

**ESCUELA DE POSTGRADO SAN FRANCISCO XAVIER SFX**



**SFX**

ESCUELA DE POSTGRADO  
ESCUELA DE NEGOCIOS

**TESIS**

**“ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL  
EN UNA ENTIDAD BANCARIA EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2022”**

**AUTOR:**

**Presentada por las Bachiller:**

Tatiana Catherine Gutierrez Moran  
Shirley Catherine Gutierrez Moran

**Para optar el Grado Académico de:**

Maestro en Administración de Empresas Innovadoras y Emprendedoras MBA

**AREQUIPA – PERÚ  
2023**



## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar si existe una correlación entre el Engagement y Desempeño laboral, en los servidores de una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa. Como objetivos específicos de la variable Engagement fue el determinar las dimensiones de Vigor, Dedicación y Absorción; para la variable de Desempeño laboral, se evaluó las dimensiones de Desempeño por tareas y Desempeño contextual.

La metodología empleada en el estudio es de tipo descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo de corte transversal, no experimental. La muestra estuvo conformada por los trabajadores del banco, quienes respondieron una encuesta utilizando la escala de Likert. Se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos, obteniendo para *Engagement* 0.918 y para Desempeño laboral 0.743 respectivamente. Se utilizó los instrumentos de *Utrecht Work Engagement Scale - UWES*, para las dimensiones de Engagement.

Para el tratamiento de la información se organizaron a través de una matriz de tabulación mediante un programa estadístico y se empleó Microsoft Excel y el software Statistical Package for the Social Sciences IBM SPSS.

Se determinó que existe una correlación (Rho de Spearman) alta y positiva entre las dimensiones *Engagement* y Desempeño laboral (0.802) al estar parcialmente cercano al valor de 1.00, tal como se plantea en la hipótesis principal.

**Palabras clave:** Engagement y Desempeño laboral.

## Summary

The objective of this research was to determine if there is a correlation between the variables of Engagement and Work Performance, in the servers of a banking entity in the city of Arequipa. The specific objectives of the Engagement variable were to determine the dimensions of Vigor, Dedication and Absorption; For the Job Performance variable, the dimensions of Task Performance and Contextual Performance were evaluated.

The methodology used in the study is descriptive-correlational with a cross-sectional, non-experimental quantitative approach. The sample was made up of bank workers, who responded to a survey using the Likert scale. The Cronbach's Alpha test was carried out to determine the reliability of the instruments, obtaining 0.918 for Engagement and 0.743 for Job Performance respectively. The Utrecht Work Engagement Scale - UWES instruments were used for the dimensions of Engagement.

To process the information, they were organized through a tabulation matrix using a statistical program and Microsoft Excel and the Statistical Package for the Social Sciences IBM SPSS software were used.

It was determined that there is a high and positive correlation (Spearman's Rho) between the Engagement and Job Performance dimensions (0.802), being partially close to the value of 1.00, as stated in the main hypothesis.

**Keywords:** Engagement and Job Performance.

## ÍNDICE

Resumen.....	ii
Summary .....	iii
Introducción .....	1
Análisis de las Variables .....	3
Descripción del Problema .....	3
Campo, Área y Línea de Acción .....	3
Interrogantes del Problema.....	4
Interrogante general.....	4
Interrogantes específicas.....	4
Justificación del Problema .....	5
Justificación teórica .....	5
Justificación metodológica .....	5
Justificación práctica .....	5
Antecedentes Investigativos.....	6
Antecedentes Internacionales .....	6
Antecedentes Nacionales.....	7
Antecedentes locales (Arequipa).....	9
Hipótesis .....	11
Hipótesis General .....	11
Hipótesis Nula.....	11
Hipótesis específicas. ....	11
Objetivos.....	12
Objetivo general .....	12
Objetivos específicos.....	12

Capítulo I Marco Teórico.....	13
Engagement.....	14
Definición conceptual del engagement. ....	14
Engagement laboral.....	16
Factores que inciden en el nivel de engagement. ....	18
Dimensiones del engagement laboral.....	21
Desempeño laboral.....	24
Desempeño .....	24
Definiciones de desempeño laboral.....	24
Dimensiones del desempeño laboral .....	25
Evaluación del desempeño .....	27
Métodos para la evaluación del desempeño .....	27
Marco contextual. ....	29
Interbank.....	29
Visión: .....	29
Propósito/misión:.....	29
Valores:.....	29
Política de sostenibilidad.....	30
Introducción:.....	30
Objetivo: .....	30
Alcance: .....	31
Principios Generales de Sostenibilidad: .....	31
Política de seguridad y salud en el trabajo .....	34
Introducción:.....	34
Objetivo y Alcance:.....	34

Compromisos:.....	35
Política de derechos humanos .....	36
Introducción:.....	36
Objetivo y Alcance:.....	36
Principios y Compromisos: .....	36
Debida Diligencia y reporte de incumplimiento: .....	37
Capítulo II Metodología.....	39
Diseño metodológico.....	40
Tipo de Investigación .....	40
Nivel de Investigación.....	40
Diseño de Investigación.....	40
Población y muestra .....	41
Población .....	41
Muestra .....	41
Técnicas de muestreo .....	42
Técnicas de recolección de datos.....	42
Instrumento.....	42
Confiabilidad del Instrumento.....	43
Técnicas y procesamientos de análisis de datos .....	43
Capítulo III Resultados .....	44
Engagement.....	45
Vigor.....	45
Dedicación .....	51
Absorción.....	56
Nivel de vigor .....	62

Nivel de dedicación.....	63
Nivel de absorción .....	64
Nivel de engagement.....	65
Desempeño laboral.....	66
Desempeño por tareas .....	66
Nivel de desempeño por tareas .....	75
Nivel de desempeño contextual .....	76
Nivel de desempeño laboral.....	77
Resultados de confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	78
Resultados de correlación de los instrumentos de investigación .....	79
Conclusiones.....	80
Recomendaciones .....	81
Bibliografía .....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pregunta 1. En mi trabajo me siento lleno de energía .....	45
Tabla 2 Pregunta 2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.....	46
Tabla 3 Pregunta 3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar .....	47
Tabla 4 Pregunta 4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.....	48
Tabla 5 Pregunta 5. Soy muy persistente en mi trabajo.....	49
Tabla 6 Pregunta 6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando .....	50
Tabla 7 Pregunta 7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.....	51
Tabla 8 Pregunta 8. Estoy entusiasmado con mi trabajo .....	52
Tabla 9 Pregunta 9. Mi trabajo me inspira.....	53
Tabla 10 Pregunta 10. Estoy orgulloso del trabajo que hago .....	54
Tabla 11 Pregunta 11. Mi trabajo es retador.....	55
Tabla 12 Pregunta 12. El tiempo vuela cuando estoy trabajando .....	56
Tabla 13 Pregunta 13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí .....	57
Tabla 14 Pregunta 14. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo .....	58
Tabla 15 Pregunta 15. Estoy inmerso en mi trabajo .....	59
Tabla 16 Pregunta 16. Me “dejo llevar” por mi trabajo.....	60
Tabla 17 Pregunta 17. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.....	61
Tabla 18 Nivel de vigor .....	62
Tabla 19 Pregunta nivel de dedicación. ....	63
Tabla 20 Nivel de absorción .....	64
Tabla 21 Pregunta Nivel de engament .....	65
Tabla 22 Pregunta 1. Cumplo a tiempo con mis actividades .....	66
Tabla 23 Pregunta 2. Supero las expectativas de mi jefe.....	67
Tabla 24 Pregunta 3. Ayudo a mis compañeros cuando puedo. ....	68
Tabla 25 Pregunta 4. Prefiero trabajar en equipo, antes que trabajar solo.....	69
Tabla 26 Pregunta 5. Me siento comprometido con la empresa .....	70
Tabla 27 Pregunta 6. En horario de trabajo realizo mis asuntos personales.....	71
Tabla 28 Pregunta 7. Me capacito por mi propia cuenta. ....	72

Tabla 29 Pregunta 8. Sugiero mejoras para los procesos de la empresa.....	73
Tabla 30 Pregunta 9. Me anticipo ante cualquier eventualidad.....	74
Tabla 31 Nivel de desempeño por tareas .....	75
Tabla 32 Nivel de desempeño contextual .....	76
Tabla 33 Nivel de desempeño laboral.....	77
Tabla 34 Resultados de confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	78
Tabla 35 Resultados de correlación de los instrumentos de investigación.....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Pregunta 1. En mi trabajo me siento lleno de energía .....	45
Gráfico 2 Pregunta 2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo .....	46
Gráfico 3 Pregunta 3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar .....	47
Gráfico 4 Pregunta 4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.....	48
Gráfico 5 Pregunta 5. Soy muy persistente en mi trabajo.....	49
Gráfico 6 Pregunta 6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando .....	50
Gráfico 7 Pregunta 7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito .....	51
Gráfico 8 Pregunta 8. Estoy entusiasmado con mi trabajo .....	52
Gráfico 9 Pregunta 9. Mi trabajo me inspira.....	53
Gráfico 10 Pregunta 10. Estoy orgulloso del trabajo que hago .....	54
Gráfico 11 Pregunta 11. Mi trabajo es retador.....	55
Gráfico 12 Pregunta 12. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.....	56
Gráfico 13 Pregunta 13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.....	57
Gráfico 14 Pregunta 14. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.....	58
Gráfico 15 Pregunta 15. Estoy inmerso en mi trabajo .....	59
Gráfico 16 Pregunta 16. Me “dejo llevar” por mi trabajo.....	60
Gráfico 17 Pregunta 17. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo .....	61
Gráfico 18 Nivel de vigor .....	62
Gráfico 19 Pregunta nivel de dedicación.....	63
Gráfico 20 Nivel de absorción .....	64
Gráfico 21 Nivel de engament .....	65
Gráfico 22 Pregunta 1. Cumpló a tiempo con mis actividades.....	66
Gráfico 23 Pregunta 2. Supero las expectativas de mi jefe.....	67
Gráfico 24 Pregunta 3. Ayudo a mis compañeros cuando puedo. ....	68
Gráfico 25 Pregunta 4. Prefiero trabajar en equipo, antes que trabajar solo. ....	69
Gráfico 26 Pregunta 5. Me siento comprometido con la empresa.....	70
Gráfico 27 Pregunta 6. En horario de trabajo realizo mis asuntos personales.....	71
Gráfico 28 Pregunta 7. Me capacito por mi propia cuenta. ....	72
Gráfico 29 Pregunta 8. Sugiero mejoras para los procesos de la empresa. ....	73
Gráfico 30 Pregunta 9. Me anticipo ante cualquier eventualidad. ....	74

Gráfico 31 Nivel de desempeño por tareas .....	75
Gráfico 32 Nivel de desempeño contextual .....	76
Gráfico 33 Nivel de desempeño laboral.....	77

## Introducción

El presente trabajo de investigación titulado: ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN ENTIDADES BANCARIAS EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2022; pretende conocer fácticamente, si existe una correlación entre el Engagement y Desempeño laboral, en los servidores de una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa.

La metodología empleada en el presente estudio es de tipo descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo de corte transversal, no experimental. El muestreo usado fue no probabilístico intencional (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) en donde participaron un total de 60 servidores. Para ello se contó con el instrumento de Utrecht Work Engagement Scale - UWES, compuesta de 26 ítems con un formato de respuesta ordinal de tipo Likert de 1 (nada de acuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo), y se dividen en 3 dimensiones: vigor, dedicación y absorción; para las dimensiones de Desempeño laboral estas fueron: desempeño de tareas, y desempeño contextual, compuesta de 9 ítems, también con un formato de tipo Likert.

El Capítulo I comprende las bases teóricas y contextuales del trabajo, donde se define “El Engagement en el trabajo es el estado activo y positivo de un colaborador, caracterizado por la absorción, dedicación y vigor” (Bakker, 2011), y el Desempeño laboral como o “Las acciones observadas en el personal que son distinguidas para las metas de la empresa y calculadas en términos de competencias y nivel de contribución de cada trabajador hacia la empresa” (Pérez, 2009); así mismo se consignaran algunos datos del contexto donde se realizó el estudio.

En el Capítulo II. Se desarrolla la metodología empleada en el estudio, comprendiendo el tipo y nivel de investigación, el diseño, la población y muestra, las técnicas de muestreo y recolección de datos, los instrumentos y sus niveles de confiabilidad, y finalmente el procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo III se formularán las conclusiones y recomendaciones.

## Análisis de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable Independiente</b> <b>ENGAGEMENT</b>	<b>Vigor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nivel de energía</li> <li>● Nivel de percepción</li> <li>● Porcentaje de fortaleza</li> </ul>
	<b>Dedicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nivel de significación propia</li> <li>● Número de retos</li> <li>● Nivel de orgullo</li> </ul>
	<b>Absorción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nivel de felicidad</li> <li>● Nivel de concentración</li> <li>● Grado de olvido</li> </ul>
<b>Variable Dependiente</b> <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Desempeño por tareas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Unidades de producción</li> <li>● Calidad de trabajo</li> <li>● Cooperación</li> <li>● Trabajo en equipo</li> </ul>
	<b>Desempeño contextual:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Compromiso</li> <li>● Lealtad</li> <li>● Auto desarrollo</li> <li>● Iniciativa</li> </ul>

## Descripción del Problema

### *Campo, Área y Línea de Acción*

- Campo : Ciencias sociales
- Área : Administración de Empresas
- Línea : Inteligencia Emocional y Satisfacción Vital.

## **Interrogantes del Problema**

### ***Interrogante general***

¿Cómo será la relación entre el *engagement* laboral y el desempeño laboral en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022?

### ***Interrogantes específicas***

¿Cómo será el vigor en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022?

¿Cómo será la dedicación en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022?

¿Cómo será la absorción, en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022?

¿Cómo será el desempeño de las tareas, en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022?

¿Cómo será el desempeño contextual, en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022?

## **Justificación del Problema**

Las razones que han llevado a realizar la presente investigación, se plantean sobre la necesidad de conocer cómo influye el engagement laboral y el desempeño laboral en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa.

### ***Justificación teórica***

El presente estudio, lo creemos de importancia, ya que nos ha permitido aplicar supuestos teóricos, como son el engagement y el desempeño laboral, a una realidad fáctica, como es una entidad bancaria, reflejada en sus trabajadores.

### ***Justificación metodológica***

La relevancia teórica de la presente investigación ha sido seleccionada bajo un sistema de rigurosidad y confiabilidad. Para la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach en el instrumento de engagement se obtiene un coeficiente de 0.918 y para el instrumento de desempeño laboral se obtiene un coeficiente de 0.743, indicadores que aseguran los resultados obtenidos. El estudio fue procesado por el sistema SPSS, se estableció los objetivos en contraste a las hipótesis y se respondió a la problemática que se planteó en la presente tesis.

### ***Justificación práctica***

La justificación se basa en que la entidad bancaria, en la cual se aplicó el estudio, al igual que muchas del sector, no están ajenas a las problemáticas más relevantes que aborda la presente investigación, cual es el grado de Engagement que tienen los trabajadores y de qué modo influye en su Desempeño laboral, así mismo buscamos la mejora de la problemática planteada en la presente investigación.

## **Antecedentes Investigativos**

### *Antecedentes Internacionales*

TESIS “EL ENGAGEMENT EN EL TRABAJO: ANTECEDENTES Y RESULTADOS ORGANIZACIONALES”, PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTORA EN LA CIUDAD DE HUELVA, ESPAÑA. BORREGO, Y. (2016).

La investigación tuvo como objetivo principal “Investigar la relación entre las variables que componen el modelo teniendo como eje fundamental la variable Engagement en el trabajo”. Toda la información obtenida fue realizada con el programa SPSS 20.00 y en otros se integró con AMOS 20.0 y STATA V.13. de acuerdo, a la finalidad trazada en el estudio se utilizaron los siguientes estudios: la calculación de los coeficientes de correlación descriptivos básicos y fiabilidad, observaciones factoriales confirmatorio, entre otros. Las muestras obtenidas han expresado que: El Engagement en lo laboral tienen consecuencias positivas acerca de la satisfacción laboral; sin embargo, se discrepa de los distintos recursos laborales por ejemplo la autoeficacia, ya que no es un intermediario entre las demandas del trabajo y resultados organizacionales como la satisfacción laboral.

TESIS “EL ENGAGEMENT EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MULTINACIONAL MINERA ORO”, PARA OBTENER LA MAESTRÍA EN DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE GESTIÓN EN LA CIUDAD DE QUITO, DE LA UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR - ECUADOR, DE RECALDE (2016).

El estudio tuvo como objetivo “Realizar un plan de fortalecimiento del Engagement en los trabajadores de la minera Oro, viendo el contexto de incertidumbre en que se encuentra las

operaciones que despliegan”. De las cuales 145 trabajadores de la empresa, que están distribuidos en las diferentes localidades participaron, concluyendo que los recursos realizados con la dirección del talento humano, guardan una correlación con el Engagement estudiado en los trabajadores y comprobado en la prueba estadística aplicada. Mostrando que la afectación de la empresa en el impulso de estos recursos ha logrado un efecto en la generación del lazo empleado-organización. Cabe mencionar, que es primordial que el recurso laboral conlta continuidad en los resultados de los recursos y las relaciones del Engagement, es el liderazgo.

### *Antecedentes Nacionales.*

TESIS: “ENGAGEMENT DE LOS EMPLEADOS Y SU USO PARA LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS DE LAS AGENCIAS DE ADUANA DEL CALLAO”. ESCUELA DE POSTGRADO. MAESTRÍA EN CIENCIAS EMPRESARIALES CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS DE LA UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA. DE, VICTOR MANUEL ARONE HERRERA.

El presente estudio se realizó en las cinco agencias de aduanas ubicadas en La Provincia Constitucional del Callao. Se presenta un primer panorama acerca del estado de los recursos humanos en estas organizaciones, las cuales, canalizan las operaciones de importación y exportación; que, en el año 2020, representaron el 39% del PBI del Perú. Se eligió la variable engagement por los efectos positivos que tiene sobre el desempeño general de la organización. El estudio se realizó entre cinco de las 10 agencias con mayor valor de gestión de operaciones de importación trabajadas de acuerdo al valor CIF del año 2020. Se utilizó la encuesta UWES-9 para el levantamiento de información y fue aplicada a los empleados de estas agencias para establecer el nivel de engagement que se compone de tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Los resultados fueron comparados con la base de datos internacional del manual

UWES-9 que comprendió 12,631 encuestas realizadas a personas de diferentes profesiones del sector público y privado en nueve países.

