de la Investigacion*. Huancayo.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw Hill.
- Leon Jaramillo, L., Mendez Solarte, L., & Ruiz Gutierrez, A. (2015). El Engagement Y Su Relación Con Las Condiciones Del Trabajo Bajo La Nueva Gestión Públicaen Algunas Instituciones Del Sector Educativo Colombiano. Colombia: Universidad de Manizales.

- Morales, A. (2009). *Capital Humano: hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*.  
Cuba: Cuba Política.
- R. Bogdan, S. T. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de Investigación*.  
Barcelona.
- Reondo, A. (2015). *Motivación laboral y engagement*. Argentina: Universidad Fasta.
- Richardt, T. C. (1982). *Métodos cualitativos y cuantitativos en Investigación Cualitativa*.  
Madrid.
- Rodríguez, G. P. (1996). *Metodología de la Investigación Educativa*. Pueblo y  
Educación.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo*. Madrid: Alianza  
Editorial.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la Investigación*. México.
- Sedano, S., & Dosil, H. (18 de Agosto de 2011). *Business Learning and Development  
Instituto*. Obtenido de  
<http://www.blandi.org/organizaciondelaspersonas/2011/08/18/liderazgo-operativo/>
- Senge, P., Charlotte, R., Ross, R., Smith, B., & Kleiner, A. (2006). *La quinta disciplina en  
la práctica. Estrategias y herramientas para construir la organización abierta al  
aprendizaje* (Vol. 2da Edición). México: Granica.
- Significados.com. (5 de Junio de 2015). *Significados*. Obtenido de Significados:  
<https://www.significados.com/engagement/>
- Wolk, L. (2003). *Coaching: el arte de soplar brasas*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.
- Zapata, B. N., & Melo, C. R. (2015). *Engagement y productividad en las empresas*.  
Colombia. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4641928>



## ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: **ENGAGEMENT LABORAL Y LIDERAZGO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE APOYO JUNIN,2020**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junin,2020?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Establecer la relación que existe entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junin,2020	<b>HIPOTESIS GENERAL</b> Existe una relación significativa entre el engagement laboral y el liderazgo de servicio en el Hospital de Apoyo Junin,2020.	<b>Variable (V1)</b>  <b>Engagement Laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigor</li> <li>• Dedicación</li> <li>• Absorción</li> </ul>	<p>M. General: Método científico M. Específicos: Inductivo, Analítico – Sintético</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de Investigación: No Experimental: De Corte Transversa</li> <li>• Tipo de Investigación: Correlacional</li> <li>• Nivel de Investigación: Correlacional</li> <li>• Población y Muestra</li> </ul> <p>Población: 209 Muestra: 136</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario, Estrategias para la Recolección de datos:</li> <li>• Técnicas de Procesamiento de datos: SPSS, Excel.</li> </ul>
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICO</b>			
PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el vigor y el liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin,2020?	OE1. Establecer la relación que existe entre el vigor y el liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin,2020	H1. Existe una relación significativa entre el vigor y el liderazgo estratégico en el Hospital de Apoyo Junin,2020.			
PE2 ¿Cuál es la relación que existe entre la dedicación y el liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin,2020?	OE2. Fijar la relación que existe entre la dedicación y el liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin,2020	H2. Existe una relación significativa entre la dedicación y el liderazgo operativo en el Hospital de Apoyo Junin,2020.	<b>Variable (V2)</b>		
PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre la absorción y el liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junin,2020?	OE3. Fijar la relación que existe entre la absorción y el liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junin,2020	H3. Existe una relación significativa entre la absorción y el liderazgo transformador en el Hospital de Apoyo Junin,2020	<b>Liderazgo de Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo Estratégico</li> <li>• Liderazgo Operativo</li> <li>• Liderazgo transformador</li> </ul>	