El puntaje obtenido para el nivel de engagement se encuentra dentro del rango promedio al igual que el puntaje del grupo de control. Sin embargo, al realizar la comparación de los resultados por cada dimensión se observó puntajes menores para las dimensiones de vigor y absorción, mientras que en la dimensión dedicación el puntaje de la muestra fue mayor al del grupo de control. Además, se evidenció que el personal administrativo presentó una mayor proporción de niveles bajos de absorción mientras que el personal operativo presentó una mayor proporción de niveles altos de dedicación. Asimismo, se encontró que la empresa que tiene el mayor porcentaje de trabajadores en el rango de 18 a 25 años presentó los niveles más bajos de dedicación entre las empresas participantes del estudio.

TESIS: “EL ENGAGEMENT LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS” 2027. PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. PRESENTADA POR JOSE LUIS ANTONIO ESPINOSA QUISPE. PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, en la UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS.

Se abordan las diferentes definiciones brindadas para el engagement en un intervalo de veinte años, así como los modelos más destacados que buscan ampliar su explicación, determinando el más óptimo para la presente investigación. Por su parte, se abordará la productividad desde la perspectiva de una empresa de servicio, resaltando su impacto en el crecimiento económico, la rentabilidad de la empresa y el progreso social. Una vez explicadas ambas variables, se ofrecerán sustentos que avalen la relación entre ellas.

El estudio concluye en que el engagement laboral impacta positivamente en la productividad de los trabajadores de una empresa de servicio, en otras palabras, a mayor nivel de engagement en los trabajadores, mayor será su productividad, lo que se traducirá en un crecimiento económico y mejora de la rentabilidad para la empresa. De entre las tres dimensiones del engagement, se determina al vigor como el generador de una mayor relación positiva y directa.

### *Antecedentes locales (Arequipa)*

TESIS: “RELACIÓN ENTRE EL ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ANDORIÑA TOURS S.R.L. AREQUIPA, 2019” FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ, POR MARIA MERCEDES ROJAS RAMOS Y ELIZABETH CRUZ QUISPE.

El presente trabajo fue efectuado al personal administrativo, operativo y de ventas de la empresa Andoriña Tours S.R.L en Arequipa, 2019, que busca estudiar la relación del Engagement y el Desempeño Laboral, la investigación muestra un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo – correlacional, de tipo no experimental y de corte transversal.

Para la toma de datos se realizó una encuesta propia como instrumento de evaluación que fue aplicado a 50 trabajadores, en cuanto a la validez y la confiabilidad de la encuesta se logró un alto grado de coeficiente de Cronbach general de 0.905, lo que demuestra la concordancia entre las interrogantes, es decir, que el cuestionario es fiable y consistente.

Según la encuesta se reflejó que el personal de la empresa Andoriña Torus S.R.L tiene un alto nivel de Desempeño Laboral pero un bajo nivel en Engagement por este motivo se realizó un plan de mejora para la empresa.

TESIS: “RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENCHE – AREQUIPA 2017”, PARA LA OBTENCIÓN DE MAESTRO EN GERENCIA DE LA SALUD, DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, DE ZEGARRA (2018)

La presente investigación tiene como fin principal “Establecer si existe alguna relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de enfermería en el trabajo”, con el propósito de establecer si dicha relación forma un componente de influencia en las dos variables. Para este fin, se usó la encuesta, mediante el instrumento se hizo la realización de preguntas, el cual fue aplicado a técnicos y profesionales del área de centro de emergencia del Hospital III Goyeneche, tomados a 44 trabajadores en total. Concluyendo que hay una correlación existente del desempeño laboral y satisfacción, donde el personal del área tiene una mejor satisfacción laboral, permitiendo tener un mayor desempeño laboral.

## **Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Es probable que exista una relación entre el engagement laboral y el desempeño laboral en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

### **Hipótesis Nula**

**H<sub>0</sub>** Es probable que NO exista una relación entre el engagement laboral y el desempeño laboral en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

### **Hipótesis específicas.**

**H<sub>1</sub>** Es probable que, el vigor influya en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

**H<sub>2</sub>** Es probable que, la dedicación influya en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

**H<sub>3</sub>** Es probable que, la absorción influya en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

**H<sub>4</sub>** Es probable que, el desempeño de las tareas, influya en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

**H<sub>5</sub>** Es probable que, el desempeño contextual, influya en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar si exista una relación entre el engagement laboral y el desempeño laboral en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

### **Objetivos específicos**

Determinar cómo influye el vigor, en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

Determinar cómo influye la dedicación, en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

Determinar cómo influye la absorción, en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

Determinar cómo influye el desempeño de las tareas, en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

Determinar cómo influye desempeño contextual, en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

# **Capítulo I**

## **Marco Teórico**

## **Engagement.**

### **Definición conceptual del engagement.**

Kahn (1990) utilizó por primera vez este término de manera académica y lo relacionó con “aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles de trabajo: en el engagement, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles” (1990, p.692), de tal forma que el engagement viene a ser un constructo notable relacionado con el trabajo individual y unión de la persona con su labor, que se llega a expresar de manera física, emocional y cognitiva durante el desempeño de sus roles.

Según Vila, Álvarez, & Castro (2015) definen el engagement en términos coloquiales como el nivel que tiene una empresa al tratar de capturar “el corazón, la cabeza y las manos” de sus trabajadores.

Para Maslach y Leiter (1997), el engagement contiene tres elementos: energía, implicación y eficacia, y que vienen a ser contrarios a los tres elementos del síndrome de burnout, los cuales son; agotamiento, cinismo y falta de eficacia profesional.

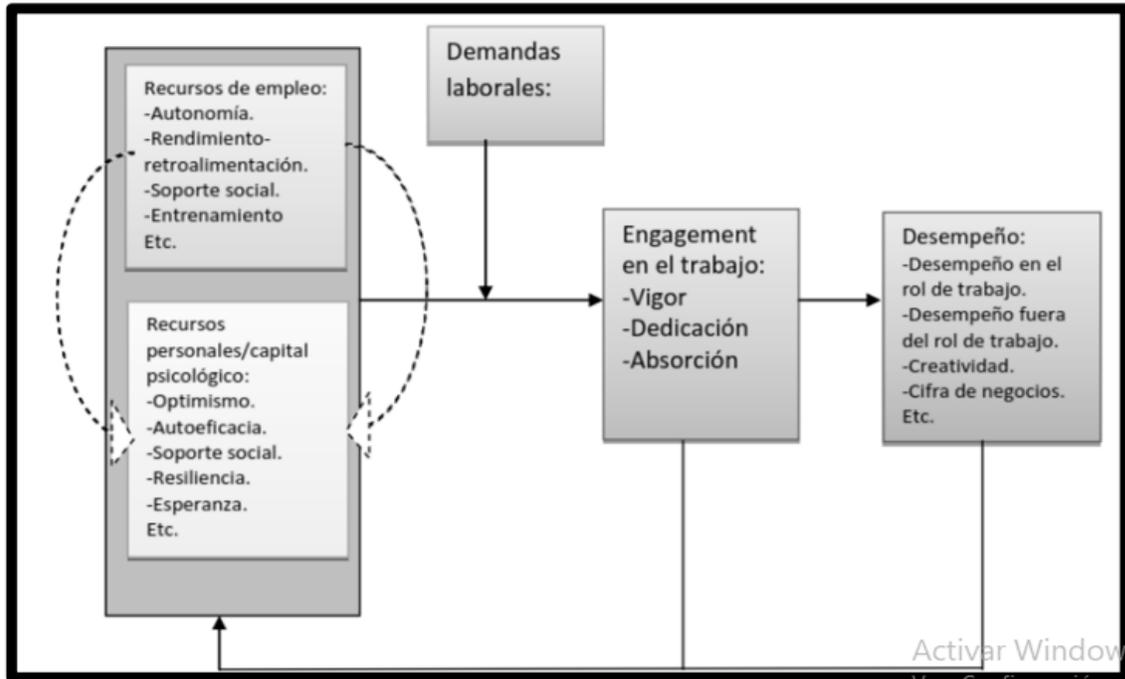
Para Rothbard (2001), el engagement posee un componente psicológico que contiene dos elementos: atención y absorción, en cuanto a la atención se encuentra relacionado con la disponibilidad cognitiva y período destinado al rol, y en cuanto a la absorción se encuentra relacionada con el grado de concentración de las personas hacia su papel.

Para Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Roma y Bakker (2002) afirman que el engagement viene a ser un estado psicológico asociado con la labor y diferenciado por la dedicación, el vigor y la absorción. Ahora, el engagement, más que un estado momentáneo resulta siendo un estado

afectivo – cognitivo mucho más constante y que no está enfocado en un evento, o situación específica. El vigor se determina por grados altos de resistencia mental y energía mientras se realizan las labores diarias en el trabajo, viene a ser el deseo de esforzarse más de lo que se está uno esforzando en el trabajo cuando aparecen dificultades diarias. La dedicación presenta una alta objeción laboral con respecto a la muestra de mayores sentidos de significación, inspiración, retos y orgullo por el trabajo. Y por último, en cuanto a la absorción, esta se da cuando uno pasa el tiempo en el trabajo, concentrado, y eso lo valora mucho porque tiene mucha dificultad para dejar de concentrarse porque siente una gran satisfacción por la concentración poseída.

Según Cárdenas & Jaik (2014) consideran al engagement como la vinculación psicológica al trabajo, ya que nació de la oposición al burnout, que es la adicción al trabajo. Agregando también que la autoeficacia es un causante y efecto del engagement, debido a la asistencia de las capacidades para efectuar bien la labor y fortificar las creencias. También existen otras consecuencias que afectan a los individuos en el área laboral como son la iniciativa personal, alto grado de motivación, lealtad, entre otros y a las empresas que favorece a un mejor compromiso organizacional, satisfacción y desempeño laboral, tal como se observa en la figura 1

**Figura 1**



Fuente: “Engagement (ilusión por el trabajo) un modelo teórico-conceptual”, por Cárdenas & Jaik, 2014, México: Red durango de investigadores educativos A.C.

## **Engagement laboral**

En el ámbito laboral, el engagement es definido por Schaufeli, Salanova, Gonzáles Romá y Bakker como “un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (2001, p.74). Además, está asociado con la relación entre el trabajador y las funciones que realiza las cuales le permiten estar conectado física, cognitiva y emocionalmente (Kahn, 1990). Por otro lado, los empleados con altos niveles de engagement colaboran con una mayor rentabilidad para la organización, un mayor rendimiento para los accionistas, así como una mayor productividad y satisfacción de los clientes (Harter et al., 2004).

Maslach y Leiter (1997) En este contexto, el engagement en el plano laboral se define como:

“Un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement es un estado afectivo cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta particular. El vigor se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades. La dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado. La absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo para rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo”. (Schaufeli et al., 2001; p. 74).

Luth y May (2012) consideran que gran parte de la literatura acerca del work engagement y employee engagement los toman como dos conceptos sinónimos, sin embargo, estos conceptos si bien están íntimamente relacionados tienen una diferencia sustancial. Mientras que por un lado work engagement es el compromiso del empleado a nivel individual, el engagement del empleado o employee engagement es el compromiso a nivel organizacional de ahí su importancia para las empresas.

## **Factores que inciden en el nivel de engagement.**

Salanova & Schaufeli, 2009, encontraron como impulsores del nivel de engagement: buen entendimiento entre los miembros de la organización, confianza en la organización, oportunidades de desarrollo de carrera, liderazgo, motivación, comunicación efectiva entre jefes y subordinados, compensación a través de recompensas o reconocimientos y especificación del trabajo. Asimismo, Naidoo y Martins (2014) incorporaron a la cultura organizacional como un factor que impacta los niveles de engagement.

- **Cultura organizacional.**

De acuerdo a Herminingsih (2015) y Siddhanta y Ghosh (2010) la cultura organizacional afecta significativamente los niveles de engagement las organizaciones con una cultura de apertura alienta a los trabajadores a ser agentes de cambio e impulsa hacia arriba los niveles de engagement.

- **Liderazgo y relación con los subordinados.**

Shuck y Herd (2012) establecieron que el estilo de liderazgo dentro de las organizaciones afecta el desarrollo de los niveles de engagement entre los empleados. Ghafoor et al., (2011) establecieron que los niveles de engagement se relacionan positivamente con los estilos de liderazgo. Ellos descubrieron que el liderazgo transformacional impacta positivamente en los niveles de engagement.

- **Apoyo de los colaboradores, relaciones interpersonales y sociales.**

La cooperación entre los colaboradores de una organización no solo mejora los resultados de los equipos de trabajo sino también inciden en los niveles de engagement en las organizaciones (McBain, 2007). Además, es importante para las organizaciones que los

empleados adquieran habilidades interpersonales, sociales y de comunicación ya que estos influyen en los niveles de engagement internos (Salanova & Schaufeli, 2009).

- **Comunicación efectiva.**

La comunicación efectiva va más allá de solo hablar, implica conectar con el otro y relacionarse a un nivel de entendimiento mayor. El uso de una buena comunicación genera equipos con empleados que muestran engagement y que están mejor alineados hacia los objetivos estratégicos de la organización. También colabora con los gerentes en conocer de qué forma pueden mejorar el ambiente de trabajo y de esta manera tener empleados con una vida laboral placentera (Zambas, 2019).

- **Retroalimentación.**

Sarwar y Abugre (2013) concluyeron que la retroalimentación ya sea positiva o negativa pero emitida de forma adecuada genera una fuerza laboral con altos niveles de engagement por lo que aumenta la participación de los colaboradores, reduce el cinismo y aumenta el bienestar organizacional. Bakker y Demerouti (2013) indicaron que la retroalimentación constructiva impacta en el desarrollo de los empleados y en la mejora de sus habilidades aumentando de esta manera su competitividad.

- **Compensación.**

Indriyani y Heruwasto (2017) y Anitha (2014) concluyeron que la compensación es uno de los factores que facilitan la aparición del engagement entre los empleados. El engagement de los empleados se origina de la sensación de que se les otorgó una compensación que estaba acorde a la labor que realizan en la organización. Por otro lado, la

organización se beneficia con ello dado que aumenta las ganancias y la posibilidad de éxito de la empresa.

- **Oportunidades de desarrollo de carrera.**

Paradise (2008) y Anitha (2014) manifiestan que el desarrollo profesional es un aspecto muy importante que debe tenerse en cuenta al buscar contar con empleados que muestren engagement. Por lo tanto, la gerencia de la organización debe desarrollar programas de capacitación que generen el crecimiento profesional de sus empleados lo cual mejorará automáticamente una mejora en los niveles de engagement de los empleados.

## Dimensiones del engagement laboral

El engagement tiene tres dimensiones que se oponen directamente a las dimensiones del síndrome de burnot, la primera dimensión es el vigor, que se refiere a la resistencia y energía que se tiene mientras se está laborando, la predisposición de esforzarse mucho para la tarea que se está realizando y la perseverancia que se tiene para que a pesar de los obstáculos se pueda llegar a cumplir el objetivo propuesto, Igualmente para los autores González-Roma, Schaufeli, Bakker y Lloret (2006), las dimensiones del burnout son totalmente opuestas a las dimensiones del engagement, tanto que el vigor es contrario al agotamiento (burnout) y la dedicación es contraria al cinismo (burnout).

Para (Salanova & Schaufeli, 2004) medir el Engagement se hizo a partir del cuestionario de UWES, en la cual esta incluido las 3 dimensiones que son:

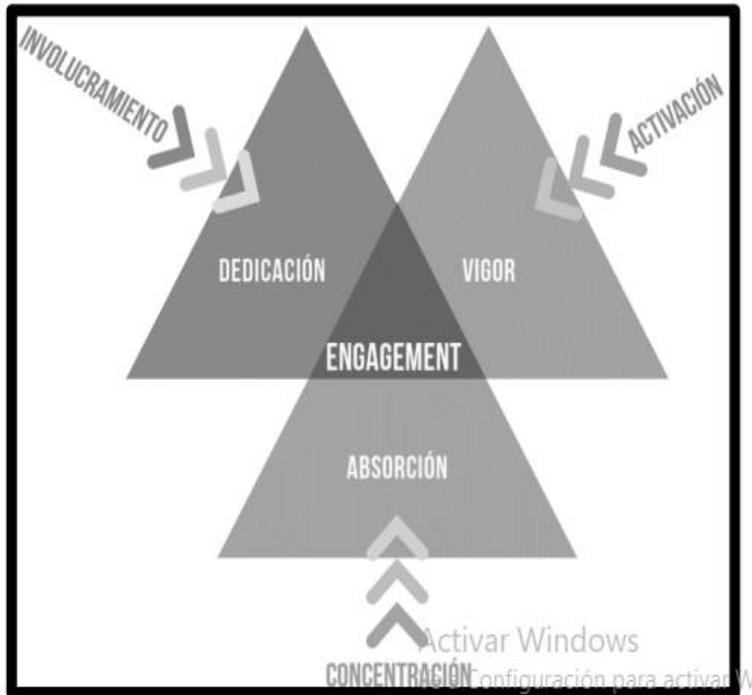
- **Vigor:** Relata el grado de resistencia y valor con que se encuentra en su labor, el deseo de poner mayor esfuerzo, no sentirse fácilmente fatigado, aunque halla aprietos o inconvenientes. Es decir, que los trabajadores que obtienen un alto puntaje en esta dimensión, son aquellos que invierten cuantiosa energía en su labor, de aquellos que obtienen un bajo puntaje por invertir poca energía en sus funciones y su trabajo. Schaufeli (2015) define vigor a los niveles altos de energía aprovechable para utilizar en las labores, además de la persistencia y resistencia frente a los peligros.
- **Dedicación:** Hace referencia al grado de significado que tiene el trabajo en el subordinado, además de su entusiasmo por la labor que realiza y el orgullo que tiene por si mismo, al igual que el mayor desafío y la iluminación psicológica que descende de la acción que se realiza en la empresa. Es decir, que si el puntaje es alto en esta dimensión el trabajador se identifica enérgicamente con su labor por ser inspirador, retador y significativo. A la vez que se sienten

orgullosos y encantados con la labor que realizan, pero si el puntaje es bajo, los trabajadores no se identifican con la labor que hacen por lo que perciben el trabajo significativo o sin sentido, poco retador e inspirador, sintiéndose poco orgullosos y encantados de la labor que realizan.

Schaufeli (2015) define dedicación como la conmoción de estar intensamente envuelto en el trabajo, sintiendo orgullo, motivación y abriendo con entusiasmo las funciones del cargo.

- **Absorción:** Se define sobre el sentimiento de felicidad en la concentración por su trabajo, tener inconvenientes en salir de su trabajo por estar en una situación satisfactoria y que el tiempo vuele, dejándose llevar por el trabajo, olvidando lo que pase en su entorno. Los trabajadores que tiene un alto puntaje aquí, son las personas que gozan lo que hacen y perciben estos sentimientos y emociones como la distorsión del tiempo, dejándose llevar por el momento por ser intrínsecamente motivador y estar inmerso en lo que se hace. Al contrario, de tener un puntaje bajo, los trabajadores se sienten no muy inmersos en su labor y no tienen ningún inconveniente en salir de su trabajo en cualquier momento, ya que se está más pendiente en lo que ocurre en su entorno que en su labor. Así podemos observar la figura 2.

**Figura 2**



Fuente: “Engagement en el trabajo: ¿Qué mueve el engagement en las empresas chilenas?”, por Rodríguez, Larrachea, & Costagliola, 2015, Chile: Innovum – Fundación Chile.

Schaufeli (2015) define absorción como la involucración al estar profundamente concentrado en los trabajos asignados a desarrollar, forjando la impresión de que el período pasa precipitadamente y que la concentración es total, aun cuando hallan muchas distracciones.

## **Desempeño laboral**

### **Desempeño**

Según (Alles, 2006) “Todos los seres humanos tienen un conjunto de conocimientos y atributos (competencias). Estas competencias suelen llegar a ser obtenidas o innatas por las personas, definiendo el perfil de cada ser humano, el cual influye en las funciones y actividades a desempeñar dentro de una organización. Se tiene que esclarecer que no es objeto de la gestión por competencias analizar el perfil psicológico, físico o emocional de aquellas personas dentro de la empresa, únicamente conciernen las características que de una manera sean eficaces para las personas internas de una organización”.

### **Definiciones de desempeño laboral**

Idalberto Chiavenato, I. (2002) define al desempeño como “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 236). Por otro lado, James Stoner afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (pp 237)

Otra definición de Chiavenato (2000) la define como Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007)

Desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007)

Después de todas estas bases teóricas, se puede concluir que el desempeño laboral es el grado, en cuanto a comportamientos, en que los trabajadores realizan su labor, con el afán de cumplir con los objetivos de la organización.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

- **Desempeño de tarea**

El desempeño de tarea es una de las filosofías de gestión de desempeño, se basa en la ejecución de la tarea, actividad o servicio, por el cual se ha contratado al personal, bajo los estándares y políticas ya establecidas (Gorriti 2004). Dicha filosofía, está orientado a los resultados mediante mecanismos ya antes empleados que garantizan el cumplimiento de las metas. Bajo este enfoque se elige al personal basado en conocimientos técnicos que permitan la realización de las funciones del puesto.

En este sentido, el papel del jefe o gerente es de supervisión, vigilancia y control para garantizar el cumplimiento de las metas trazadas. Se puede decir, que este enfoque es mecánico.

- **Desempeño contextual**

Este enfoque del desempeño se basa en la personalidad de los trabajadores a diferencia de la anterior que se enfocaba en los conocimientos, destrezas y hábitos. En tal sentido, el desempeño cognitivo analiza el comportamiento del personal en el entorno laboral, es por ello, que ha diseñado tres dimensiones de análisis (Gorriti 2004).

- **Trabajo en equipo**

En esta dimensión se analiza el comportamiento del personal frente a sus compañeros, si está dispuesto a ayudar a sus pares en la ejecución de sus funciones, brinda soporte emocional y técnico a sus compañeros. Cuan dispuesto está a apoyarlos.

- **Compromiso - lealtad**

Esta dimensión, evalúa el comportamiento del personal con la empresa. Si muestra lealtad a la organización, cumpliendo los reglamentos estipulados por la organización. Si está comprometido con la misión de la empresa través de sus resultados. En pocas palabras, si lleva la camiseta de la organización a la que pertenece.

- **Auto desarrollo e iniciativa**

Esta dimensión, analiza la calidad del trabajo de los colaboradores, si dan más de lo que se le solicita, se anticipan a las necesidades del puesto, están dispuestos a seguir capacitándose para aumentar su rendimiento aun a costa de sus propios recursos.

Como se puede observar, este enfoque es más humanista que se basa en el comportamiento, personalidad y actitud de los trabajadores de las organizaciones. (Gorriti 2004)

## **Evaluación del desempeño**

Es una herramienta que nos ayuda a medir la productividad de los trabajadores, que tan bien o mal realizan su trabajo en base a actitudes y aptitudes. Es decir, es un sistema que nos ayuda a observar el desempeño del individuo en el puesto y de su potencial desarrollo.

Chiavenato (2002)

### ***Métodos para la evaluación del desempeño***

Los métodos de evaluación se clasifican de acuerdo a características, conductas o resultados.

- **Métodos basados en características.** - Según los autores Bohlander, Sherman y Snell, una de las características de este método es que son sencillos, si la característica no está diseñada en relación con el puesto, presentará resultados alejados de la realidad, puede dar opiniones subjetivas, es de fácil aplicación y comprensión. (p 328)
- **Métodos basados en comportamientos.** - Este método permite identificar al evaluador que tipo de acciones se aleja o no de la escala predeterminada de acuerdo al puesto. También nos ayuda a reconocer que actitudes deberían o no exhibirse del puesto. Allens (2006)
- **Método de incidentes críticos.** – En esta técnica el supervisor registra los hechos excepcionales tanto positivos como negativos, por cual los hechos deben ponerse más en prácticas. La ventaja de este método puede facilitar la retroalimentación. Chiavenato (2001)
- **Método de lista de revisión de conductas.** – En este método el evaluador revisa una lista de características que cree necesaria para el puesto que ocupa. Bohlander (2001)

- **Métodos basados en resultados.** - Este método evalúa los logros obtenidos en el trabajo de los colaboradores en base a resultados como; productividad, rango de ventas o producción, el cual hace a este método menos subjetivo que los anteriores expuestos. Allen (2006)

## **Marco contextual.**

### **Interbank**

#### ***Visión:***

Ser el mejor banco a partir de las mejores personas.

“Ser el Mejor Banco” implica:

- Tener colaboradores y clientes satisfechos.
- Ser un banco rentable con crecimiento sostenible

Tener a las “Mejores Personas” implica:

- Tener colaboradores con un alto desempeño que estén comprometidos con nuestra cultura, valores y propósito

Para alcanzar nuestra visión debemos tener en cuenta que el crecimiento sostenible de Interbank requiere que actuemos con propósito, compromiso y, sobre todo, con ética e integridad.

#### ***Propósito/misión:***

Acompañamos a los peruanos a alcanzar sus sueños, hoy.

#### ***Valores:***

- Integridad: Hacemos lo correcto siempre con transparencia y honestidad.
- Colaboración: Contribuimos, sin fronteras, para multiplicar los objetivos de todos
- Coraje: Nos atrevemos a marcar la diferencia
- Innovación: Hacemos las cosas de forma diferente

- **Pasión por el Servicio:** Pensamos siempre en los demás, en el cliente, dándoles soluciones ágiles
- **Sentido del Humor:** Disfrutamos lo que hacemos y nos reímos de nosotros mismos

## **Política de sostenibilidad**

### ***Introducción:***

Interbank reconoce el importante rol de las instituciones financieras en la transición a un mundo más sostenible, así como la gran oportunidad de impactar positivamente en el entorno en que opera, sus comunidades y el medio ambiente. De esta forma fortalece, al mismo tiempo, su modelo de negocio con una mirada a largo plazo.

En ese sentido, Interbank busca consolidarse como una plataforma financiera que incorpora criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en su forma de operar y en el relacionamiento con sus grupos de interés para impulsar el desarrollo sostenible del Perú. Para ello, el Banco ha asumido compromisos voluntarios en materia ambiental, social y de gobierno corporativo que van más allá de las obligaciones legales y que están alineados con estándares globales de sostenibilidad, los Principios de Banca Responsable y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

En Interbank, la sostenibilidad es asumida como una responsabilidad transversal a todo el Banco, de modo que su visión y principios son puestos en práctica en sus operaciones y actividades diarias.

### ***Objetivo:***

La Política de Sostenibilidad establece los lineamientos para la gestión sostenible de los negocios y las operaciones de Interbank, incluyendo su cadena de suministro; tomando en

consideración estándares globales, mejores prácticas del sector financiero y la búsqueda constante de innovación. De esta manera, se busca mantener coherencia con los valores que rigen la gestión de Interbank, fortaleciendo una cultura de sostenibilidad y el cumplimiento de su propósito.

Esta Política se desarrolla de acuerdo con la naturaleza de las operaciones del Banco, y en concordancia con el resto de sus políticas y lineamientos, entre ellos, el Código de Ética, la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión; la Política de Prevención del Hostigamiento Sexual, la Política Anticorrupción, y el Manual de Riesgo Socioambiental.

***Alcance:***

La interpretación, aplicación y ejecución de la Política de Sostenibilidad tiene carácter transversal, siendo responsabilidad de todas las áreas del Banco observarla para la definición y desarrollo de sus planes estratégicos, actividades, así como de sus productos y servicios en el Perú.

***Principios Generales de Sostenibilidad:***

Interbank seguirá los siguientes principios generales de actuación en materia de sostenibilidad:

***Ética e Integridad***

- Trabajamos con razonamiento ético y una conducta transparente en el desarrollo de nuestras actividades.
- Velamos por la confidencialidad de la información que generamos, y por aquella que es compartida por nuestros accionistas, clientes, proveedores y colaboradores.

- Evitamos y, de presentarse, declaramos la existencia de conflictos de interés que puedan colocar en riesgo la relación con nuestros grupos de interés.
- Cumplimos con la legislación y regulación aplicables a nuestra institución.
- Rechazamos cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales y respetamos las reglas del libre mercado y de la libre competencia entre nuestros proveedores y frente a nuestros competidores.
- No participamos ni promovemos actividades de índole político.

#### *Derechos Humanos*

- Estamos comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión y las promovemos, dada su importancia para construir una sociedad justa y con igualdad de oportunidades para todos y todas.
- Rechazamos prácticas de trabajo forzoso, explotación infantil, discriminación por raza, color, nacionalidad, etnia, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o cualquier otra práctica de discriminación que atente contra la dignidad de las personas.
- Promovemos ambientes laborales saludables y seguros, libres de acoso, abuso, intimidación o violencia, así como el desarrollo de iniciativas para atender a grupos vulnerables (mujeres, comunidad LGTBQ, adultos mayores, entre otros).
- Respetamos la libertad de asociación colectiva y de opinión de nuestros colaboradores. Brindamos a nuestros colaboradores la capacitación requerida para el ejercicio de sus

funciones, para su desarrollo personal y profesional; así como una retribución justa y un equilibrio entre la vida personal y profesional.

#### *Desarrollo e Inclusión*

- Contribuimos al progreso social y económico del país, a través de nuestra actividad económica.
- Buscamos facilitar el acceso a los productos y servicios financieros para más peruanos y peruanas, incluyendo personas no bancarizadas, a través de iniciativas y soluciones principalmente digitales.
- Estamos comprometidos con el desarrollo de los emprendedores, pequeñas y medianas empresas; y su crecimiento económico a través de la educación financiera y soluciones principalmente digitales que potencien su desarrollo.

#### *Servicio e Innovación*

- Aspiramos a entregar la mejor experiencia contextual con soluciones digitales e innovadoras en cualquier momento y en cualquier lugar.
- Brindamos información oportuna y educativa sobre nuestros canales, productos y servicios, así como atención diligente de los reclamos y sugerencias de nuestros clientes.
- Promovemos responsablemente prácticas sostenibles que permitan a nuestros clientes y usuarios concretar proyectos de impacto económico, social y ambiental.

## *Cuidado Ambiental*

- Estamos comprometidos con el uso responsable de recursos disponibles en el medio ambiente, sin comprometer a las generaciones futuras, para lo cual desarrollamos nuestras actividades con enfoque de ecoeficiencia.
- Buscamos influenciar a nuestros grupos de interés a través de la comunicación, sensibilización y concientización sobre el desarrollo sostenible y la gestión ambiental.
- Estamos comprometidos con la gestión de financiamientos y bonos verdes y sostenibles para contribuir a actividades económicas responsables con el medio ambiente.
- Incorporaremos progresivamente las oportunidades y los riesgos relativos al cambio climático en nuestra estrategia, procesos y gestión de riesgos.

## **Política de seguridad y salud en el trabajo**

### ***Introducción:***

En Interbank tenemos el compromiso de velar por la seguridad y la salud en el trabajo, con el fin de promover el bienestar de todos nuestros colaboradores, clientes y proveedores; fortalecer la confianza que depositan en nosotros y así cuidarlos. Nuestro sistema de seguridad y salud busca, más allá del cumplimiento de las normas vigentes, la mejora continua de nuestra gestión.

### ***Objetivo y Alcance:***

El objetivo de esta política es respetar y promover la seguridad y la salud en el trabajo alineados no sólo con la regulación aplicable, si no a mejores prácticas. El alcance de esta política es para los colaboradores, clientes y proveedores de Interbank.

### ***Compromisos:***

Interbank se compromete a velar por la seguridad y la salud en el trabajo de acuerdo con la legislación aplicable y asume los siguientes compromisos:

- Velar por el bienestar integral de nuestros colaboradores, para lo cual Interbank deberá contar con un programa de identificación, control y prevención de peligros y riesgos.
- Cumplir los requisitos legales vinculados a salud y seguridad en el trabajo e integrarlo a los demás sistemas de gestión de la empresa y en concordancia con los Convenios Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo. Entre las normas aplicables encontramos Ley Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley No. 29783) y la Ley General de la Inspección de Trabajo (Ley No. 28806), sus Reglamentos, las normas complementarias, modificatorias; así como las demás normas que sean aplicables.
- Revisar nuestros programas e implementar mejoras continuas con el propósito de velar por la salud y la seguridad de nuestros colaboradores, clientes y proveedores
- Fomentar una cultura de prevención, para lo cual Interbank deberá desarrollar planes de acción que nos permitan identificar y abordar los posibles riesgos para reducirlos y prevenir futuros problemas o riesgos que puedan afectar la salud. Contar con protocolos diseñados y validados por especialistas, con el objetivo de prepararnos para responder ante situaciones de emergencia, accidentes o incidentes. Para ello, capacitamos, comprometemos e involucramos a todos los colaboradores para que conozcan y cumplan las normas.
- Velar para que nuestros procesos de adquisición cumplan con los estándares de seguridad y salud en el trabajo, para lo cual, como parte del proceso de contratación y renovación de

contratos, se les requiere a los proveedores la presentación del certificado de homologación de los lineamientos de sistema de seguridad y salud en el trabajo de Interbank.

- Verificar, priorizar y evaluar el cumplimiento de objetivos a través de inspecciones, revisiones y auditorías.

## **Política de derechos humanos**

### ***Introducción:***

En Interbank tenemos la visión de ser el mejor banco, a partir de las mejores personas. Los principios básicos de los derechos humanos están alineados con nuestros valores y lo expresado en nuestro Código de Ética y políticas.

### ***Objetivo y Alcance:***

El objetivo de esta política es respetar y promover los derechos humanos alineados con los estándares internacionales.

Esta política recoge los acuerdos y principios internacionales, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Carta Internacional de Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

El alcance de la presente política comprende a los directores y colaboradores de Interbank. Las prácticas de los proveedores, clientes y otros stakeholders deben ser consistentes con aquellas previstas en esta política.

### ***Principios y Compromisos:***

Interbank se compromete a respetar y promover los derechos humanos de acuerdo con la legislación aplicable y alineado a los siguientes principios internacionales:

Los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas correspondientes a las áreas de derechos humanos (Principio 1 y 2) y prácticas laborales (Principio 3, 4, 5 y 6) están cubiertos y son adoptados por Interbank en la presente política. En tal sentido, Interbank asume los siguientes compromisos:

*Derechos Humanos:*

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.
- Asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos

*Prácticas Laborales*

- Reconocer la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- Promover la eliminación del trabajo forzoso, tráfico humano, coacción o de cualquier otra forma de explotación.
- Rechazar el trabajo infantil.
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo por sexo, raza, edad, religión, origen, discapacidades, estado civil, orientación sexual o condición social; y promover la equidad para atender a grupos vulnerables (mujeres, comunidad LGTBQ+, adultos mayores, entre otros).

***Debida Diligencia y reporte de incumplimiento:***

Es responsabilidad individual de los colaboradores, directores, proveedores, clientes y otros stakeholders reportar cualquier sospecha de incumplimiento o comportamiento contrario a esta política a través de los siguientes canales disponibles de denuncia:

- Web: <https://interbank.pe/canal-etico>
- Correo: [reportes@interbankcanaletico.com](mailto:reportes@interbankcanaletico.com)
- Teléfono: 0-800-0-0942 –
- Oficinas KPMG: Avenida Javier Prado Este N°444- San Isidro – Lima

Interbank asegura que los canales de denuncia ofrecen confidencialidad. El incumplimiento de la presente política será objeto de sanciones, desde llamado de atención hasta desvinculación, las cuales serán aplicadas en coordinación con el Comité de Ética. Las sanciones aplicables y/o impuestas por el incumplimiento del presente documento no eximen de las responsabilidades administrativas, civiles y penales establecidas por las leyes aplicables.

Los controles de debida diligencia en relación con la presente política deberán ser implementados como máximo un año posterior luego de la aprobación de este documento.

## **Capítulo II**

### **Metodología**

## **Diseño metodológico**

### ***Tipo de Investigación***

El tipo de estudio de la presente investigación es descriptivo correlacional, el que según Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 119), señalan que “los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren”, también se señala en cuanto a los estudios correlacionales, plantea que “tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular”. En este sentido, la presente investigación propone evaluar las variables de Engagement laboral y desempeño laboral, en una entidad bancaria de la ciudad de Arequipa.

### ***Nivel de Investigación***

El nivel de investigación es correlacional, el que según Sánchez y Reyes (2006) en su libro de Metodología y Diseños en la Investigación Científica, manifiesta que la investigación descriptiva Correlacional, es la que se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. El investigador observa la presencia o falta de las variables que desea analizar entre si y luego las relaciona por medio de la técnica estadística de análisis de correlación. Siempre y cuando se trate de muestra de sujetos.