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE (V<sub>1</sub>): Engagement Laboral</b>	“El engagement es un estado psicológico positivo del colaborador, caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral.”. (Salanova & Schaufeli, 2009)	“Engagement es una palabra en inglés que se puede traducir como "compromiso" o "lealtad". Se utiliza en el mundo organizacional para referirse al nivel de compromiso e implicación que tiene un colaborador para con su empresa”. (significado .com)	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía</li> <li>• Persistencia</li> <li>• Ganas</li> </ul>	<p><b>ORDINAL</b></p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy de acuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
			Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entusiasmo</li> <li>• Inspiración</li> <li>• Orgullo</li> </ul>	
			Absorción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentración</li> <li>• Disfrute</li> <li>• Conexión</li> </ul>	
<b>VARIABLE (V<sub>2</sub>): Liderazgo de Servicio</b>	“El liderazgo de servicio se trata de esta parte operativa del liderazgo de gestión del cambio. Es decir, una vez que la visión y la guía convencen y generan motivación, llega la parte de la implementación óptima en la organización”. (Bermudez, 2017)	“Dar importancia real a las necesidades e inquietudes de los clientes o beneficiarios de la organización, empresa o institución (...) al mismo tiempo, implica facilitar el trabajo de los compañeros, sin sentirse superiores a ellos ”. (Covey, 2018)	Liderazgo Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucrados en el desafío del sistema.</li> <li>• Inspirar una visión compartida.</li> <li>• Permitir la participación de los demás</li> </ul>	<p><b>ORDINAL</b></p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy de acuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
			Liderazgo operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empoderamiento</li> <li>• Incentivar el espíritu de los trabajadores</li> </ul>	

			Liderazgo transformacional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estimulación intelectual</li><li>• Consideración individualizada</li><li>• Motivación</li></ul>	
--	--	--	----------------------------	---	--

Elaboración Propia

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE (V<sub>1</sub>):</b> <b>Engagement laboral</b>	Vigor	Energía Persistencia Ganas	15. En la institución en donde usted labora suele imponer toda su energía para realizar sus actividades. 16. Al iniciar la semana laboral se siente con ganas de empezar sus actividades en la institución. 17. Realiza sus actividades laborales durante largos periodos de tiempo. 18. Cuando las cosas no van bien en la institución usted continúa realizando su labor. 19. Suele realizar labores distintas a su función encomendada.	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>ORDINAL</b>  Escala de Likert  <ul style="list-style-type: none"> <li>● Muy de acuerdo</li> <li>● De acuerdo</li> <li>● Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>● En desacuerdo</li> <li>● Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
	Dedicación	Entusiasmo Inspiración Orgullo	20. Usted da lo mejor cuando realiza sus labores cotidianas. 21. Siente que el trabajo se desarrolla satisfactoriamente aun cuando implica tiempo extra. 22. La relación con sus compañeros es cercana, de mucha confianza y de apoyo mutuo. 23. Siente que está a gusto por el puesto que ocupa y se empeña a seguir creciendo. 24. Las labores cotidianas que usted desarrolla está lleno de significado y propósito para su formación profesional.		

	Absorción	Concentración Disfrute Conexión	25. El reconocimiento por parte de sus compañeros le hace sentir querido y estimado. 26. Cuando realiza sus actividades usted a menudo se desconcentra con ruidos externos como internos. 27. Usted olvida de todo a su alrededor cuando realiza su labor. 28. Suele cumplir normalmente los horarios de trabajo establecidos.	
<b>VARIABLE (V<sub>2</sub>): Liderazgo de Servicio</b>	Liderazgo Estratégico	Involucrados en el desafío del sistema. Inspirar una visión compartida. Permitir la participación de los demás	19. Haces sentir al cliente que es especial e importante. 20. Haces más por los clientes de lo que resulta habitual. 21. La atención que ofreces es mejor que las otras instituciones. 22. Haces algunas excepciones para satisfacer a los clientes. 23. Comprendes las necesidades concretas de cada cliente. 24. Nos ponemos en el lugar de los clientes incluso cuando tienen las necesidades muy concretas. 25. Te preocupas más de lo normal por el bienestar de los clientes.	<p align="center"><b>ORDINAL</b></p> <p align="center">Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Muy de acuerdo</li> <li>● De acuerdo</li> <li>● Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>● En desacuerdo</li> <li>● Totalmente en desacuerdo</li> </ul>
	Liderazgo Operativo	Empoderamiento Incentivar el espíritu de los trabajadores	26. Te entregan la información necesaria para poder cumplir bien tu función. 27. Para el jefe tu eres responsable de la labor que te encomendó. 28. El jefe te da la autoridad suficiente para que tomes decisiones dentro del puesto de trabajo. 29. El jefe intenta aprender de las críticas que recibe de mandos superiores o inferiores. 30. El jefe trabaja con una perspectiva a largo plazo. 31. El jefe se preocupa en que el personal de la	