### ***Diseño de Investigación***

Es un diseño no experimental, de corte transversal, esto quiere decir que la investigación se realiza analizando las variables en su contexto es decir que no se manipulan, y es transversal porque se recogerá la información en un solo momento (Hernández Fernández y Baptista, 2014)

## **Población y muestra**

### ***Población***

Según Hernández, S. (2010) la población es el total de una unidad de estudio, que debe cuantificarse con la finalidad de ser analizado integrando un conjunto N. También Kerlinger y Lee (2002) dice: es “el grupo de elementos o casos, ya sean individuos, objetos o acontecimientos, que se ajustan a criterios específicos y para los que pretendemos generalizar los resultados de la investigación. Este grupo también se conoce como población objetivo o universo”.

La población está compuesta por todos los servidores de la entidad bancaria en la ciudad de Arequipa.

### ***Muestra***

Según Tejada (1.997, p.95) “las fases más trascendentales en el proceso de investigación” y nos describe algunos elementos a tener en cuenta en la investigación:

**Dónde, cuándo y cómo obtendremos la información:** y es necesario considerar tres variables en la recogida de la información: lugar, tiempo y procedimiento. Para nuestro propósito, las encuestas se hicieron en las sucursales de la entidad bancaria en la ciudad de Arequipa, en el mes de noviembre del 2022, y se realizaron fuera de las oficinas de trabajo.

**Quién obtendrá los datos:** La data fu recogida por ambas investigadoras.

**Con qué instrumento recogemos la información:** Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 242.) define el instrumento como aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente.

En la presente investigación se considerará una muestra de 60 empleados de las distintas sucursales de la entidad bancaria en la ciudad de Arequipa.

### **Técnicas de muestreo**

Según Atkin y Colton (1995), la muestra es “una porción representativa de la población, que permite generalizar los resultados de una investigación”.

Para nuestra investigación se utilizará una técnica de muestreo por conveniencia, dada la distribución territorial de las sucursales bancarias, el tiempo y los procedimientos.

### ***Técnicas de recolección de datos***

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta, la que fue aplicada a los servidores de la entidad bancaria, y que de acuerdo a Zapata (2006, p. 189), puede definirse como un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada.

### ***Instrumento***

El instrumento empleado para la recolección de datos fue un cuestionario de engagement (Utrecht Work Engagement Scale - UWES),

### ***Confiabilidad del Instrumento***

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Los autores sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente

Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno

Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable

Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable

Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

Para medir las variables, se utilizó la matriz de operacionalización de cada variable, se procedió a probar la confiabilidad, para lo cual se usó el valor Alfa de Cronbach y así medir la consistencia interna de las escalas.

### ***Técnicas y procesamientos de análisis de datos***

Los datos se organizaron a través de una matriz de tabulación, mediante un programa estadístico para las ciencias sociales en inglés Statistical Package for the IBM SPSS Statistics versión 22

## **Capítulo III**

### **Resultados**

## Engagement

### Vigor

**Tabla 1**

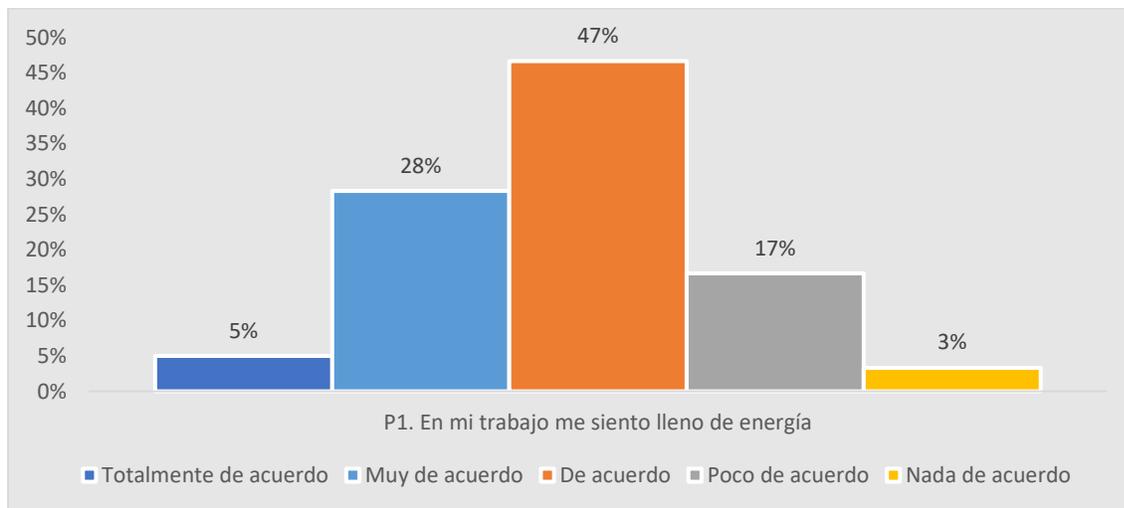
*Pregunta 1. En mi trabajo me siento lleno de energía*

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	5%	3
Muy de acuerdo	28%	17
De acuerdo	47%	28
Poco de acuerdo	17%	10
Nada de acuerdo	3%	2
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 1**

*Pregunta 1. En mi trabajo me siento lleno de energía*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “en mi trabajo me siento lleno de energía” el 47% estuvo “de acuerdo”, seguido de un 28% con “muy de acuerdo”.

**Tabla 2**

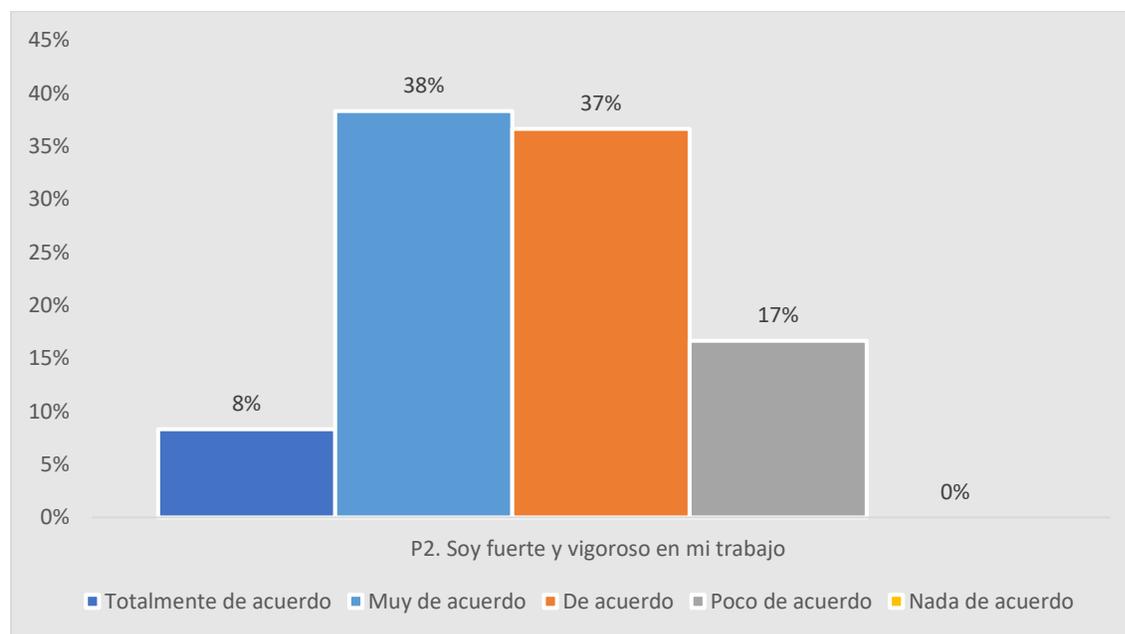
*Pregunta 2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	8%	5
Muy de acuerdo	38%	23
De acuerdo	37%	22
Poco de acuerdo	17%	10
Nada de acuerdo	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 2**

*Pregunta 2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles si “soy fuerte y vigoroso en mi trabajo”, el 38% estuvo “muy de acuerdo”, seguido de 37% “de acuerdo”.

**Tabla 3**

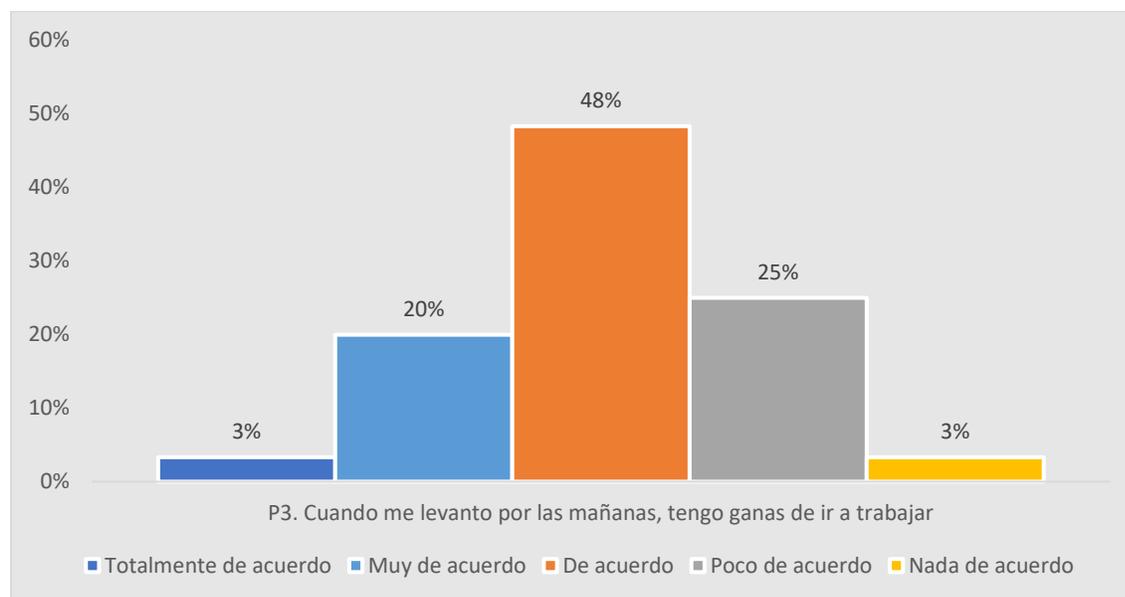
*Pregunta 3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	3%	2
Muy de acuerdo	20%	12
De acuerdo	48%	29
Poco de acuerdo	25%	15
Nada de acuerdo	3%	2
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 3**

*Pregunta 3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar”, el 48% dijo estar “de acuerdo”, seguido de un 25% con “poco de acuerdo”.

**Tabla 4**

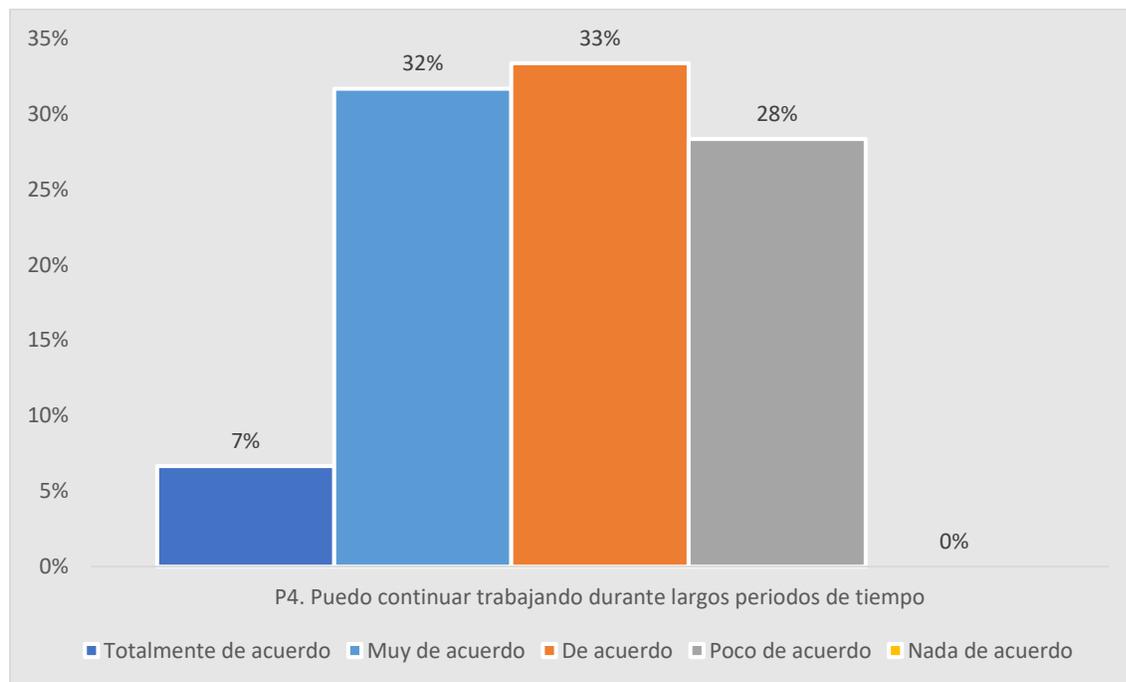
*Pregunta 4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo*

OPCION	%	Nº ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	7%	4
Muy de acuerdo	32%	19
De acuerdo	33%	20
Poco de acuerdo	28%	17
Nada de acuerdo	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 4**

*Pregunta 4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles “puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo” el 33% dijo estar “de acuerdo”, seguido de un 32% “muy de acuerdo”.

**Tabla 5**

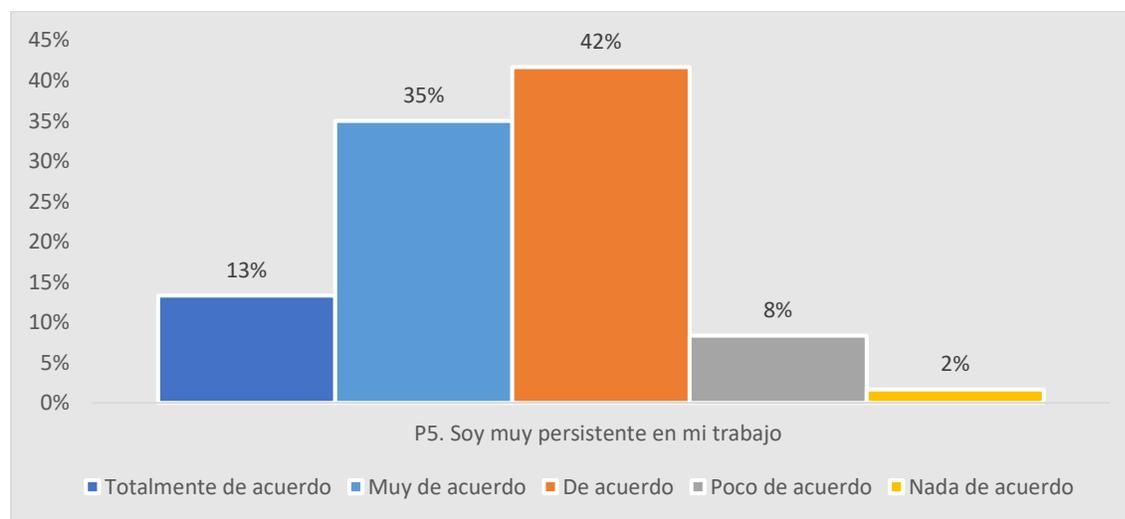
*Pregunta 5. Soy muy persistente en mi trabajo*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	13%	8
Muy de acuerdo	35%	21
De acuerdo	42%	25
Poco de acuerdo	8%	5
Nada de acuerdo	2%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 5**

*Pregunta 5. Soy muy persistente en mi trabajo*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “soy muy persistente en mi trabajo”, el 42% dijo estar “de acuerdo”, seguido de 35% “muy de acuerdo”.

**Tabla 6**

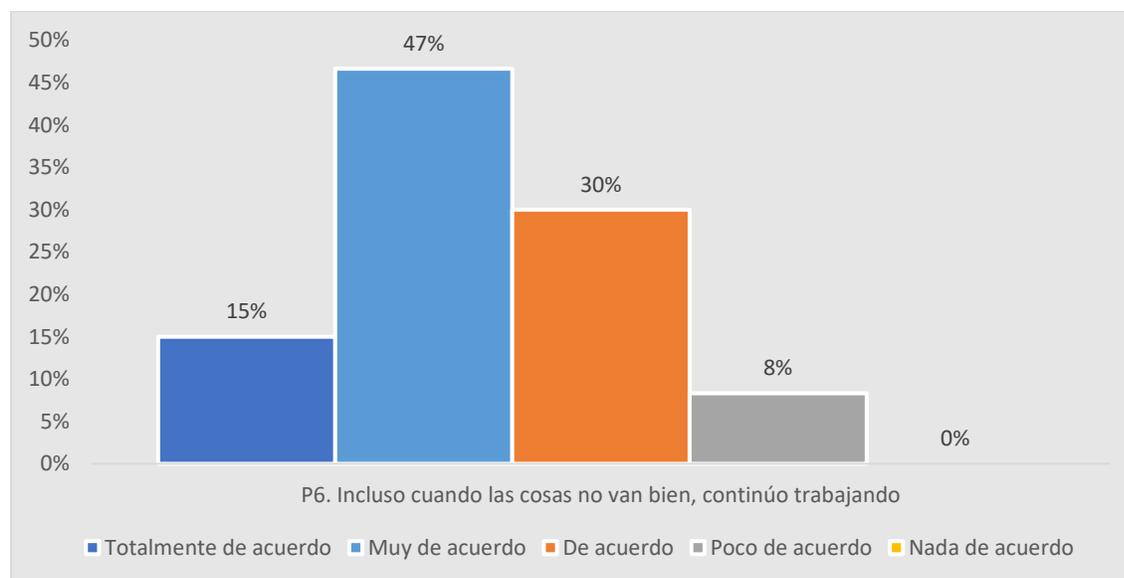
*Pregunta 6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	15%	9
Muy de acuerdo	47%	28
De acuerdo	30%	18
Poco de acuerdo	8%	5
Nada de acuerdo	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 6**

*Pregunta 6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando”, el 47% dijo estar “muy de acuerdo”, seguido de 30% “de acuerdo”.

## Dedicación

**Tabla 7**

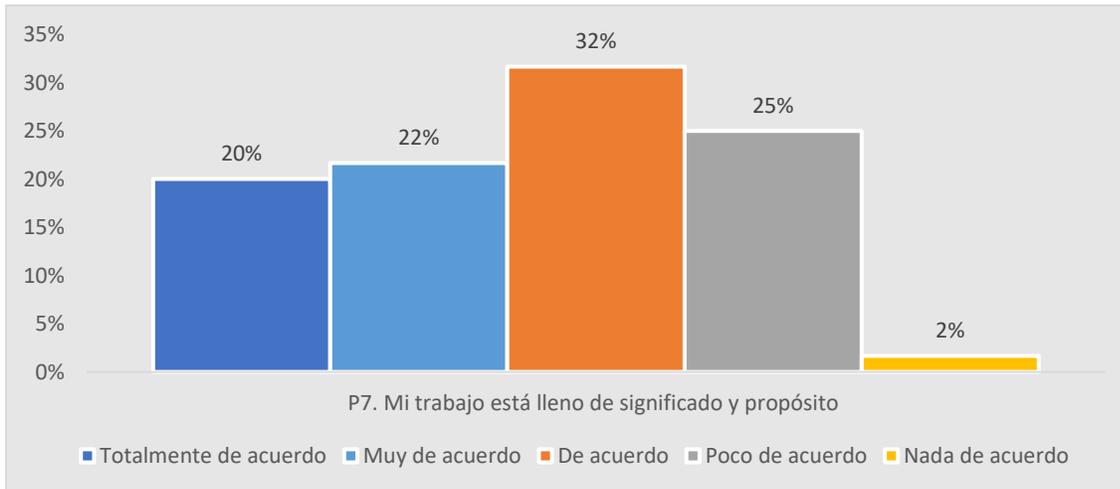
*Pregunta 7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>Nº ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	20%	12
Muy de acuerdo	22%	13
De acuerdo	32%	19
Poco de acuerdo	25%	15
Nada de acuerdo	2%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 7**

*Pregunta 7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si P7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito

**Tabla 8**

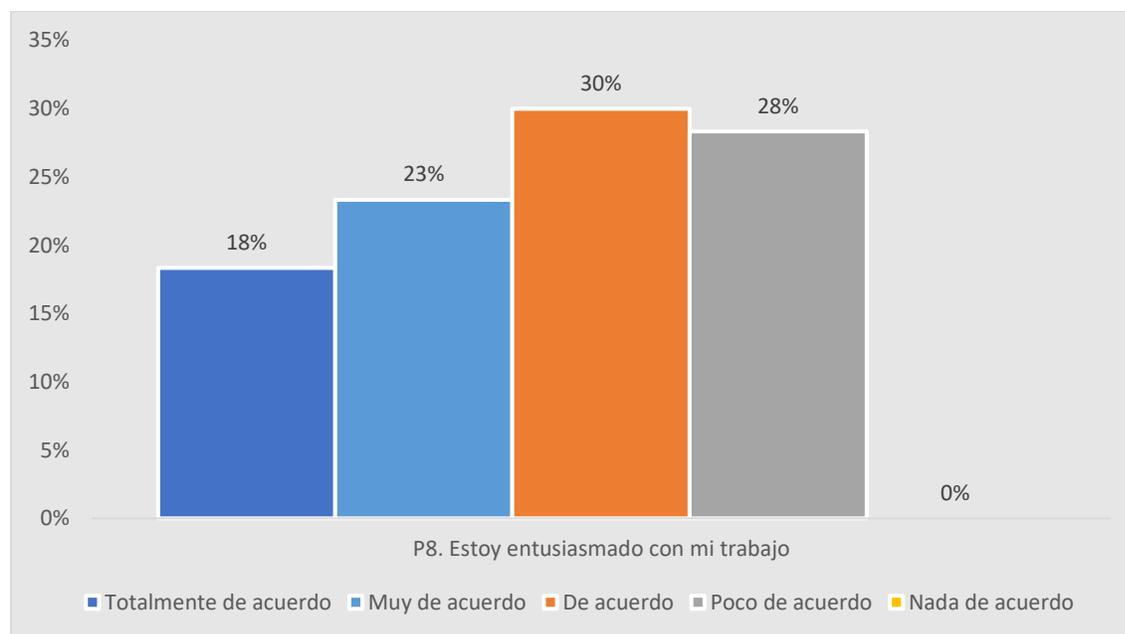
*Pregunta 8. Estoy entusiasmado con mi trabajo*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	18%	11
Muy de acuerdo	23%	14
De acuerdo	30%	18
Poco de acuerdo	28%	17
Nada de acuerdo	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 8**

*Pregunta 8. Estoy entusiasmado con mi trabajo*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “estoy entusiasmado con mi trabajo”, el 30% dijo estar “de acuerdo”, seguido de 28% con “poco de acuerdo”.

**Tabla 9**

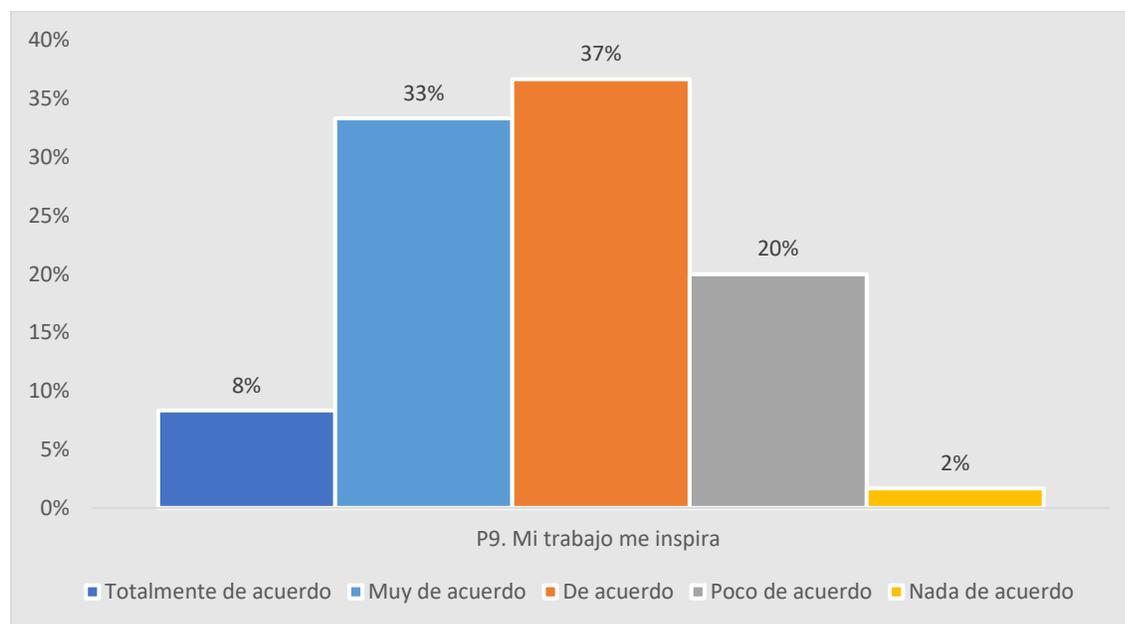
*Pregunta 9. Mi trabajo me inspira*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	8%	5
Muy de acuerdo	33%	20
De acuerdo	37%	22
Poco de acuerdo	20%	12
Nada de acuerdo	2%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 9**

*Pregunta 9. Mi trabajo me inspira*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “mi trabajo me inspira”, el 37% dijo estar “de acuerdo”, seguido de un 33% “muy de acuerdo”.

**Tabla 10**

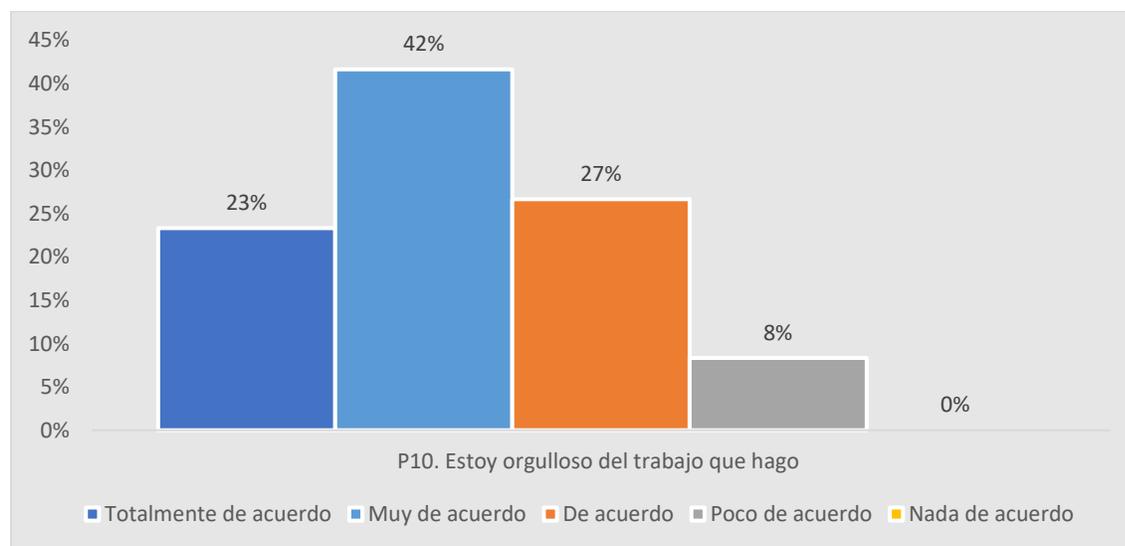
*Pregunta 10. Estoy orgulloso del trabajo que hago*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	23%	14
Muy de acuerdo	42%	25
De acuerdo	27%	16
Poco de acuerdo	8%	5
Nada de acuerdo	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 10**

*Pregunta 10. Estoy orgulloso del trabajo que hago*



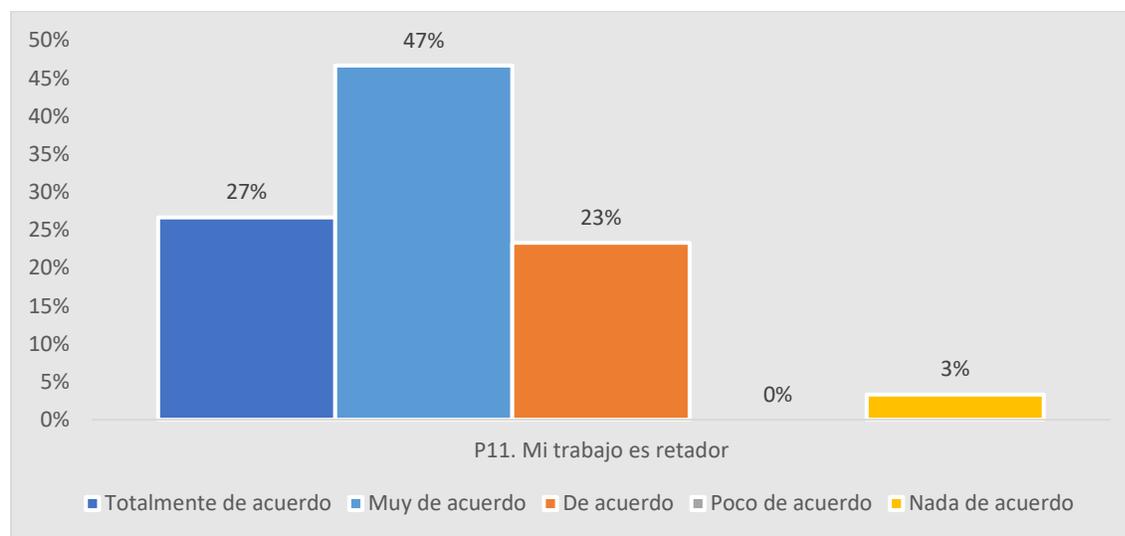
Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “estoy orgulloso del trabajo que hago”, el 42% estuvo “muy de acuerdo”, seguido de 27% “de acuerdo”.

**Tabla 11***Pregunta 11. Mi trabajo es retador*

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	27%	16
Muy de acuerdo	47%	28
De acuerdo	23%	14
Poco de acuerdo	0%	0
Nada de acuerdo	3%	2
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 11***Pregunta 11. Mi trabajo es retador*

Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “mi trabajo es retador”, el 47% dijo estar “muy de acuerdo”, seguido de un 27% con “totalmente de acuerdo”, seguido de 23% “totalmente de acuerdo”.

## Absorción

**Tabla 12**

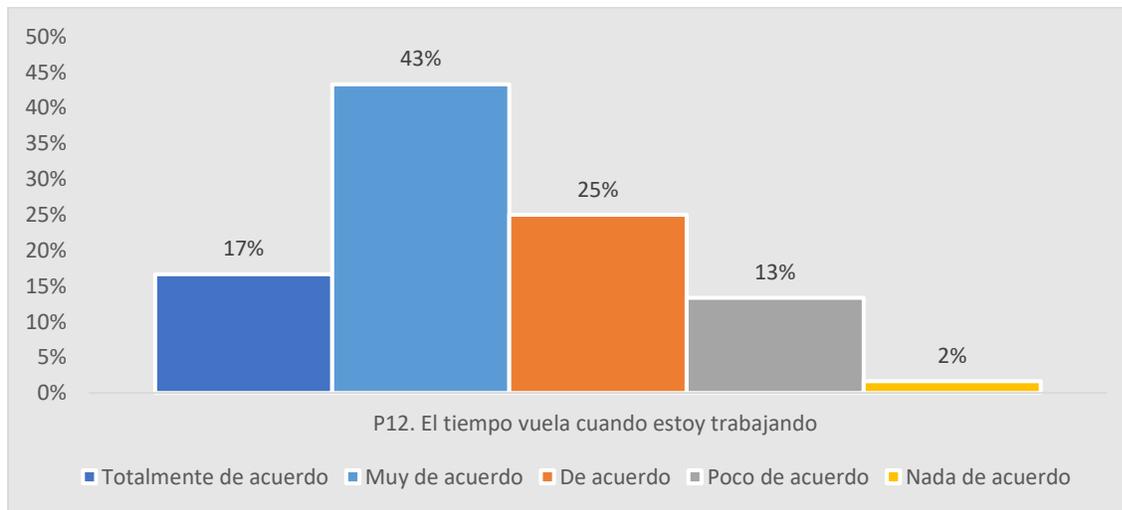
*Pregunta 12. El tiempo vuela cuando estoy trabajando*

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	17%	10
Muy de acuerdo	43%	26
De acuerdo	25%	15
Poco de acuerdo	13%	8
Nada de acuerdo	2%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 12**

*Pregunta 12. El tiempo vuela cuando estoy trabajando*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “el tiempo vuela cuando estoy trabajando”, el 43% dijo estar “muy de acuerdo”, seguido de 25% “de acuerdo”.

**Tabla 13**

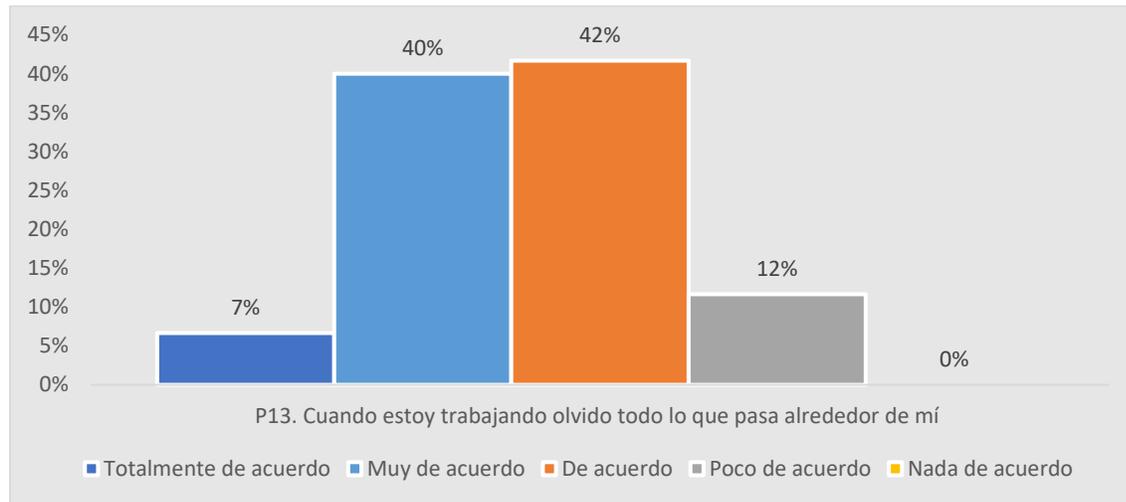
*Pregunta 13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	7%	4
Muy de acuerdo	40%	24
De acuerdo	42%	25
Poco de acuerdo	12%	7
Nada de acuerdo	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 13**

*Pregunta 13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí”, el 42% dijo “estar de acuerdo”, seguido de un 49% “muy de acuerdo”.

**Tabla 14**

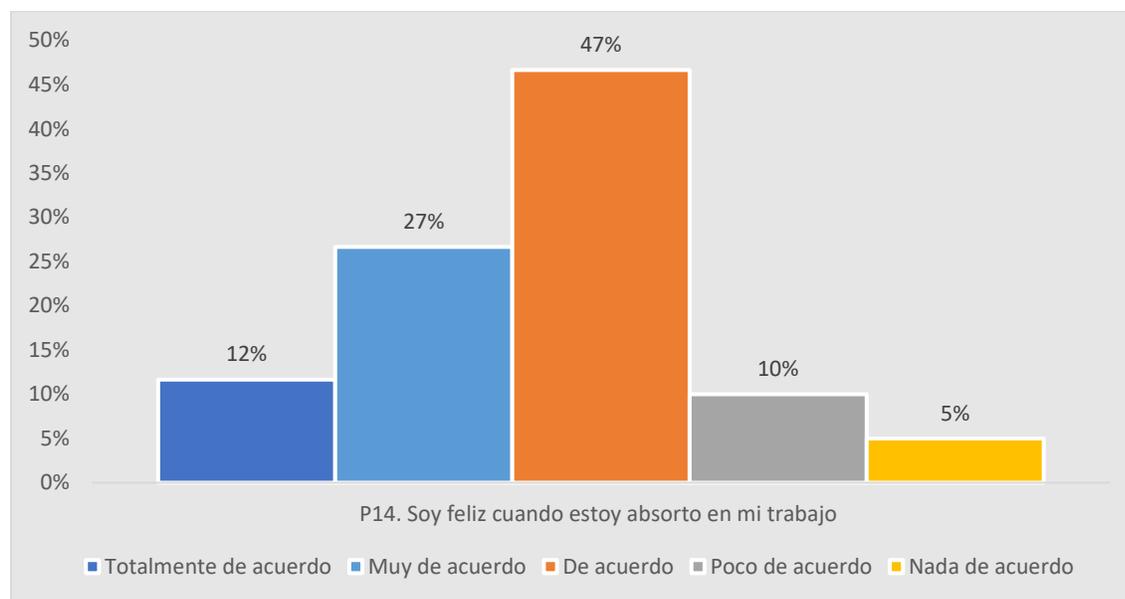
*Pregunta 14. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	12%	7
Muy de acuerdo	27%	16
De acuerdo	47%	28
Poco de acuerdo	10%	6
Nada de acuerdo	5%	3
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 14**

*Pregunta 14. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo” el 47% dijo estar “de acuerdo”, seguido de un 27% “muy de acuerdo”.

**Tabla 15**

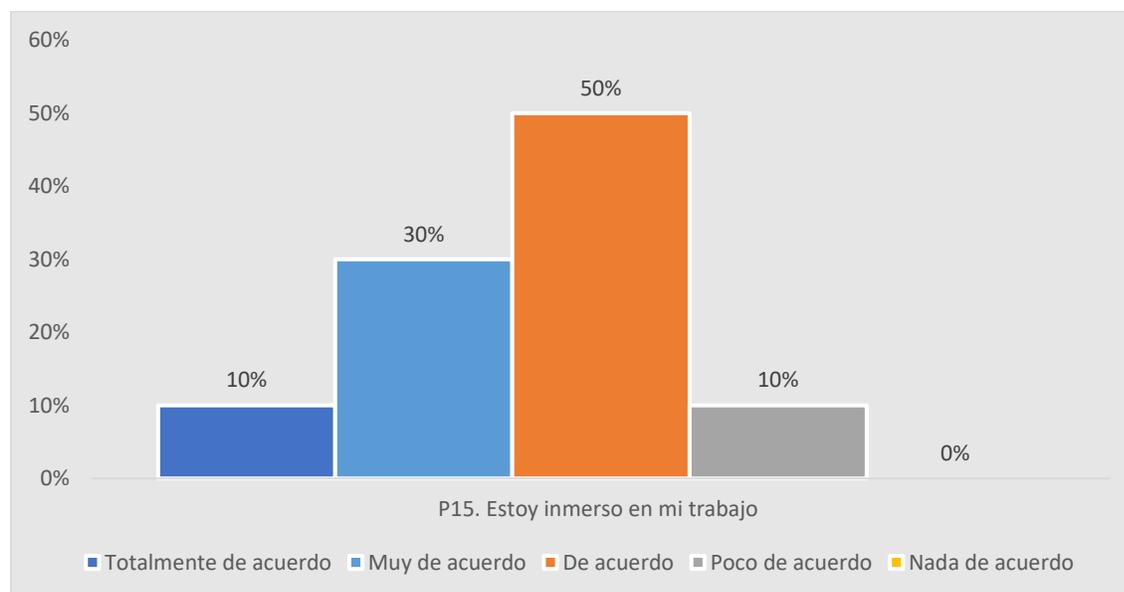
*Pregunta 15. Estoy inmerso en mi trabajo*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	10%	6
Muy de acuerdo	30%	18
De acuerdo	50%	30
Poco de acuerdo	10%	6
Nada de acuerdo	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 15**

*Pregunta 15. Estoy inmerso en mi trabajo*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “estoy inmerso en mi trabajo”, el 50% dijo estar “de acuerdo”, seguido de 30% “muy de acuerdo”.

**Tabla 16**

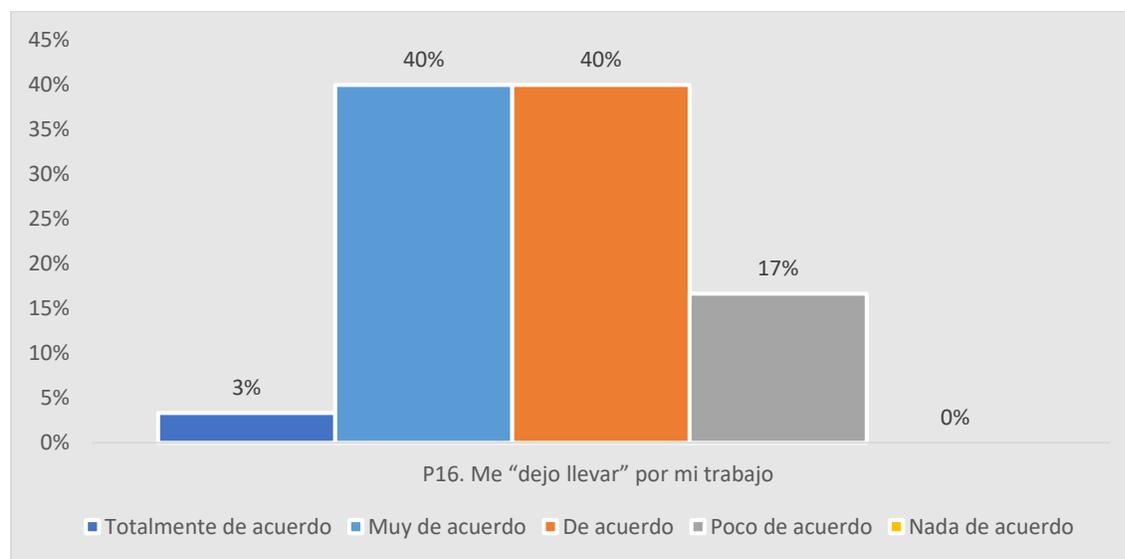
*Pregunta 16. Me “dejo llevar” por mi trabajo*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	3%	2
Muy de acuerdo	40%	24
De acuerdo	40%	24
Poco de acuerdo	17%	10
Nada de acuerdo	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 16**

*Pregunta 16. Me “dejo llevar” por mi trabajo*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si me “dejo llevar” por mi trabajo, el 40% dijo estar “muy de acuerdo” al igual que “de acuerdo”.

**Tabla 17**

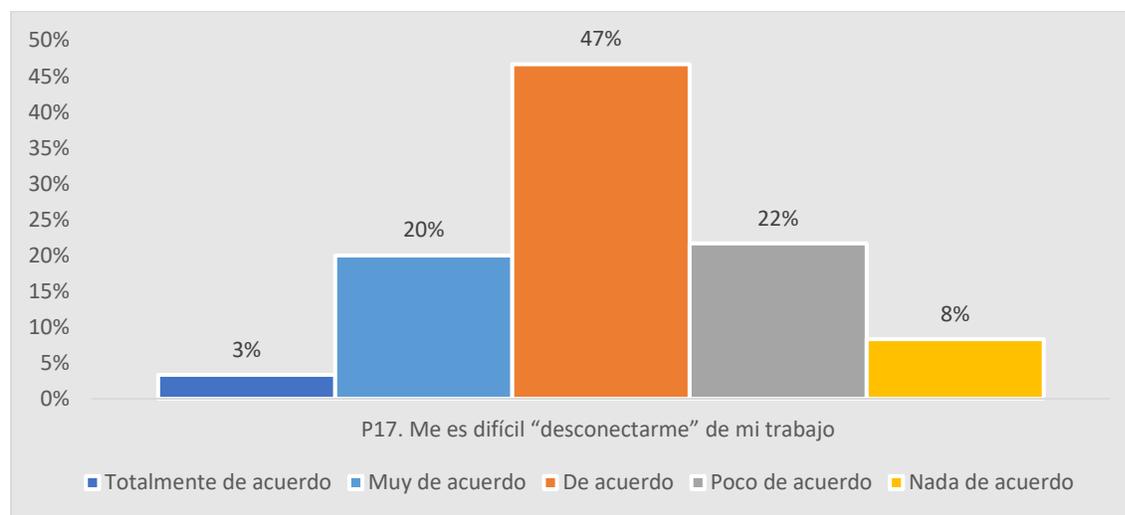
*Pregunta 17. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	3%	2
Muy de acuerdo	20%	12
De acuerdo	47%	28
Poco de acuerdo	22%	13
Nada de acuerdo	8%	5
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 17**

*Pregunta 17. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si me es difícil “desconectarme” de mi trabajo, el 47% dijo estar “de acuerdo”, seguido de un 22% “poco de acuerdo”.

## Nivel de vigor

**Tabla 18**

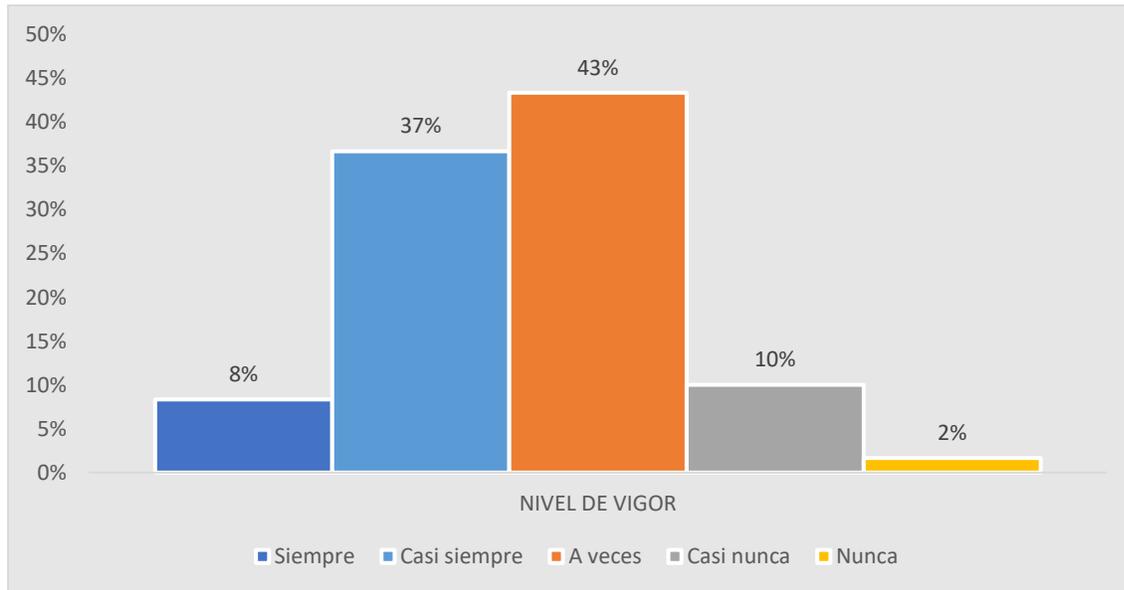
*Nivel de vigor*

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Siempre	8%	5
Casi siempre	37%	22
A veces	43%	26
Casi nunca	10%	6
Nunca	2%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 18**

*Nivel de vigor*



Nota: Elaboración propia

El promedio del “Nivel de vigor” que según Schaufeli (2015) son los niveles altos de energía aprovechable para utilizar en las labores, además de la persistencia y resistencia frente a los peligros, es de 43% “a veces”.

## Nivel de dedicación

**Tabla 19**

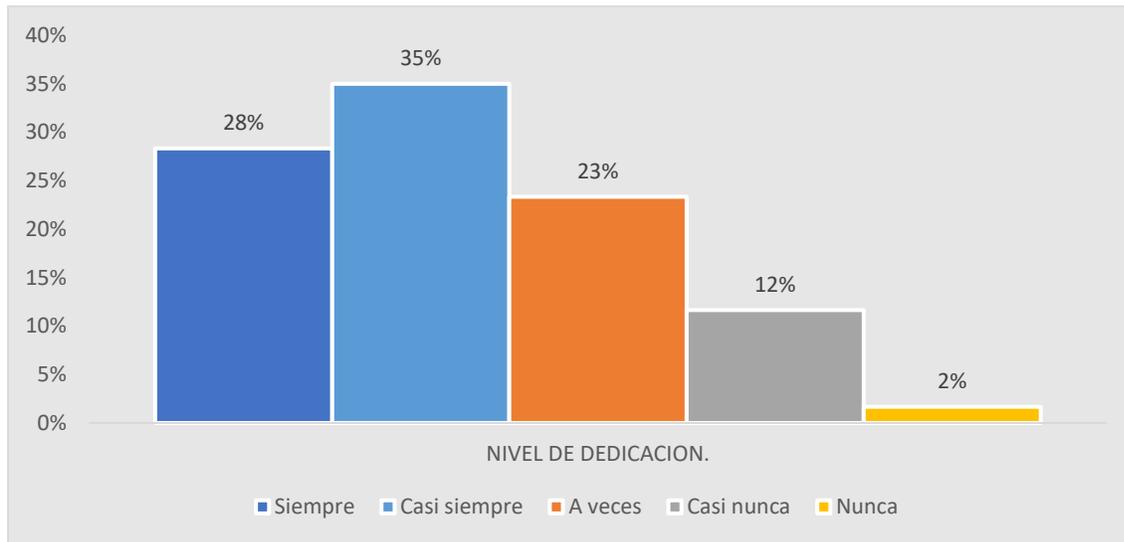
*Pregunta nivel de dedicación.*

OPCION	%	Nº ENTREVISTADOS
Siempre	28%	17
Casi siempre	35%	21
A veces	23%	14
Casi nunca	12%	7
Nunca	2%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 19**

*Pregunta nivel de dedicación.*



Nota: Elaboración propia

El “Nivel de dedicación” para Schaufeli (2015) la define como la conmoción de estar intensamente envuelto en el trabajo, sintiendo orgullo, motivación y abriendo con entusiasmo las funciones del cargo; el 35% dijo “casi siempre”.

## Nivel de absorción

**Tabla 20**

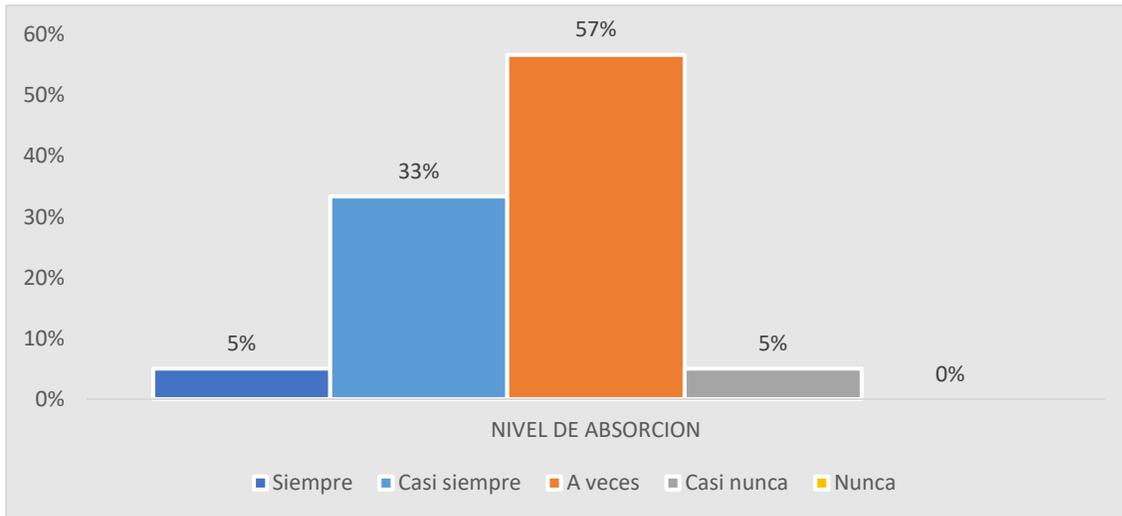
*Nivel de absorción*

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Siempre	5%	3
Casi siempre	33%	20
A veces	57%	34
Casi nunca	5%	3
Nunca	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 20**

*Nivel de absorción*



Nota: Elaboración propia

El “Nivel de absorción”, que se define sobre el sentimiento de felicidad en la concentración por su trabajo, tener inconvenientes en salir de su trabajo por estar en una situación satisfactoria y que el tiempo vuela, dejándose llevar por el trabajo, olvidando lo que pase en su entorno; es de 57% “a veces”.

## Nivel de engagement

**Tabla 21**

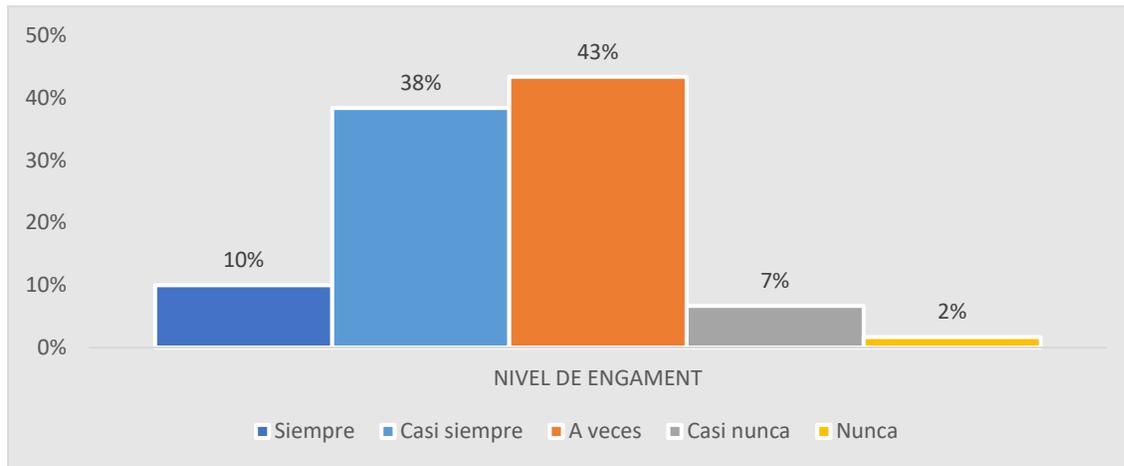
*Pregunta Nivel de engagement*

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Siempre	10%	6
Casi siempre	38%	23
A veces	43%	26
Casi nunca	7%	4
Nunca	2%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 21**

*Nivel de engagement*



Nota: Elaboración propia

Los “niveles de Engagement”, que es un constructo que se presenta como un estado mental positivo y satisfactorio persistente e influyente frente al trabajo (Carrasco, De La Corte & León, 2010; Schaufeli, 2013), es de 43% “a veces”.

## Desempeño laboral

### Desempeño por tareas

**Tabla 22**

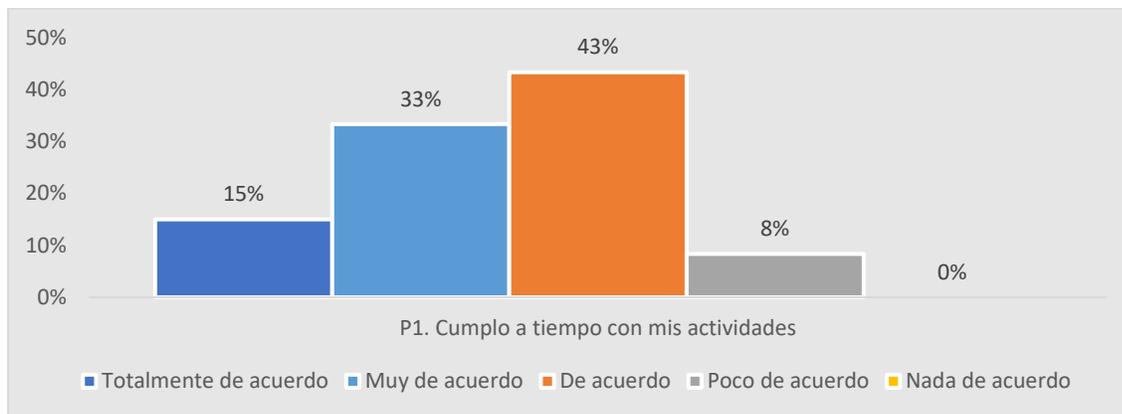
*Pregunta 1. Cumplimiento a tiempo con mis actividades*

OPCION	%	Nº ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	15%	9
Muy de acuerdo	33%	20
De acuerdo	43%	26
Poco de acuerdo	8%	5
Nada de acuerdo	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 22**

*Pregunta 1. Cumplimiento a tiempo con mis actividades*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “cumplimiento a tiempo con mis actividades” el 43% dijo estar “de acuerdo”, seguido de 33% “muy de acuerdo”.

**Tabla 23**

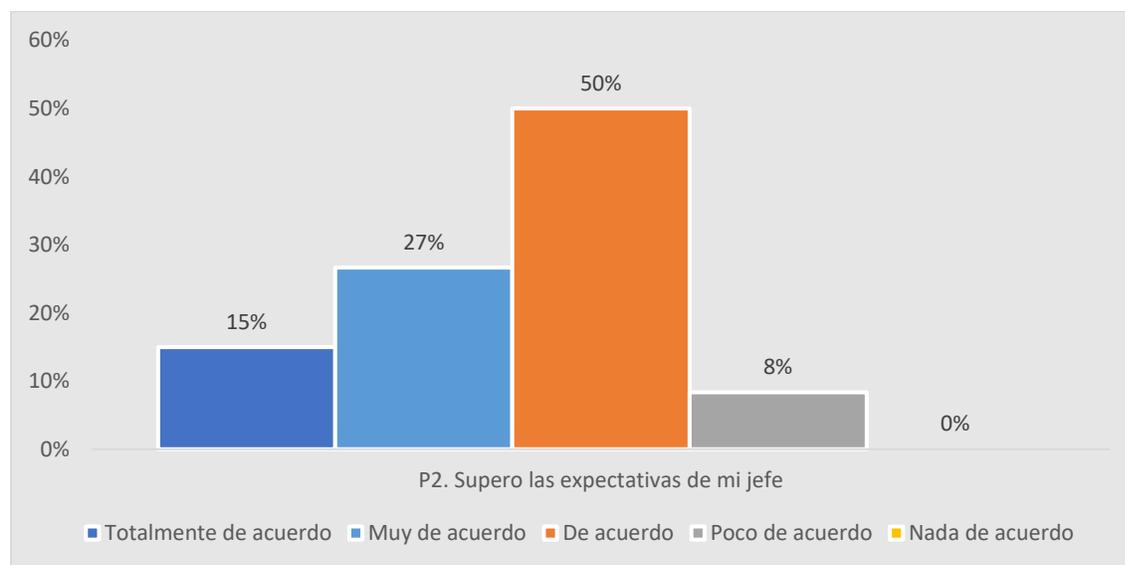
*Pregunta 2. Supero las expectativas de mi jefe*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	15%	9
Muy de acuerdo	27%	16
De acuerdo	50%	30
Poco de acuerdo	8%	5
Nada de acuerdo	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 23**

*Pregunta 2. Supero las expectativas de mi jefe*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “supero las expectativas de mi jefe”, el 50%, dijo estar “de acuerdo”, seguido de 27% “muy de acuerdo”.

## DESEMPEÑO CONTEXTUAL

**Tabla 24**

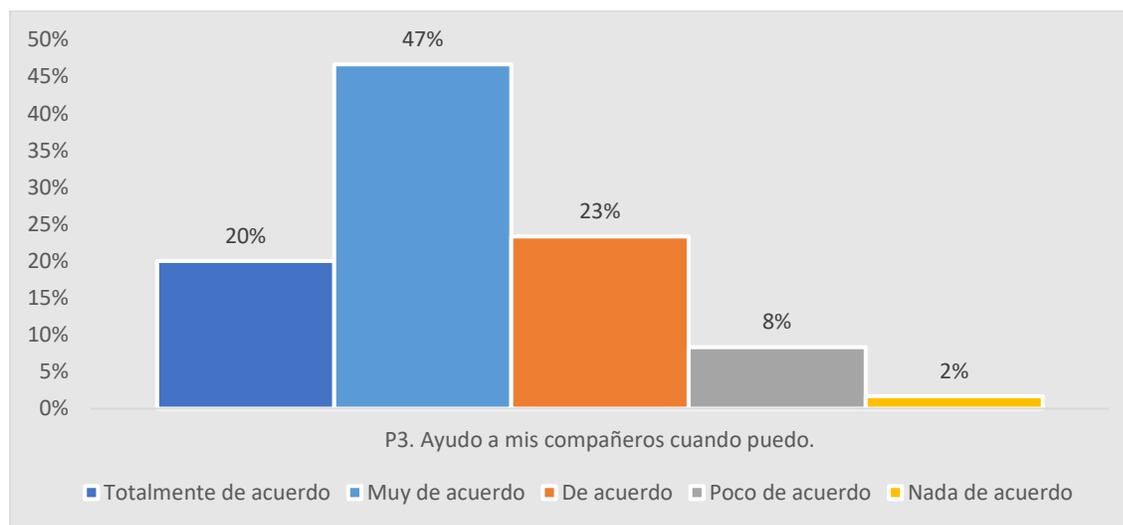
*Pregunta 3. Ayudo a mis compañeros cuando puedo.*

OPCION	%	Nº ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	20%	12
Muy de acuerdo	47%	28
De acuerdo	23%	14
Poco de acuerdo	8%	5
Nada de acuerdo	2%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 24**

*Pregunta 3. Ayudo a mis compañeros cuando puedo.*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “ayudo a mis compañeros cuando puedo”, el 47%, estuvo “muy de acuerdo”, seguido de 23% “de acuerdo”.

**Tabla 25**

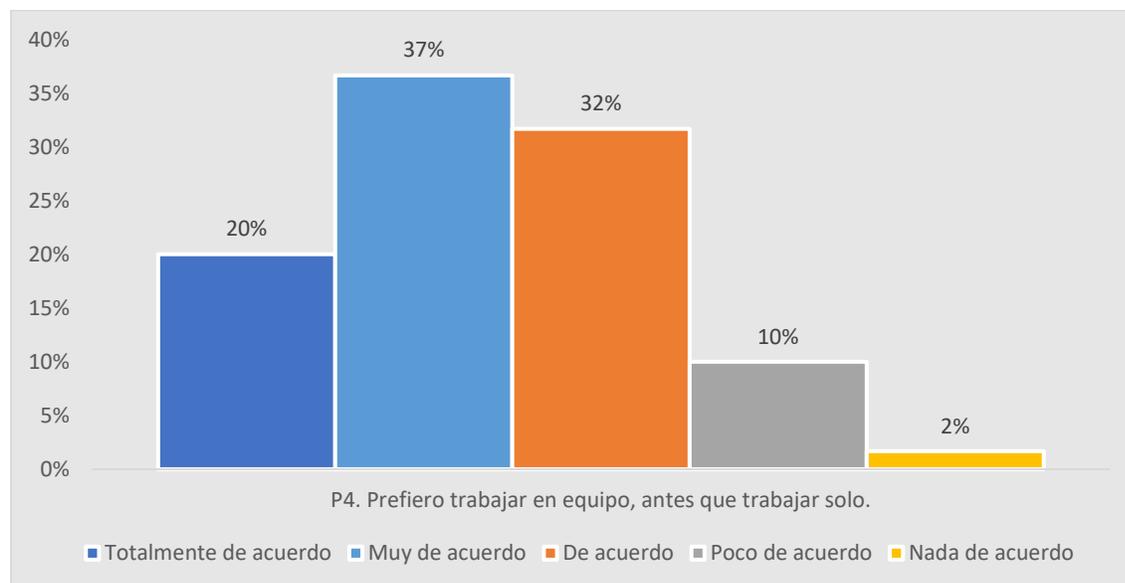
*Pregunta 4. Prefiero trabajar en equipo, antes que trabajar solo.*

OPCION		N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	20%	12
Muy de acuerdo	37%	22
De acuerdo	32%	19
Poco de acuerdo	10%	6
Nada de acuerdo	2%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 25**

*Pregunta 4. Prefiero trabajar en equipo, antes que trabajar solo.*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “prefiero trabajar en equipo, antes que trabajar solo” el 37% dijo estar “muy de acuerdo”, seguido de 32% de acuerdo”.

**Tabla 26**

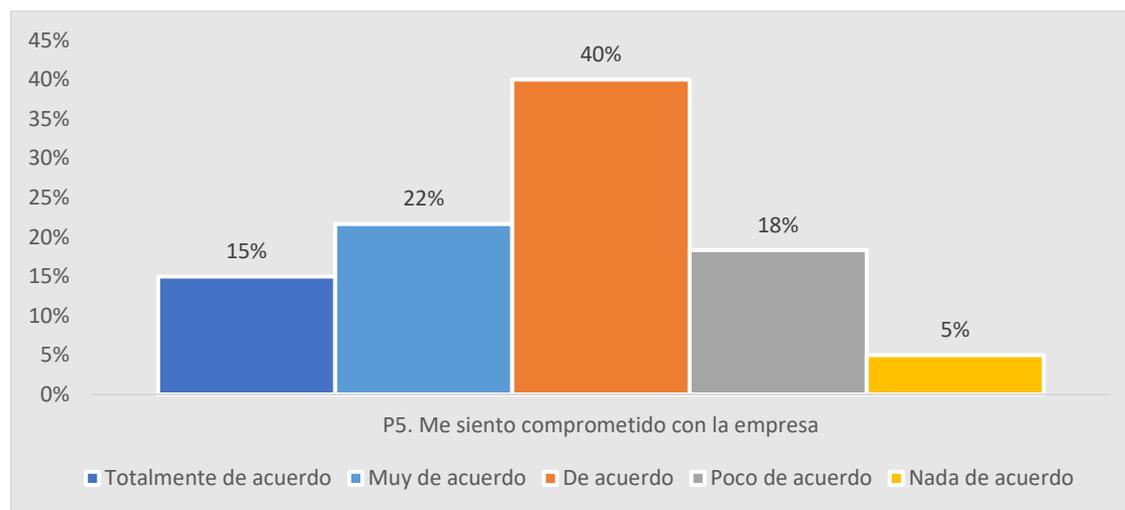
*Pregunta 5. Me siento comprometido con la empresa*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	15%	9
Muy de acuerdo	22%	13
De acuerdo	40%	24
Poco de acuerdo	18%	11
Nada de acuerdo	5%	3
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 26**

*Pregunta 5. Me siento comprometido con la empresa*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “me siento comprometido con la empresa” el 40% dijo estar “de acuerdo”, seguido de 22% “muy de acuerdo”.

**Tabla 27**

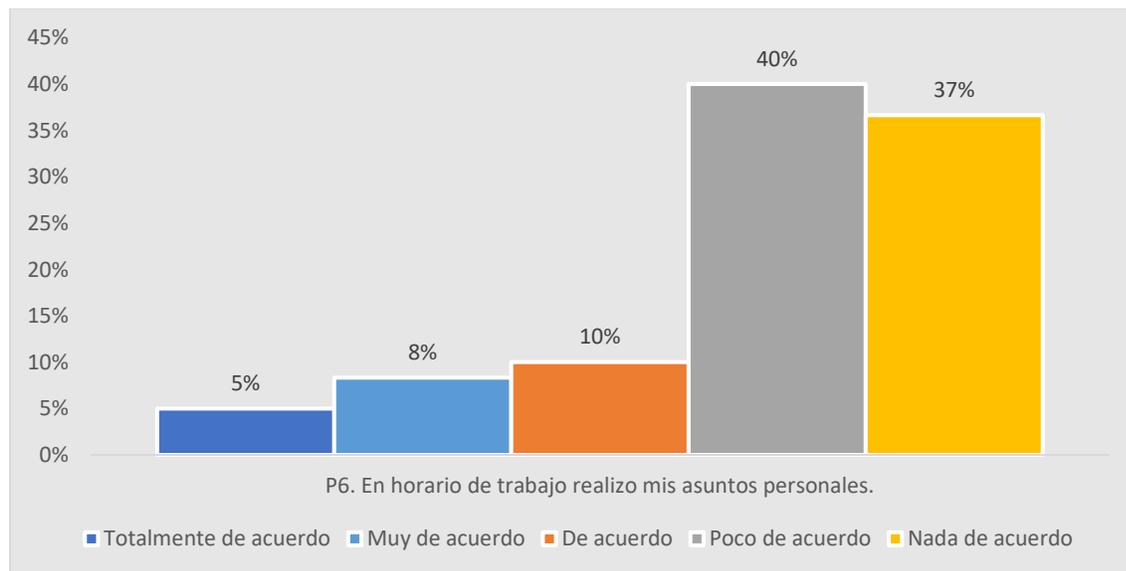
*Pregunta 6. En horario de trabajo realizo mis asuntos personales.*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	5%	3
Muy de acuerdo	8%	5
De acuerdo	10%	6
Poco de acuerdo	40%	24
Nada de acuerdo	37%	22
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 27**

*Pregunta 6. En horario de trabajo realizo mis asuntos personales.*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “en horario de trabajo realizo mis asuntos personales”, el 40% dijo estar “poco de acuerdo”, seguido de 37% “nada de acuerdo”.

**Tabla 28**

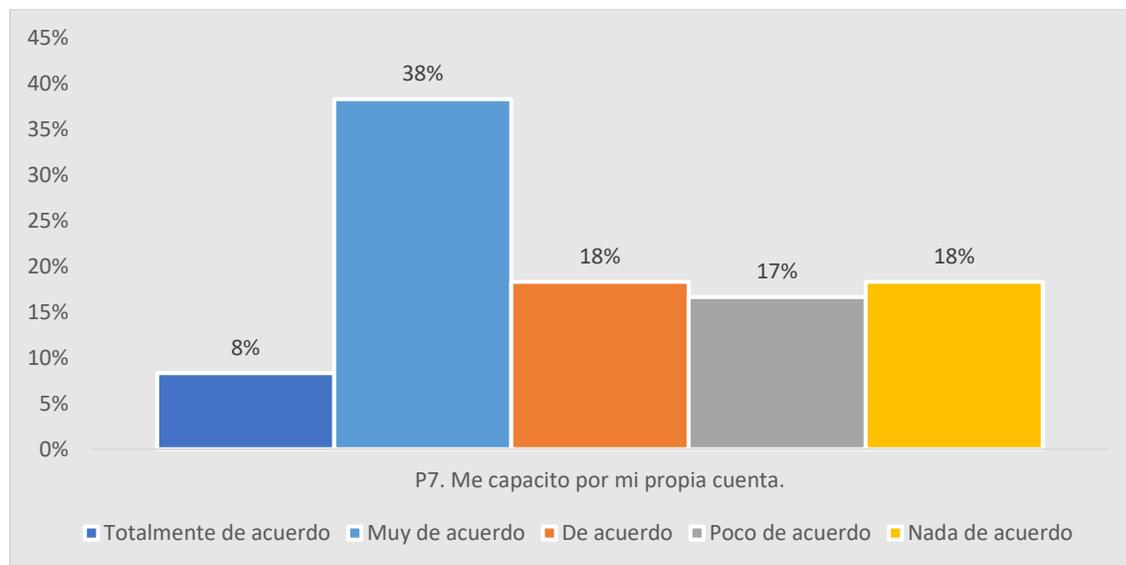
*Pregunta 7. Me capacito por mi propia cuenta.*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	8%	5
Muy de acuerdo	38%	23
De acuerdo	18%	11
Poco de acuerdo	17%	10
Nada de acuerdo	18%	11
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 28**

*Pregunta 7. Me capacito por mi propia cuenta.*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “me capacito por mi propia cuenta”, el 38% dijo estar “muy de acuerdo”, seguido de un 18% “de acuerdo” y “nada de acuerdo” respectivamente.

**Tabla 29**

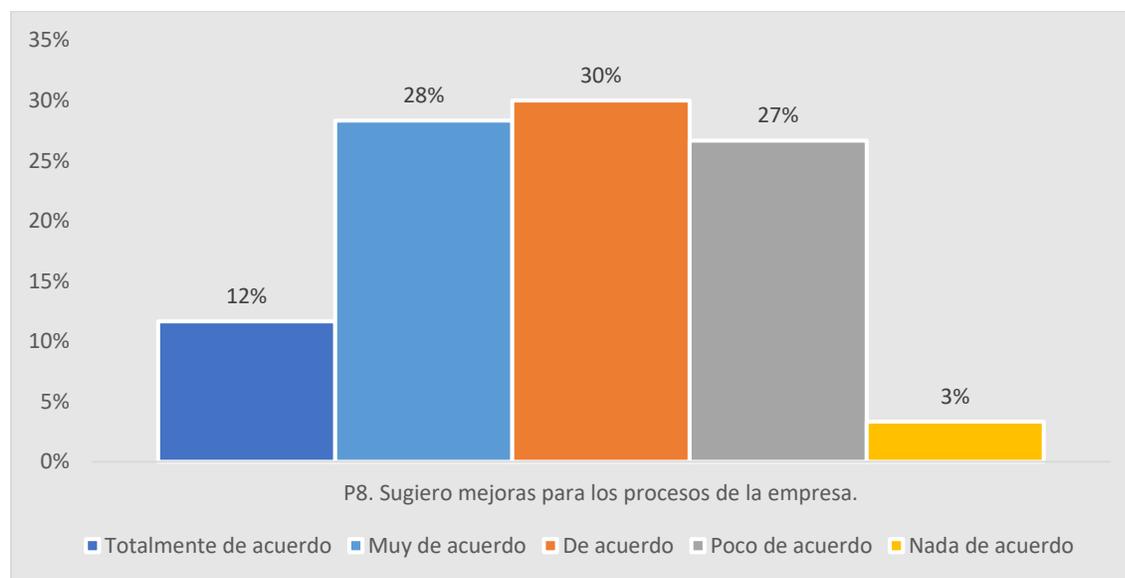
*Pregunta 8. Sugiero mejoras para los procesos de la empresa.*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	12%	7
Muy de acuerdo	28%	17
De acuerdo	30%	18
Poco de acuerdo	27%	16
Nada de acuerdo	3%	2
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 29**

*Pregunta 8. Sugiero mejoras para los procesos de la empresa.*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “sugiero mejoras para los procesos de la empresa” el 30% dijo estar “de acuerdo”, seguido de 28% “muy de acuerdo”.

**Tabla 30**

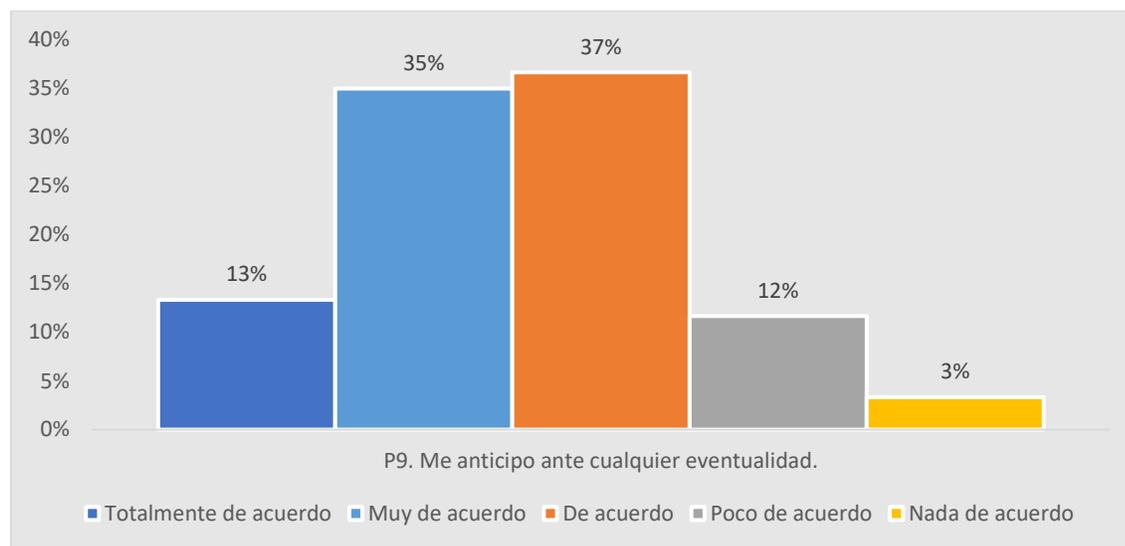
*Pregunta 9. Me anticipo ante cualquier eventualidad.*

<b>OPCION</b>	<b>%</b>	<b>N° ENTREVISTADOS</b>
Totalmente de acuerdo	13%	8
Muy de acuerdo	35%	21
De acuerdo	37%	22
Poco de acuerdo	12%	7
Nada de acuerdo	3%	2
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 30**

*Pregunta 9. Me anticipo ante cualquier eventualidad.*



Nota: Elaboración propia

Al preguntarles a los empleados si “me anticipo ante cualquier eventualidad”, el 37% dijo estar “de acuerdo”, seguido de 35% “muy de acuerdo”.

## Nivel de desempeño por tareas

**Tabla 31**

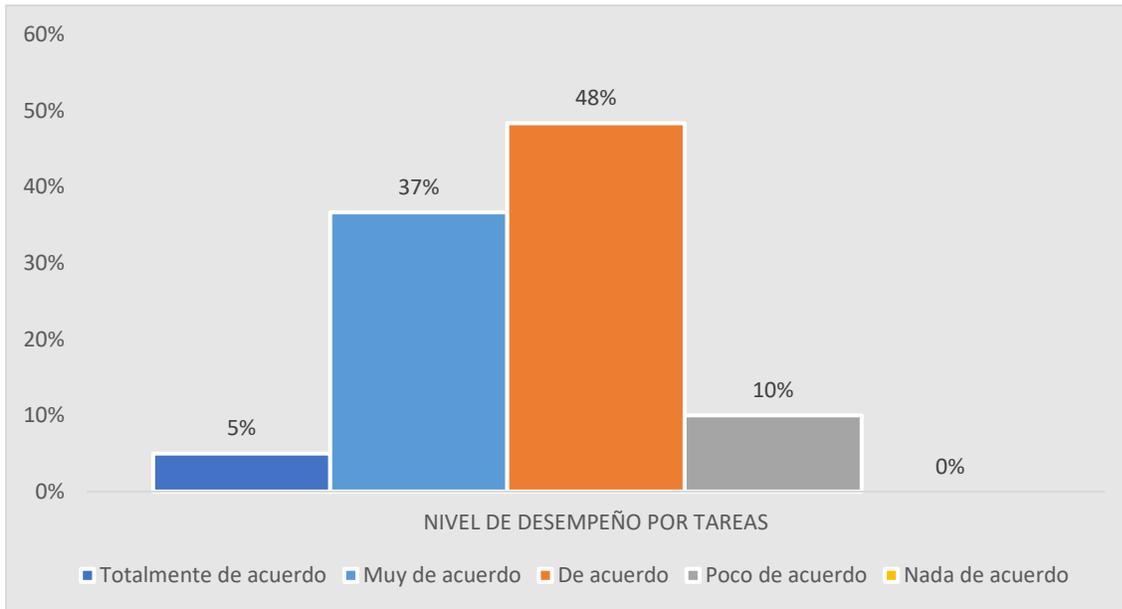
*Nivel de desempeño por tareas*

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	5%	3
Muy de acuerdo	37%	22
De acuerdo	48%	29
Poco de acuerdo	10%	6
Nada de acuerdo	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 31**

*Nivel de desempeño por tareas*



Nota: Elaboración propia

El nivel de desempeño por tareas se basa en la ejecución de la tarea, actividad o servicio, por el cual se ha contratado al personal, bajo los estándares y políticas ya establecidas (Gorriti 2004), tenemos que el 48% esta “de acuerdo”.

## Nivel de desempeño contextual

**Tabla 32**

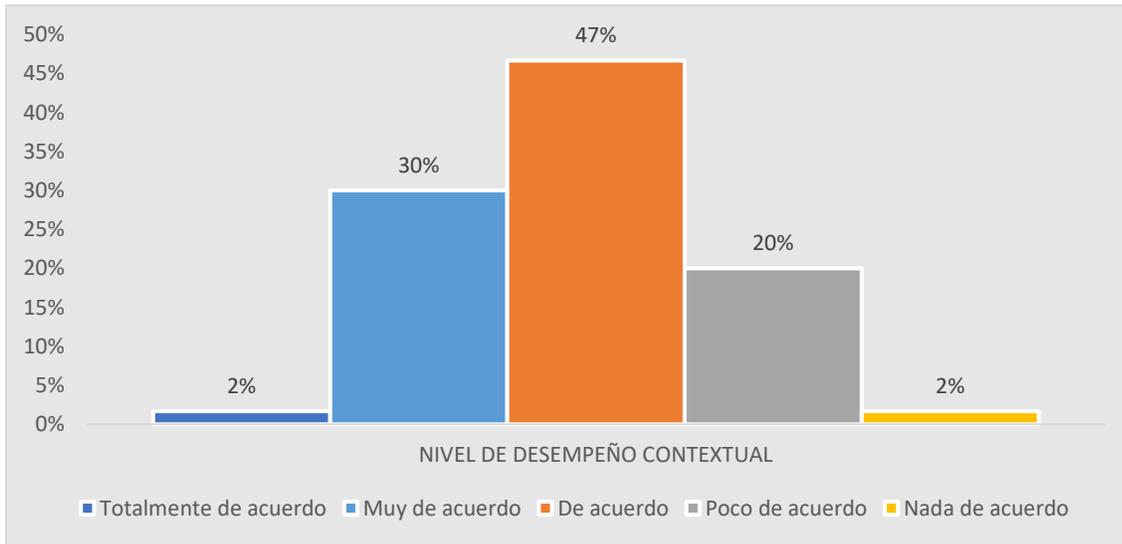
*Nivel de desempeño contextual*

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	2%	1
Muy de acuerdo	30%	18
De acuerdo	47%	28
Poco de acuerdo	20%	12
Nada de acuerdo	2%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 32**

*Nivel de desempeño contextual*



Nota: Elaboración propia

El Nivel de desempeño contextual, que se basa en la personalidad de los trabajadores. En tal sentido, el desempeño cognitivo analiza el comportamiento del personal en el entorno laboral a través de tres dimensiones de análisis (Gorriti 2004), trabajo en equipo, compromiso – lealtad, y auto desarrollo e iniciativa. En nuestra investigación tenemos un 47% “de acuerdo”

## Nivel de desempeño laboral

**Tabla 33**

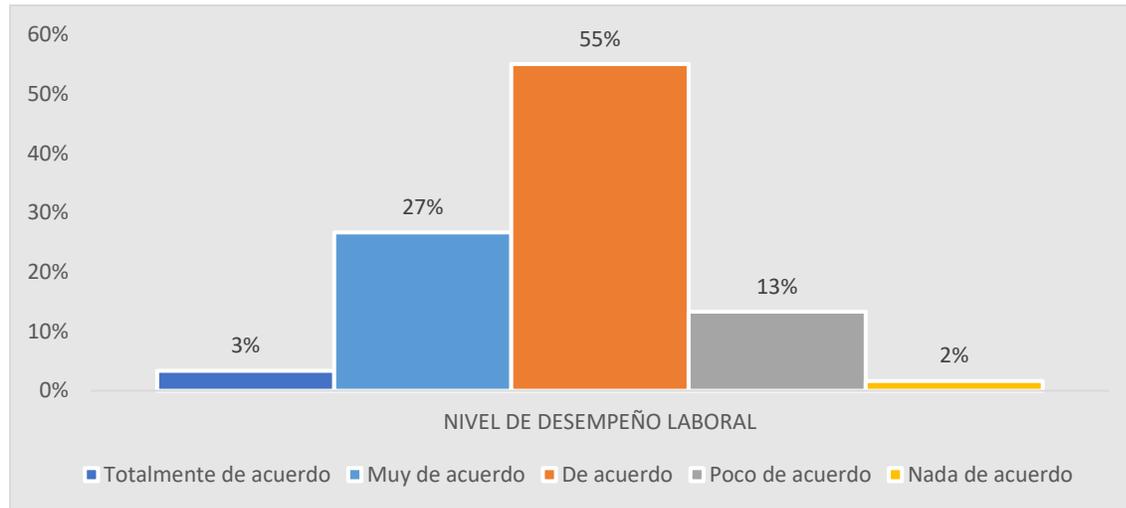
*Nivel de desempeño laboral*

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	3%	2
Muy de acuerdo	27%	16
De acuerdo	55%	33
Poco de acuerdo	13%	8
Nada de acuerdo	2%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>

Nota: Elaboración propia

**Gráfico 33**

*Nivel de desempeño laboral*



Nota: Elaboración propia

El Nivel de desempeño laboral, nos indica la productividad de los trabajadores, que tan bien o mal realizan su trabajo en base a actitudes y aptitudes. Es decir, es un sistema que nos ayuda a observar el desempeño del individuo en el puesto y de su potencial desarrollo.

Chiavenato (2002). En nuestro trabajo es de 55% “a veces”.

## Resultados de confiabilidad de los instrumentos de investigación

**Tabla 34**

*Resultados de confiabilidad de los instrumentos de investigación*

<b>Descripción</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Nivel de Engagement</b>	0.918
<b>Nivel de Desempeño Laboral</b>	0.743

Nota: Elaboración propia

Se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para los instrumentos de investigación de nivel de Engagement y nivel de desempeño laboral, el cual obtuvo los siguientes resultados:

Para la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach en el instrumento de engagement se obtiene un coeficiente de 0.918 y para el instrumento de desempeño laboral se obtiene un coeficiente de 0.743, indicadores que asegura que ambos instrumentos en general tienen una buena confiabilidad con lo cual se aseguran de que los resultados obtenidos son confiables.

## Resultados de correlación de los instrumentos de investigación

**Tabla 35**

*Resultados de correlación de los instrumentos de investigación*

Correlaciones				
			Nivel de Engagement	Nivel de Desempeño Laboral
Rho de	Nivel de Engagement	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Spearman	Nivel de Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Vemos una correlación alta y positiva (0.802) mostrando que los niveles de Engagement y para Desempeño laboral evidencian una correlación alta y positiva al estar parcialmente cercano a valor de 1.

## Conclusiones

**PRIMERA.** En el presente estudio se pudo comprobar que existe una correlación (Rho de Spearman) alta y positiva entre las dimensiones Engagement (0.802) y Desempeño laboral al estar parcialmente cercano al valor de 1.00; tal como se plantea en la hipótesis principal, la que afirma existe una correlación entre el engagement laboral y el desempeño laboral en el personal que labora en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa en el año 2022.

**SEGUNDA.** Se comprobó la alta confiabilidad de los instrumentos, ya que al aplicarse la prueba de Alfa Cronbach en el instrumento de Engagement se obtuvo un coeficiente de 0.918, y para Desempeño Laboral de 0.743.

**TERCERA.** Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Roma y Bakker (2001) afirman que el engagement viene a ser un estado psicológico asociado con la labor y diferenciado por el vigor, dedicación y la absorción. Así tenemos que la influencia en el personal de la entidad bancaria en el “Nivel de vigor” es de 43% “a veces”, el “Nivel de dedicación” es de 35% “casi siempre”, y el “Nivel de absorción” es de 57% “a veces”; con lo que se comprueban nuestras hipótesis secundarias.

**CUARTA.** El Nivel de desempeño laboral, indica la productividad de los trabajadores, que tan bien o mal realizan su trabajo en base a actitudes y aptitudes; es decir, es un sistema que nos ayuda a observar el desempeño del individuo en el puesto y de su potencial desarrollo. Chiavenato (2002). En nuestra entidad bancaria, el “nivel de desempeño” de los servidores es de 55% “a veces”. En cuanto a la influencia del Nivel de “desempeño por tareas”, esta es del 48% que esta “de acuerdo”, y para el Nivel de “desempeño contextual”, su influencia es de un 47% “de acuerdo”; con lo que se comprueban nuestras hipótesis secundarias.

## Recomendaciones

**PRIMERA.** Informar sobre los resultados y el alcance de la presente investigación a los directores y gerencia central de la institución bancaria a fin de que se pueda promover nuevas prácticas para mejorar el nivel de engagement en la organización de tal forma que genere en el corto y mediano plazo un impacto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores.

**SEGUNDA.** Promover la elaboración de nuevos KPI's que midan de manera más directa el nivel de engagement en la institución bancaria. Estos nuevos indicadores deberán estar alineados al planeamiento estratégico de la organización y se deberán revisar periódicamente a través de un “*dashboard*” por división/área.

**TERCERA.** Identificar los potenciales líderes dentro de la organización y fomentar su desarrollo continuo a fin de que sean impulsores continuos de las buenas prácticas relacionadas al engagement laboral. La institución bancaria debe reconocer que el estilo de liderazgo dentro de la organización afecta de manera positiva o negativa los niveles de engagement.

## Bibliografía

- Alles, M. A. (2006). Dirección estratégica de Recursos Humanos. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Almanza, R., Calderón, P., Vargas, J. Casas, R., & Palomares, (2016). Aprendizaje y desempeño organizacional, bajo el enfoque de las teorías organizacionales.
- Anitha, J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 308–323.
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. CICAG. Volumen IV. 2da. Edición.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Sexta ed. Caracas. Editorial Episteme
- Ayala, A. & Cardona, M. (2016). Emociones y desempeño laboral. Medellín. Revista electrónica Dsyconex. Madrid: Siglo XXI de España editores S.A.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 107–115.
- Bohlander, George, Sherman, Arthur y Snell, Scott, (2001). Administración de Recursos Humanos, México, Thomson Learning, 12° Edición, 706 páginas.
- Borrego, Y. (2016). El Engagement en el trabajo: Antecedentes y Resultados Organizacionales. España: Universidad de Huelva
- Cárdenas, T., & Jaik, A. (2014). Engagement (ilusión por el trabajo) un modelo teórico-conceptual. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Primera ed. México Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto, (2001) Administración de Recursos Humanos, (Bogotá, MC Graw Hill, 5ta Edición.
- Ghafoor, A., Qureshi, T. M., Khan, M. A., & Hijazi, S. T. (2011). Transformational leadership, employee engagement and performance: Mediating effect of psychological ownership. *African Journal of Business Management*, 5(17), 7391– 7403.

- Gorriti, M. La evaluación de desempeño: conceptos, criterios y métodos (2005)
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. M. (2004). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. *Flourishing: Positive Psychology and the Life Well-Lived*, 205–224.
- Hernández, F. y. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, Lucio (2014). *Metodología De La Investigación*. Sexta ed. México: Mc Graw Hill
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Indriyani, A. U., & Heruwasto, I. (2017). Effect of Compensation and Benefit to Employee Engagement through Organisation Brand in Indonesia's Startup Company, *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 10(1), 83–92.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
- Kerlinger, F. y H. Lee. (2002). *Investigación del Comportamiento*. México: McGraw Hill/ Interamericana.
- Luth, M., & May, D. (2012). Toward a multilevel framework of engagement and performance at work. *Academy of Management Proceedings*, 1, 1.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- McBain, R. (2007). The practice of engagement. *Research into current employee engagement practice. Strategic HR Review*, 6(6), 16–19.
- Mondy, R., Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª. Edición). México. Editorial Pearson Educación.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *UPIICSA XVI,VII*, 50-51.
- Recalde, A. (2016). *El Engagement en los Empleados de la Empresa Multinacional Minera Oro*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

- Rodríguez, M., Larrachea, R., & Costagliola, P. (2015). Engagement en el trabajo: ¿Que mueve el engagement en las empresas chilenas? Chile: Innovum - Fundación Chile.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*, 109-138
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). El Engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión, Madrid, España. Alianza Editorial.
- Sarwar, S., & Abugre, J. B. (2013). Does provision of feedback increase work engagement and reduce cynicism among employees ?. *Department of Organisation and Human Resource Management* 3(4), 20–31.
- Schaufeli, W. (21 de Setiembre de 2015). Engagement laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli. (A. Juárez, Entrevistador)
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzáles-Roma, V., & Bakker, A. B. (2001). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). UWES - Utrecht Work Engagement Scale. España: Preliminary Manual.
- Stoner, J (1996). *Administracion*. Sexta ed. México. Pearson Educación.
- Zambas, S. I. (2010). Purpose of the systematic physical assessment in everyday practice: critique of a “sacred cow”. *Journal of Nursing Education*, 49(6), 305-310.
- Zegarra, C. (2018). *Relación entre la Satisfacción y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.