			institución desempeñe su función de acuerdo al perfil con el que cuenta.		
	Liderazgo Transformacional 1	Estimulación intelectual  Consideración individualizada  Motivación	32. En la institución realizan capacitaciones constantes que permitan mejorar la labor dentro de ella. 33. Existe línea de carrera que permita al colaborador seguir superándose. 34. En la institución se dan estímulos, el cual permite que el colaborador se sienta motivado dentro de ella. 35. En la institución se brinda algún tipo de apoyo o reconocimiento a su labor. 36. En la institución inspiran a la gente a alcanzar cualquier tipo de meta, por difícil que parezca.		

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



**INSTRUMENTO PARA DETERMINAR Engagement Laboral y Liderazgo de Servicio  
en el Hospital de Apoyo Junin,2020**

**Finalidad:** El instrumento tiene por finalidad determinar el Engagement Laboral

**Instrucciones:** Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

**Valoración:**

4 = Totalmente de acuerdo

3 = De acuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

5	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
<b>D1: VIGOR</b>						
1	En la institución en donde usted labora suele imponer toda su energía para realizar sus actividades	1	2	3	4	5
2	Al iniciar la semana laboral se siente con ganas de empezar sus actividades en la institución.	1	2	3	4	5
3	Realiza sus actividades laborales durante largos periodos de tiempo.	1	2	3	4	5
4	Cuando las cosas no van bien en la institución usted continúa realizando su labor.	1	2	3	4	5
5	Suele realizar labores distintas a su función encomendada.	1	2	3	4	5
<b>D2: DEDICACIÓN</b>						
6	Usted da lo mejor cuando realiza sus labores cotidianas.	1	2	3	4	5
7	Siente que el trabajo se desarrolla satisfactoriamente aun cuando implica tiempo extra.	1	2	3	4	5
8	La relación con sus compañeros es cercana, de mucha confianza y de apoyo mutuo.	1	2	3	4	5
9	Siente que está a gusto por el puesto que ocupa y se empeña a seguir creciendo.	1	2	3	4	5
10	Las labores cotidianas que usted desarrolla está lleno de significado y propósito para su formación profesional.	1	2	3	4	5
<b>D3: ABSORCIÓN</b>						
11	El reconocimiento por parte de sus compañeros le hace sentir querido y estimado.	1	2	3	4	5
12	Cuando realiza sus actividades usted a menudo se desconcentra con ruidos externos como internos.	1		3	4	5
13	Usted olvida de todo a su alrededor cuando realiza su labor.	1	2	3	4	5
14	Suele cumplir normalmente los horarios de trabajo establecidos	1	2	3	4	5





**INSTRUMENTO PARA DETERMINAR “Engagement Laboral y Liderazgo de Servicio  
en el Hospital de Apoyo Junin,2020”**

**Finalidad:** El instrumento tiene por finalidad determinar el Liderazgo de Servicio

**Instrucciones:** Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

**Valoración:**

4 = Totalmente de acuerdo

3 = De acuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
<b>D1: LIDERAZGO ESTRATÉGICO</b>						
1	Haces sentir al cliente que es especial e importante.	1	2	3	4	5
2	Haces más por los clientes de lo que resulta habitual.	1	2	3	4	5
3	La atención que ofreces es mejor que las otras instituciones.	1	2	3	4	5
4	Haces algunas excepciones para satisfacer a los clientes	1	2	3	4	5
5	Comprendes las necesidades concretas de cada cliente.	1	2	3	4	5
6	Nos ponemos en el lugar de los clientes incluso cuando tienen las necesidades muy concretas.	1	2	3	4	5
7	Te preocupas más de lo normal por el bienestar de los clientes	1	2	3	4	5
<b>D2: LIDERAZGO OPERATIVO</b>						
8	Te entregan la información necesaria para poder cumplir bien tu función	1	2	3	4	5
9	Para el jefe tu eres responsable de la labor que te encomendó.	1	2	3	4	5
10	El jefe te da la autoridad suficiente para que tomes decisiones dentro del puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
11	El jefe intenta aprender de las críticas que recibe de mandos superiores o inferiores.	1	2	3	4	5
12	El jefe trabaja con una perspectiva a largo plazo	1	2	3	4	5
13	El jefe se preocupa en que el personal de la institución desempeñe su función de acuerdo al perfil con el que cuenta..	1	2	3	4	5
<b>D3: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL</b>						
14	En la institución realizan capacitaciones constantes que permitan mejorar la labor dentro de ella.	1	2	3	4	5
15	Existe línea de carrera que permita al colaborador seguir superándose	1		3	4	5
16	En la institución se dan estímulos, el cual permite que el colaborador se sienta motivado dentro de ella.	1	2	3	4	5
17	En la institución se brinda algún tipo de apoyo o reconocimiento a su labor.	1	2	3	4	5
18	En la institución inspiran a la gente a alcanzar cualquier tipo de meta, por difícil que parezca.	1	2	3	4	5

## CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

TÍTULO DE LA TESIS: "ENGAGEMENT LABORAL Y LIDERAZGO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE APOYO JUNIN,2020"

DIRIGIDO A: COLABORADORES DEL HOSPITAL DE APOYO JUNÍN

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MELQUIADES FLABIO CAMAYO MEZA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

FECHA: 18-05-2020

VALORACIÓN:

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

TÍTULO DE LA TESIS: "ENGAGEMENT LABORAL Y LIDERAZGO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE APOYO JUNIN,2020"

DIRIGIDO A: COLABORADORES DEL HOSPITAL DE APOYO JUNÍN

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PAUL MARTÍNEZ VITOR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

FECHA: 08-07-2020

VALORACIÓN:

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor  
ADMINISTRADOR  
CLAD - 03489

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

TITULO DE LA TESIS: "ENGAGEMENT LABORAL Y LIDERAZGO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE APOYO JUNIN,2020"

DIRIGIDO A: COLABORADORES DEL HOSPITAL DE APOYO JUNÍN

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: \_\_MIGUEL ANIBAL CERRÓN ALIAGA\_\_

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTIÓN PUBLICA

FECHA: \_\_25-06-2020\_\_

VALORACIÓN:

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EVALUADOR

## DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

VARIABLE	ENGAGEMENT LABORAL													
DIMENSIONES	VIGOR					DEDICACIÓN					ABSORCIÓN			
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
SUJETOS														
1	3	3	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	4
2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3
5	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
6	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	4	3	2	2
7	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
8	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2
9	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	2	2
10	3	4	4	2	2	3	2	3	4	2	4	2	2	3
11	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3
12	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
13	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2
14	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
15	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
16	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
17	3	2	2	3	2	3	3	3	1	4	3	2	3	2
18	2	2	3	2	2	3	2	2	1	4	2	3	2	2
19	3	3	2	3	3	3	1	2	4	4	3	2	3	3
20	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2
21	3	2	2	3	2	4	1	3	3	3	3	3	2	2
22	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3
23	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2
24	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3
25	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
26	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3
27	3	4	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	4
28	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3
29	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
30	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3
31	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4
32	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4
33	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3
35	4	3	3	2	2	4	2	4	2	2	3	3	2	3
36	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4
37	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
39	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3

40	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3
41	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3
43	4	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4
44	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	1	3	3
45	4	3	4	3	2	4	3	3	2	4	4	2	2	3
46	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3
47	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4
48	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4
49	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	1	2	3
50	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2
51	2	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2
52	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	1	3	3
53	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
54	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3
55	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3
56	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3
57	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2
59	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3
60	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3
61	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	4
63	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
65	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3
66	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
67	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	4	3	2	2
68	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
69	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2
70	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	2	2
71	3	4	4	2	2	3	2	3	4	2	4	2	2	3
72	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3
73	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
74	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2
75	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
76	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
77	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
78	3	2	2	3	2	3	3	3	1	4	3	2	3	2
79	2	2	3	2	2	3	2	2	1	4	2	3	2	2
80	3	3	2	3	3	3	1	2	4	4	3	2	3	3
81	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2
82	3	2	2	3	2	4	1	3	3	3	3	3	2	2
83	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3
84	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2

85	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3
86	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
87	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3
88	3	4	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	4
89	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3
90	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
91	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3
92	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4
93	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4
94	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3
96	4	3	3	2	2	4	2	4	2	2	3	3	2	3
97	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4
98	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
100	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
101	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3
102	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3
104	4	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4
105	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	1	3	3
106	4	3	4	3	2	4	3	3	2	4	4	2	2	3
107	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3
108	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4
109	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4
110	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	1	2	3
111	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2
112	2	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2
113	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	1	3	3
114	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
115	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3
116	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3
117	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3
118	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
119	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2
120	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3
121	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3
122	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	4
124	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
126	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3
127	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
128	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	4	3	2	2
129	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2

130	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2
131	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	2	2
132	3	4	4	2	2	3	2	3	4	2	4	2	2	3
133	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3
134	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
135	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2
136	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2

VARIABLE	LIDERAZGO DE SERVICIO																	
	LIDERAZGO ESTRATEGICO							LIDERAZGO OPERATIVO						LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL				
DIMENSIONES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
ITEMS																		
SUJETOS																		
1	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2
6	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3
7	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2
10	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	1
11	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
13	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
14	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	1	4	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	2	3	4	4
19	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4
20	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	3	2	2	3	3	3
23	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3
24	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2
25	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
27	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4
28	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
29	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
30	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4
31	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3



32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4
36	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3
39	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	1	3	3	3
40	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3
44	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3
45	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
46	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3
49	3	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	2
50	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2
51	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3
52	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1
53	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1
54	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3
55	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
56	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
57	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
58	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3
59	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
60	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	2	3
62	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
64	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
66	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2
67	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3
68	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2
71	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	1
72	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
74	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
75	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	1	4	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	4	4



122	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	2	3
123	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
125	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
127	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2
128	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3
129	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2
132	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	1
133	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
135	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
136	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	1	4	3	4

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

 UNIDAD EJECUTORA DE SALUD JUNÍN

CARTA DE AUTORIZACION

El Director del Hospital de Apoyo Junín, C.D. Roger Alejandro VIVAS RECUAY, Identificado con D.N.I. N° 20111049, AUTORIZA a las Srtas:

- Bach.Adm. Fany Isabel CORONACION MARTINEZ
- Bach.Adm. Rosa Amelia PEÑA TOVALINO

Para realizar la Tesis "ENGAGEMENT LABORAL Y LIDERAZGO DE SERVICIO" en el Hospital de Apoyo Junín a mi cargo.

Para mayor constancia firmo el presente.

Junín, 24 de Junio del 2020



HOSPITAL DE APOYO JUNÍN  
J. Sáenz Peña N° 690 - O - JUNÍN  
Teléfono: 054-344003 Anexo: 203 - 204  
rochak@unajunin@gmail.com

## FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

### FOTOS DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO





