



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

Engagement y motivación laboral en los capacitadores de una
empresa de certificaciones ISO, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Andrés Antonio Peláez Pulce (ORCID: 0000-0001-8479-5012)

ASESOR:

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Herramientas Gerenciales

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación le dedico a mi madre Rosa Dionicia, por todo el sacrificio que ha hecho por sus tres hijos, nosotros. Por demostrarme que, para salir adelante y triunfar en la vida, no hay impedimento.

A mi hermano mayor Pedro Segundo, por sacrificar sus intereses personales y hacer el esfuerzo de dejarme la mejor herencia que se le puede dejar a un ser humano, mi educación universitaria y por darme la alegría de ser tío de Piero Francesco.

A mi padre Pedro, por ser mi respaldo emocional en estos últimos años y estar conmigo en momentos en que necesito de su ayuda.

A mi hermano William, por darme unos sobrinos maravillosos que tanto amo (Leonardo, Christopher y Rosangela).

Agradecimiento

Le agradezco a mi familia por su apoyo constante y por ser mi mayor motivación para seguir creciendo profesionalmente.

A la Sra. Adriana Cabanillas, por darme el cariño y aprecio que solo le puede transmitir una madre a un hijo, por su apoyo incondicional y desinteresado, por el cual le estaré agradecido toda mi vida.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Andrés Antonio Peláez Pulce, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Engagement y motivación laboral En Los Capacitadores de una Empresa de Certificaciones ISO, 2019.” Presentada para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocias MBA con un número de 49 folios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

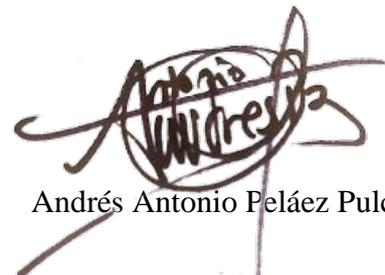
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 25 de enero del 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andrés Pulce', is written over a circular stamp. The stamp contains the name 'Andrés Pulce' in a bold, sans-serif font. The signature is written in a cursive style, with the first name 'Andrés' and the last name 'Pulce' clearly visible.

Andrés Antonio Peláez Pulce

Índice

| | Pág |
|---|------|
| Dedicatoria | II |
| Agradecimiento | III |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de Tablas | vii |
| Índice de Figuras | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. Introducción | 1 |
| II. Método | 14 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 2.2. Variables y Operacionalización | 15 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 16 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 16 |
| 2.5. Procedimiento | 19 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 19 |
| 2.7. Aspectos éticos | 20 |
| III. Resultados | 20 |
| IV. Discusión | 27 |
| V. Conclusiones | 32 |
| VI. Recomendaciones | 33 |
| Referencias | 34 |
| Anexos | 39 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia | 39 |
| Anexo 2. Instrumentos | 42 |
| Anexo 3. Confiabilidad de los Instrumentos | 46 |
| Anexo 4. Correlación de Rho Spearman | 47 |
| Anexo 5. Validez de Instrumentos por medio de la V de Aiken | 48 |
| Anexo 6. Matriz de datos | 50 |

Índice de Tablas

| | Pág |
|---|-----|
| Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable Motivación Laboral | 15 |
| Tabla 2 Matriz de Operacionalización de la variable Engagement | 15 |
| Tabla 3 Datos personales de los expertos que realizaron la validación del instrumento cuantitativo Cuestionario UWES 17 | 18 |
| Tabla 4 Datos personales de los expertos que realizaron la validación del instrumento cuantitativo Cuestionario ML | 18 |
| Tabla 5 Niveles de Engagement en los capacitadores | 20 |
| Tabla 6 Nivel de las dimensiones de Engagement en los capacitadores | 21 |
| Tabla 7 Niveles de Motivación Laboral en los capacitadores | 22 |
| Tabla 8 Nivel de las dimensiones de Motivación Laboral en los capacitadores | 23 |
| Tabla 9 Correlación entre las variables Engagement y Motivación Laboral de los capacitadores | 24 |
| Tabla 10 Correlación entre la variable Motivación Laboral y la dimensión Vigor | 25 |
| Tabla 11 Correlación entre la variable Motivación Laboral y la dimensión Dedicación | 26 |
| Tabla 12 Correlación entre la variable Motivación Laboral y la dimensión Absorción | 26 |
| Tabla 13 Confiabilidad del Instrumento Cuestionario UWES - 17 | 46 |
| Tabla 14 Confiabilidad del Instrumento Cuestionario ML | 46 |
| Tabla 15 Correlación de Rho Spearman | 47 |
| Tabla 16 Validación por criterio de jueces del Instrumento cuantitativo UWES -17 | 49 |
| Tabla 17 Validación por criterio de jueces del Instrumento cuantitativo Cuestionario ML50 | |

Índice de Figuras

| | Pág |
|--|-----|
| Figura 1. Nivel de Engagement en los capacitadores. | 21 |
| Figura 2 Niveles de Motivación Laboral en los capacitadores. | 22 |
| Figura 3 Nivel de Motivación laboral en los capacitadores | 23 |
| Figura 4 Nivel de las dimensiones de Motivación Laboral en los capacitadores | 24 |

Resumen

La presente investigación se titula engagement y motivación laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019, la cual tuvo por objetivo general determinar la relación entre el nivel del engagement organizacional y la motivación laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019. A nivel metodológico, posee un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, de tipo correlacional, contando con una muestra de 31 capacitadores. Asimismo, se utilizó como Instrumentos el Cuestionario UWES-17 que posee 17 ítems distribuidos en 03 dimensiones: vigor, dedicación y absorción y el cuestionario ML que consta de 40 ítems y dos dimensiones, los factores higiénicos y los factores motivacionales. Tras el procesamiento de datos por medio del paquete estadístico SPSS, se arribó a la conclusión de que, efectivamente existe una correlación directa y moderada entre ambas variables ($r=0.538$), altamente significativa ($p<0.000$).

Palabras clave: Motivación laboral, engagement, desempeño laboral, comportamiento organizacional.

Abstract

This research is entitled engagement and labor motivation in trainers of an ISO Certification Company, 2019, which had as a general objective to determine the relationship between the level of organizational engagement and work motivation in the trainers of an ISO certification company, 2019. At the methodological level, it has a quantitative approach, using a non-experimental, correlational design, with a sample of 31 collaborators. Likewise, the UWES-17 Questionnaire that has 17 items distributed in 03 dimensions was used as Instruments: Vigor, Dedication and Absorption and the ML Questionnaire consisting of 40 items and two dimensions, the Hygienic Factors and the Motivational Factors. After data processing through the statistical package SPSS, it was concluded that there is indeed a direct and moderate correlation between both variables ($r = 0.538$), highly significant ($p < 0.000$).

Keywords: Labor motivation, engagement, labor performance, organizational behavior.

I. Introducción

En torno a la problemática, en el contexto internacional, López y Fierro (2015) sostienen que para que un colaborador se sienta a gusto en su entorno de trabajo, no se debe, necesariamente, a una alta remuneración sino a la combinación de factores tanto higiénicos como intrínsecos que favorecen el bienestar y el nivel de felicidad de los colaboradores tales como, un trabajo que garantice condiciones de salud básicas, un agradable clima organizacional y sobre todo que las metas de la empresa este aunadas a los objetivos personales de cada empleado, ya que de esa manera se pueden establecer un compromiso y enganche. Sin embargo, lo mencionado antes dista mucho de la realidad, ya que las organizaciones dejan de lado las necesidades de los colaboradores y se enfocan principalmente en generar réditos. Por su parte, de acuerdo a Gallup (2016), el nivel de engagement puede cambiar de acuerdo a países, en Alemania, el 61% de los colaboradores refiere no estar involucrado, lo mismo en Australia, refiere el 60%, ya que los colaboradores no encuestados refieren estar poco involucrados con su centro de labores. Así también, en Canadá, el 70% de los colaboradores refiere estar muy poco involucrado.

Dentro del contexto nacional, de acuerdo al diario Gestión (2015) alrededor del 15% de las personas encuestadas manifiestan ser felices en su lugar de trabajo, generando que los niveles de compromiso y motivación sean mínimos, generando una productividad escasa. Además, se refleja que la felicidad en el trabajo puede disminuir la rotación laboral hasta en 51%, generando un compromiso con el trabajo por parte del colaborador en un 44%. Por su parte, Ferrando (2016) sostiene que las organizaciones no toman en cuenta las necesidades de los colaboradores, tomando como postura ideas desfasadas de conceptualizar al empleado como una máquina y no como un potencial talento, ello genera que los colaboradores no se sientan a gusto dentro de la empresa, estén poco motivados a cumplir las metas y por tanto los niveles de deserción laboral aumenten. Mientras que Cáceres (2017) reconoce que alrededor del 40% de los colaboradores encuestados se sienten infravalorados y que reconocidos por la empresa en la que laboran, aumentando los índices de deserción laboral.

Dentro del contexto local, existen causas múltiples que generan la necesidad de realizar la investigación; en torno a causas personales, no existe un reconocimiento adecuado de los logros de los colaboradores, ello debido a que se cree que lo que hacen es parte de su trabajo, así sean actividades extras a sus funciones laborales. Asimismo, el nivel de compromiso con las metas de la organización no se ve reflejado en los colaboradores, ya que no poseen un sentido de pertenencia a la organización, por tal razón, que los colaboradores no han alineado sus metas personales al de la organización; finalmente no existe un programa adecuado de recompensas en la organización, ya que Recursos Humanos no cumple sus funciones, existiendo un desconocimiento de la importancia de fomentar la motivación laboral en los colaboradores.

En torno a la cuestión de equipos, se da a conocer que los recursos físicos utilizados no cubren las expectativas de los colaboradores, ello debido a que las funciones que se deben realizar están poco definidas y, por tanto, no se puede determinar qué es lo que se debe hacer o utilizar; asimismo, los equipos no son los necesarios para cumplir las metas de la organización, debido a que, de acuerdo a las funciones de cada trabajador, los equipos presentados se encuentran desfasados (Coromoto y Villón, 2018). Finalmente, no se cuenta con equipos especializados para los puestos de trabajo, ya que, hay un desconocimiento por parte de la organización de los equipos que hacen falta y una despreocupación por parte de la organización (Garrote, 2018).

En relación con los procesos, las funciones de los colaboradores están poco definidas, puesto que, no existe una adecuada elaboración de descripción, análisis y perfil de los puestos de trabajo. Asimismo, los objetivos de la organización y de lo que busca son poco claros, motivados por la ausencia de comunicación efectiva dentro de la organización, así como también, no se da importancia a la explicación de los objetivos y su interiorización hacia el colaborador. Finalmente, no existe una supervisión adecuada cuando se está ejecutando las funciones, ya que no existe una planificación en la supervisión en la organización, siendo los responsables los jefes inmediatos, puesto que, no poseen los recursos necesarios para efectuar una retroalimentación adecuada (Bazán, 2017).

A modo de antecedentes, a nivel internacional, en México, se llevó a cabo una investigación por Pérez (2018) la cual lleva por título “Medición del Work Engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa de editorial mexicana”, la cual tuvo por objetivo Analizar la importancia del Work Engagement y la relación que éste posee con las variables de comunicación, liderazgo y TIC, dicha investigación tuvo como método un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo correlacional. Finalmente, se concluyó que existe relación con las variables mencionadas en torno al compromiso de los colaboradores. En Venezuela, Alvarado, Quero y Bolívar (2016) desarrollan la investigación denominada “Estilo Gerencial y Motivación Laboral en las escuelas básicas del Municipio Miranda”, la cual tuvo por objetivo determinar la relación entre las variables de estudio dentro de escuelas básicas nacionales de la Parroquia Altigracia del Municipio Miranda., dicha investigación tuvo como método un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo correlacional. Finalmente, se concluyó que existe correlación muy baja, positiva y estadísticamente significativa.

Por su parte, Frías (2016) efectúa la investigación en México titulada “Análisis del Engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana”, teniendo como objetivo establecer si existe relación entre la variable de motivación y los niveles de engagement en los colaboradores, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo correlacional. Concluyendo que, efectivamente se evidencia una relación entre ambas variables.

Mantilla (2018) realiza una investigación en Venezuela denominada “Estrategias de Influencia. Motivación y Estrés laboral en gerentes venezolanos”, la cual posee como objetivo determinar si existe relación entre la motivación laboral con la presencia de estrés en los colaboradores, para ello, desarrolló una investigación con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo correlacional. Arribando a la conclusión que evidentemente existe una correlación altamente significativa y positiva entre las variables de estudio. Lupano y Waisman (2019) realizaron la investigación en Argentina titulada “Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral”, cuyo objetivo fue explorar las definiciones que tienen los colaboradores con personal a cargo sobre el work engagement, para ello se utilizó como metodología un enfoque cualitativo,

un diseño no experimental de tipo explicativo. Concluyendo finalmente que existen asociaciones positivas entre las tres dimensiones propias del work engagement con la satisfacción laboral. Caridi, del Otero, Savino y Silva (2018) realizaron la investigación en Argentina denominada “Liderazgo Transformacional y engagement en directivos en salas de juego de Mar de Plata”, cuyo objetivo fue conocer el liderazgo transformacional y el nivel engagement en la población de estudio, por ello se utilizó como metodología un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo descriptivo, asimismo, se concluyó que existen niveles bajos y medios provenientes del nivel de engagement que caracterizan a más del 50% de los directivos.

A nivel nacional, Quispe (2018) realizó la investigación titulada “Motivación laboral y Engagement en los trabajadores de la municipalidad provincial de Acomayo 2018”, el cual tuvo por objetivo determinar la intensidad de la relación existente entre las variables en cuestión. Por ende, utilizó como metodología un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo correlacional, concluyendo finalmente que si existe una relación entre motivación laboral y engagement de acuerdo a la estadística inferencial. Vega (2017) desarrolló la investigación “Motivación Laboral y compromiso organizacional en personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad”. Cuyo objetivo fue establecer si existe relación entre las variables en cuestión, así también como metodología presentó un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de tipo correlacional, concluyendo finalmente que existe una correlación directa entre motivación laboral y compromiso organizacional en la muestra de estudio. Asimismo, García y Gonzales (2018) desarrollaron la investigación denominada “Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre motivación laboral y compromiso organizacional; por ende, contó con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de tipo correlacional, concluyendo que efectivamente existe una relación positiva en ambas variables de estudio. Por su parte, Bazán (2017) realizó la investigación titulada “Motivación Laboral y Engagement en el personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C. 2017”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral con el engagement en el personal, asimismo, tuvo como metodología un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo correlacional,

finalmente concluyendo que existe una correlación considerable entre las variables de estudio.

Analizando las bases teóricas, respecto a Motivación Laboral, Maslow (citado en Peña y Villón, 2018) menciona que la motivación en los seres humanos es de carácter intrínseco e innato, es así que identifica y clasifica las necesidades en dos categorías: las necesidades primarias y las necesidades secundarias. Las necesidades primarias se dividen en dos niveles: necesidades fisiológicas que incluyen sueño, alimentación y deseo sexual, y las necesidades de seguridad, aquí se hallan búsqueda de protección ante una amenaza o peligro, a estas dos las conceptualizó como necesidades básicas las cuales buscan garantizarle al individuo el sobrevivir y su seguridad. Luego describe a las necesidades secundarias, y las clasifica en tres niveles: necesidades sociales, incluye el afecto, la aceptación de los demás, el amor y la amistad, luego señala la necesidad de autoestima, señala la autovaloración del individuo, y finalmente la necesidad de autorrealización, es aquí el deseo de dar todo de uno mismo para superarse como persona. Esta teoría será aplicada en la presente tesis para determinar el grado de satisfacción de los colaboradores con respecto a su empleador y se establezcan una clara cercanía en cuanto a conocer las necesidades de ambas partes.

Maslow (citado en Huilcapi-Masacon, Jácome-Lara y Castro-Lopez, 2017) explican su teoría de la jerarquía de las necesidades como la motivación inherente en las personas por conseguir satisfacer sus necesidades, sin embargo, dentro de esta búsqueda constante por satisfacerlas, el individuo ponderará el orden en que se saciarán, y de esa manera irá clasificándolas. Bajo este enfoque se explica de qué manera el colaborador establece sus necesidades por medio de la jerarquización, siendo una de ellas el encontrar un trabajo y sentirse a gusto en él.

Osorio, Arango y Acosta (2016) manifiestan que a pesar de la jerarquía en la que se encuentran clasificadas las necesidades el individuo, dependerá el deseo propio y el medio con el que interactúe. Orientándolo a una diversidad de factores motivacionales en las personas, y es trabajo de la organización promover el trabajo en grupo a pesar de las diferentes opiniones, perspectivas y propósitos, con el fin de sincronizarlos y lograr eficiencia en su trabajo. Al igual que las necesidades, la intensidad de querer satisfacerlas

puede variar, pero coinciden en que referente a la necesidad, el comportamiento de los colaboradores irá cambiando. Cabe resaltar que cuando una necesidad es resuelta, deja de ser un motivador para el colaborador, es por ello que la organización debe estar alerta respecto al comportamiento de sus colaboradores ya que no habrá una manifestación como tal a través de pirámides o triángulos. Este aporte será de utilidad para la tesis debido a que le da importancia a la autonomía y voluntad del colaborador en poseer motivación.

Según Garrote (2018) existen factores de higiene que son esenciales en el ambiente de trabajo, ya que al no presenciarse puede generar insatisfacción al trabajador. Sin embargo, los factores motivacionales están enfocados principalmente en generar satisfacción en el colaborador y contribuir al desarrollo individual; es decir, mientras un aspecto está enfocado a prevenir la insatisfacción, el otro se centra en generar la satisfacción del individuo. Esta teoría permite explorar y hacer hincapié en las características o condiciones que deben estar presentes en el ámbito laboral para que el colaborador pueda sentirse motivado dentro de la empresa. Partiendo de la necesidad se genera el impulso o el esfuerzo.

De acuerdo con Marin y Placencia (2017), la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg clasifica en factores que son: los motivacionales en : factores higiénicos, los cuales están relacionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo; estas variables se encuentran administradas netamente por la empresa y pueden abarcar las relaciones con compañeros de trabajo, relaciones con el jefe, prestigio o status, políticas directrices de la organización y Seguridad de trabajo y/o buenas condiciones laborales; así también se encuentran los factores motivacionales, quienes están vinculados directamente a la satisfacción de la persona y pueden ser el reconocimiento profesional, autorrealización personal, trabajo en sí mismo como estímulo positivo, responsabilidad) y oportunidad de crecimiento.

La motivación incita a realizar algo si es que dicha necesidad parece viable o conveniente. Esta teoría permite identificar cuáles son las necesidades de los colaboradores y que tanto se relacionan con su entorno laboral, es decir, si pueden cumplirlas estando en el trabajo donde se encuentran (Manso, 2002). Los factores

higiénicos se encuentran vinculados a las condiciones que la empresa administra. Teniendo en cuenta que, en los factores higiénicos, se genera la necesidad de que la organización redireccione sus esfuerzos y aplique estrategias para reducir la brecha existente, y permitan mejorar el nivel de compromiso, alinear las metas individuales con las organizacionales y facilitar el camino hacia el alcance de metas institucionales.

Herzberg postula refiere que todos los individuos que trabajan en organizaciones poseen dos conjuntos de necesidades básicas las cuales se clasifican en necesidades motivadoras y necesidades higiénicas. A estas necesidades se les denomina satisfactores e insatisfactores, saciables o insaciables o también factores intrínsecos y extrínsecos (Marín y Placencia, 2017).

De acuerdo a Alvarado y Arguello (2018) bajo esta propuesta teórica, lo opuesto a la satisfacción no necesariamente vendría a ser la insatisfacción, puesto que, al quitar las condiciones que son insatisfactorias en un puesto de trabajo no lo hace automáticamente satisfactorio, lo que genera en realidad esa percepción de satisfacción asociada a la motivación es el equilibrio entre controlar las características que poseen satisfacción y erradicar las que generan insatisfacción. Esta propuesta teórica puede ser de utilidad en la investigación ya que se puede entender que para satisfacer y mantener motivado a un colaborador es necesario tanto identificar características de satisfacción como las que no la generan, bajo la perspectiva de que ambas cosas no son necesariamente contrapuestas

Para Peña (2015), la motivación laboral implica una voluntad consciente que requiere de esfuerzo para llegar a cumplir metas organizacionales y a la vez satisfacer una necesidad individual, es decir, que las metas individuales se encuentren a la par de las metas organizacionales. Bajo esta perspectiva teórica, el término de motivación laboral puede ser utilizado en la investigación teniendo que debe existir una sincronización entre las metas organizacionales y las propias del colaborador.

Dentro de la motivación laboral existen factores que van a interferir en dicho proceso y que se relacionan con el bienestar del colaborador, dentro de estas se encuentran la presencia de una relación laboral, compensaciones salariales que proporcionen un verdadero desarrollo personal, aspectos externos como el clima, la cultura y los valores

institucionales y los resultados de la satisfacción laboral (Coromoto y Villón, 2017). El aporte teórico de estos autores servirá de base para considerar características propias de una motivación en los colaboradores.

De acuerdo con Alvarado, Quero y Bolívar (2016) un aspecto importante para que la motivación laboral sea tomada en cuenta, es el desarrollo claro y específico de los objetivos que se pretenden alcanzar, caso contrario, existirán problemas para poder obtener logros y la percepción de autoeficacia y satisfacción irán disminuyendo, y cuando ello disminuye, la motivación, por consiguiente, va decayendo. El aporte teórico es tomado en cuenta ya que es importante considerar tanto la claridad de los objetivos como la retroalimentación si es que se pretende que exista un compromiso por parte del colaborador con las metas organizacionales.

Respecto a las dimensiones, se tiene que, los factores higiénicos son aquellos que se encuentran en el contexto o ambiente del colaborador pero que influyen en la motivación de éste (Alvarado y Arguello, 2018). El enfoque del autor permite discriminar las principales diferencias entre factores higiénicos y motivacionales. Según Ancieta y Poma (2018) los factores extrínsecos o higiénicos pueden ser favorables si se desarrollan adecuadamente, como por ejemplo una remuneración adecuada, un buen clima y cultura, entre otros, sin embargo, si es que estos factores no están presentes, se genera un ambiente de insatisfacción en el colaborador. Bajo la propuesta teórica de los autores, se concibe que se debe tomar en cuenta la importancia que poseen los factores higiénicos para contribuir a la motivación de los colaboradores. Dentro de los principales factores están el salario, el tipo de supervisión, las políticas, las recompensas, sin embargo, no se puede contar únicamente con los factores externos para la promoción de la motivación laboral (Cueva, 2018). Lo propuesto en la teoría es importante destacar, ya que no solo se debe tomar en cuenta los factores externos sino también los motivacionales intrínsecos (Milyavskaya y Koestner, 2011). La satisfacción de las necesidades primordiales genera satisfacción y productividad en el desempeño laboral. Asimismo, las prácticas que apoyan el desarrollo de la autonomía, la competencia y el vínculo interpersonal se relacionan con el aumento de motivación intrínseca mejorando incluso el ambiente laboral (Baard, Deci, y Ryan, 2014)

Para Coromoto y Villón (2018), los factores motivacionales influyen directamente en el comportamiento, ya que tienen relación con la parte intrínseca, son totalmente distintos a los higiénicos porque parten del colaborador y sus características. El aporte del autor servirá para identificar ciertas características en los colaboradores y poder determinar y/o evaluar los niveles en los que se manifiesta la dimensión. Jacome (2017) refiere que los factores motivacionales parten del colaborador mismo y desde ese punto dirigen las conductas, sin la necesidad de estímulos externos. La definición brindada por el autor, es base para la recopilación de conductas en los colaboradores y lograr identificar de manera objetiva su comportamiento en manifiesto. De acuerdo con Marulanda, Montoya y Vélez (2015) dichos factores se relacionan con el tema de la motivación, ya que están en función a las capacidades del colaborador y su desarrollo, por tanto, se trabaja desde algo autónomo y sin recompensas por parte de la organización. Este enfoque es importante considerarlo ya que establece las diferencias que existen entre los factores motivacionales y los higiénicos, sin embargo, ambos son tomados en cuenta para explicar la motivación laboral. Por otro lado, es importante reconocer la importancia de permutar una explicación en un lenguaje coercitivo hacia un reconocimiento de los pensamientos y emociones en la que los colaboradores están implicados, ello con la finalidad de que se realice una adecuada identificación con la importancia o utilidad de lo propuesto y por tanto generará motivación interna (DeCharms, 1968).

Respecto al engagement, Juárez (2015) explica el engagement laboral como un estado óptimo del colaborador durante su estadía en el trabajo, donde se siente lleno de energía, están enfocados en las actividades que están realizando y sobre todo se relacionan estrechamente con su trabajo, es decir, en síntesis, sería como un tipo de felicidad en relación al trabajo, y por estas características es un aspecto positivo en los colaboradores. Cabe resaltar que, bajo el enfoque de la psicología positivas, se debe estudiar principalmente las fortalezas inherentes a los colaboradores y los espacios compartidos, así como la comprensión o explicación de los factores y procesos que generan un impacto positivo en cada capacidad propia de las personas que permiten desarrollar mecanismos llamados estilos de afrontamiento en el ambiente laboral (Shah y Goldstein, 2016).

Este modelo teórico que explica el engagement y sus repercusión en la organización es propuesto fundamentalmente por Salanova y Schaufeli, quienes afirman que surge

netamente en contra del llamado síndrome de Burnout, refiriéndose a una conexión impulsada por energía y efectividad en las funciones a realizar en el que los colaboradores se sienten capaces de asumir retos y mostrar proactividad en sus centros de trabajo, adaptándose a las exigencias del entorno laboral (Salanova y Schaufeli, 2004). Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que todos los colaboradores de la empresa se comprometan de acuerdo a los objetivos organizacionales planteados en la empresa, pues de esa manera fomentará su bienestar dentro de la organización, así como también aumentará la productividad.

Por un lado, Gallup (citado en Ballesteros, 2019) conceptualiza el término como la satisfacción y participación del colaborador hacia la organización, de igual manera refiere que se manifiesta en el entusiasmo experimentado acorde a su trabajo. Por otra parte, Kahn (Citado en Ballesteros, 2019) define engagement como la relación de los colaboradores con los puestos en los que se desempeñan, reflejándose en sus expresiones cognitivas, emocionales y físicas durante la realización de su función. Por otra parte, Maslach y Leiter (citado en Ballesteros, 2019) sintetizan la información y la encasillan en tres términos, implicancia, eficacia y energía, todos estos enfocados en las funciones o tareas del trabajador. Esta teoría es útil porque permite el entendimiento de engagement como el estado de satisfacción que incita a comprometerse y participar en las actividades de la organización, desarrollando adecuadamente las funciones que como colaborador le competen. Cabe resaltar que, en el ámbito laboral, la necesidad que parte de una motivación entra en contradicción con la idea de que en las organizaciones se dan recompensas que colocan al colaborador en un estado dependiente de una estructura social prácticamente inalcanzable (Navarro y Arrieta, 2010).

Sustentan que engagement laboral es básicamente un estado en el que las personas están en el trabajo y se sienten muy energizados, se sienten dedicados a lo que están haciendo y también están involucrados en su trabajo, de modo que se puede decir que es una clase de felicidad relacionada con el trabajo, y por ello básicamente se trata de una cosa positiva; la utilización de la expresión engagement pretende conceptualizar al empleado como totalmente dedicado e implicado, captado por la empresa (Bakker y Schaufeli, 2014).

Según Juárez (2015) el engagement implica que los colaboradores se encuentran focalizados en realizar su trabajo, poseen energía y realizan un esfuerzo por colaborar con las metas de la organización, generando bienestar en torno a la actividad que se ejecuta dentro del ámbito organizacional. Bajo esta perspectiva puede ser útil tomar en cuenta el enfoque teórico, ya que permite identificar si existe un nivel adecuado de engagement en los colaboradores teniendo en cuenta los parámetros que han sido establecidos bajo el criterio del autor (Caballero, 2016).

De acuerdo con López y Chiclana (2017) actualmente el mercado laboral no resalta únicamente competencias duras, como el conocimiento, habilidades o destrezas, sino que le otorga un realce a las habilidades y competencias blandas, entre ellas el trabajo a presión, habilidades sociales, estabilidad psicológica, entre otras, que son parte de lo que el engagement busca en sus colaboradores. De acuerdo a esta perspectiva teórica, ello puede ayudar a contribuir en la propuesta de potencializar las habilidades blandas, incluso tan igual como las duras, dentro del contexto de la organización.

Cabe resaltar que se encuentra una relación direccional entre los niveles de engagement y la disminución de ansiedad, depresión y características propias del estrés laboral, asimismo, puede ser de manera inversa; a mayores niveles de ansiedad, menores serán los niveles de engagement en los colaboradores, impidiendo que estos se alineen a las demandas de su puesto (Barbieri, Nogueira, Bergamin y Oliveira, 2012).

Los colaboradores que poseen niveles altos de engagement, por lo general se caracterizan por tomar iniciativa, por ser independientes dentro de su área de trabajo, lo cual genera proactividad, asimismo, se encargan de brindar una retroalimentación efectiva, ya sea con los supervisores como con los clientes (Pleshko, 2017). A tal punto que, el cansancio es tomado bajo una perspectiva positiva, en el que el colaborador se siente bien por haber realizado adecuadamente su trabajo (Sanclemente, Elboj e Íñiguez, 2017). El aporte teórico es tomado en cuenta ya que es importante considerar las características de los colaboradores que poseen niveles altos de engagement, puesto que ello puede extrapolarse a la práctica. De acuerdo con Shih (2012) implica además una combinación exitosa que toma en cuenta el desempeño y la adecuada integración con el

contexto laboral, ello no solo se ve reflejado en colaboradores que son aplicados. Activamente participativos, diligentes, y con propósito autónomo.

El compromiso implica un vínculo emocional, teniendo en cuenta la identificación e involucración del colaborador con los objetivos de la organización, debido a los valores e intereses compartidos (Álvarez, Castro y Villa, 2014). Un colaborador comprometido se caracteriza por su sentido de pertenencia a la organización, el compromiso se inicia en conciencia del costo económico y social vinculado con el abandono de la organización y de la ausencia percibida de una alternativa más conveniente (Recio y Torres, 2016). Por otro lado, refleja un sentimiento de obligación moral de continuar con la relación laboral, prevaleciendo las conductas de identificación e involucramiento de un individuo con una organización concreta. Finalmente, se entiende como la manera en cómo un individuo se relaciona con su trabajo, sin importar si es negativo o positivo, aquello es denominado “engagement”. Sin embargo, destaca ser un estado psicológico positivo y afectivo, el cual se evidencia en la dedicación, absorción y la vigorosidad del colaborador (Leijten, Van den Heuvel, Van der Beek, Ybema, Robroek y Burdorf, 2015). En el primero aprecia el entusiasmo y orgullo por la actividad que realizas, la absorción son los altos niveles de concentración hacia las funciones ejecutadas, y finalmente la vigorosidad, donde se hallan los niveles de energía en lo más alto, y la fortaleza de resistir ante las adversidades de la organización (Guevara y Fernández, 2015). Se involucra con la tesis debido a que le da relevancia también a las relaciones interpersonales y a aspectos personales del colaborador como la vigorosidad, la resiliencia y la organización.

En cuanto a las dimensiones, la dimensión vigor, será manifestado a través de conductas como la motivación, la energía que utilice para ejecutar sus funciones y antes los problemas que puedan surgir se notará la capacidad de hacerle frente y sobrellevar las dificultades, sin embargo, todo esto radica en la predisposición de los colaboradores para esforzarse en su trabajo. (Armijo, 2017; García-Sierra, Fernández-Castro y Martínez-Zaragoza, 2016; Durango, 2016). La dedicación se refleja en los colaboradores en la asunción de desafíos dentro de sus funciones, asumiéndolas como parte de un reto, de igual forma el colaborador en primera instancia debe identificarse con la labor que realiza y otorgarle un valor y significado a lo que hace (Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guirnet, 2015; Medrano, Moretti y Ortiz, 2015; Benítez y Águila, 2015). La teoría acerca

de la absorción como dimensión del engagement, será fundamental para identificar actitudes tales como: qué tan inmerso se encuentra en las tareas que realiza al grado de perder la noción de cuánto tiempo pasó, ya que, al estar concentrado en sus tareas, el tiempo pasará más rápido, y esto no será un problema para él, sino que creará una satisfacción personal en ellos mismos. (García, Labajos y Fernández, 2015; Marcantonio, 2017; Granados, 2015). Involucra además un estado específico y momentáneo, basado en un plano netamente afectivo-cognitivo que no busca centrarse en un objetivo, situación o contexto en específico (Salanova, Llorens, Cifre y Martínez, 2012).

Cabe resaltar que, para determinar los niveles de relación entre la variable independiente y dependiente, ambas cuantitativas, contamos con el aporte de Bisquerra (1989), quien defiende la importancia de abordar este tipo de investigación bajo un método hipotético-deductivo.

Frente a ello, surge la pregunta de investigación ¿existe relación entre el nivel de engagement y la motivación laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019?, asimismo, surgen preguntas específicas como ¿existe relación entre la variable motivación laboral con la dimensión vigor en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019?, ¿existe relación entre la variable motivación laboral con la dimensión dedicación en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019? y ¿existe relación entre la variable motivación laboral con la dimensión absorción en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019? por otro lado, se tiene por objetivo general determinar la relación entre el nivel del engagement organizacional y la motivación laboral en los capacitadores en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019 y como objetivos específicos están correlacionar la variable motivación laboral con la dimensión vigor en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019, establecer la relación entre la variable motivación laboral y la dimensión dedicación en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019, correlacionar la variable motivación laboral y la dimensión absorción en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019. además, como hipótesis general se afirma que existe relación directa y significativa entre las variables de engagement y motivación laboral, y como hipótesis específicas existe relación entre la variable motivación laboral con la dimensión vigor en los capacitadores

de una empresa de certificaciones ISO, 2019, existe relación entre la variable motivación Laboral con la dimensión dedicación en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019, Existe relación entre la variable motivación laboral con la dimensión absorción en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo es correlacional pretende medir el grado de significancia de la relación establecida entre dos o más variables presentes en la muestra de estudio. Será útil para medir el grado de correlación entre las variables engagement y Motivación Laboral en los capacitadores de una empresa de Certificaciones ISO (Mireles-Vargas, 2015).

El diseño no experimental es utilizado para investigaciones en las que no se pretende la manipulación o transformación de las variables que se intentan medir, recurriendo a la observación de las mismas en su contexto natural. Será de utilidad en la investigación ya que simplemente se medirá el nivel de correlación entre las variables de engagement y motivación laboral en capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, sin necesidad de modificar o manipular alguna de ellas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2. Variables y Operacionalización

Variable: Motivación Laboral

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable motivación laboral

| VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL | | | | | | | |
|-----------------------------|---|-------------------------------------|---|------------------|---------|-------|---------|
| DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA | NIVELES Y RANGOS | | | |
| Factores Higiénicos | Beneficios y Servicios Sociales | 1, 2, 3, 4 y 5. | 1: Nunca 2: Casi nunca 3: No sabe/ no responde 4: Casi siempre 5: Siempre | ML | D1 | D2 | |
| | Supervisión | 6, 7 y 8 | | Alto | 147-200 | 44-60 | 104-140 |
| | Las condiciones físicas y ambientales del trabajo | 9, 10 y 11 | | Medio | 94-146 | 28-43 | 67-103 |
| | Salario | 12 | | Bajo | 40-93 | 12-27 | 28-66 |
| Factores Motivacionales | Realización | 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21 | | | | | |
| | Reconocimiento | 22, 23, 24, 25 y 26. | | | | | |
| | Progreso Profesional | 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35 | | | | | |
| | Responsabilidad | 36, 37, 38, 39 y 40 | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Engagement

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la variable Engagement

| VARIABLE ENGAGEMENT | | | | | | | | |
|---------------------|---|---------------------|---|------------------|--------|-------|-------|-------|
| DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA | NIVELES Y RANGOS | | | | |
| Vigor | Energía | 1 y 2 | 0: Nunca 1: Casi nunca 2: Algunas veces 3: Regularmente 4: Bastantes veces 5: Casi siempre 6: Siempre | ENG | D1 | D2 | D3 | |
| | Motivación | 3 y 4 | | Alto | 85-119 | 30-42 | 27-35 | 30-42 |
| | Perseverancia | 5 y 6 | | Medio | 51-84 | 18-29 | 15-26 | 18-29 |
| Dedicación | Entusiasmo | 8 | | Bajo | 17-50 | 6-17 | 5-14 | 6-17 |
| | Orgullo | 10 | | | | | | |
| Absorción | Inspiración | 7 y 9 | | | | | | |
| | Retos | 11 | | | | | | |
| | Concentración e Inmersión en el trabajo | 12, 13, 15, 16 y 17 | | | | | | |
| | Felicidad | 14 | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Entendida como el conjunto de personas que estarán involucradas en la investigación ya que se evidencia en ellas la problemática, se caracterizan por poseer factores en común que son observados en un momento específico, y por medio de la investigación se darán a conocer (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Identificar la población permitirá conocer las características los participantes que formarán parte de la investigación. La población es de 31 capacitadores de la empresa ISO.

Criterios de inclusión

Pertener a la empresa especialista en certificaciones ISO

Trabajar en el puesto de capacitador

Tener un periodo de antigüedad en el trabajo mayor o igual a 3 años.

Muestra

La muestra se define como una sección representativa de la población, que permite inferir en el resto de la población respecto a los resultados que se hallaron en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En la presente investigación, la muestra estará conformada por 31 capacitadores de la empresa ISO, es decir, es una muestra censal.

Muestreo

Es considerado como una herramienta que forma parte de la investigación, el cual pretende establecer cuál es la parte o sección de la población debe tomarse en cuenta para la investigación de tal forma que los resultados puedan ser generalizables. Al ser la población menor de 100 participantes, se contará con la población total como muestra. (Mireles-Vargas, 2015).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se ha utilizado es la encuesta, la cual busca obtener información a través de la aplicación de formatos o discursos que serán registrados de manera escrita. La

encuesta será de utilidad para la recolección de información de las variables de engagement y motivación laboral.

Dentro de los instrumentos utilizados en la investigación, están:

Escala de Engagement

Nombre : Utrecht Work Engagement Scale (UWES – 17)
Autor (es) : Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003) - Ritzzy Cárdenas (2016)
Procedencia : Estados Unidos
Objetivo : Conocer el nivel de Engagement
Dimensiones : Vigor, Dedicación y Absorción
Escalas : Likert
Niveles : Alto, medio y bajo.

Escala ML –ORG

Nombre : Escala ML-ORG
Autor (es) : Gagné, M.; Forest, J.; Gilbert, M.; Aubé, C.; Morin, E. y Malorni, A. Validado por Pedro Jaramillo Arica (2010)
Procedencia : Estados Unidos
Objetivo : Averiguar el grado de motivación en donde laboran los colaboradores de distintas empresas
Dimensiones : Factores Higiénicos y Factores Motivacionales
Escalas : Likert
Niveles : Alto, medio y bajo.

Tabla 3

Datos personales de los expertos que realizaron la validación del instrumento cuantitativo Cuestionario UWES 17

| Nro. | Nombre del experto | Cargo/ocupación | Grado |
|-------------|--------------------------------|------------------------|---|
| 1 | Wilson Ricardo Verastegui | Docente | Mg. En gestión de docencia universitaria. |
| 2 | Jhonatan Brayan Monzón Sánchez | Docente | Mg. Tecnologías de la información |
| 3 | Renzo Rodolfo Allende Tauma | Docente | Mg. Tecnologías de la información |

En relación con la validez del instrumento UWES – 17, se realizó mediante la validación de jueces, obteniendo una validez superior al .80; empleándose el coeficiente de V de Aiken, siendo los resultados obtenidos mayores al .80, según Cicchetti (1994), los puntajes mayores a .75 son considerados aceptables, por ende, todos los reactivos del instrumento son válidos ya que poseen una calificación de aceptable.

Para determinar la confiabilidad se realizó el procedimiento estadístico mediante consistencia interna a través del coeficiente Alpha de Cronbach obteniéndose una puntuación de .86 (Ver Anexo 3), es decir, una confiabilidad alta demostrando que el instrumento se puede utilizar para la investigación realizada.

Tabla 4

Datos personales de los expertos que realizaron la validación del instrumento cuantitativo Cuestionario ML

| Nro. | Nombre del experto | Cargo/ocupación | Grado |
|-------------|--------------------------------|------------------------|---|
| 1 | Wilson Ricardo Verastegui | Docente | Mg. En gestión de docencia universitaria. |
| 2 | Jhonatan Brayan Monzón Sánchez | Docente | Mg. Tecnologías de la información |
| 3 | Renzo Rodolfo Allende Tauma | Docente | Mg. Tecnologías de la información |

Respecto a la validez y confiabilidad del instrumento de motivación laboral, se tiene que, la validez de contenido del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, empleándose el coeficiente de V de Aiken, siendo los resultados obtenidos mayores al .80, que, según Cicchetti (1994), los puntajes mayores a .75 son considerados aceptables, por ende, todos los reactivos del instrumento son válidos ya que poseen una calificación de aceptable. Luego se procedió a realizar la prueba piloto a una muestra pequeña en otra población con similares características; para medir la confiabilidad de los instrumentos mediante el cálculo de la prueba Alpha de Cronbach, que establece coeficientes de fiabilidad como consistencia interna para ítems tipo Likert, siendo la confiabilidad de 0.87. (Ver Anexo 3).

2.5. Procedimiento

Para la realización de la investigación, se ingresará en primer lugar la carta de presentación a la organización, para que pueda autorizar el ingreso de los investigadores a las instalaciones y poder realizar la investigación. Posteriormente, se ingresará a los salones seleccionados y se aplicarán los instrumentos, utilizando previamente un consentimiento informado para cada uno de los adolescentes. Luego de ello, los datos serán colocados en Excel y el paquete estadístico SPSS v.25 con la finalidad de procesar los datos. Finalmente se elaborarán las tablas de frecuencia y gráficos que permitan dar respuesta a la hipótesis de investigación.

2.6. Método de análisis de datos

Luego de concluida la recolección de datos, han sido procesados en forma manual y mediante el uso de paquete estadístico Microsoft Excel y SPSS versión 25.0.

Estadística Descriptiva

Los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva considerando el marco teórico.

Estadística Inferencial

Asimismo, se determinó la normalidad del conjunto de datos obtenidos por medio del estadístico Shapiro Wilk, encontrándose anormalidad en la distribución de la muestra, por lo cual, se empleó el coeficiente de correlación de Rho Spearman para el cálculo de la relación entre las variables de estudio, teniendo en cuenta la regla de decisión que consiste en caso de que se utilizara algún procesador estadístico:

El nivel de significación " p " es menor que α , rechazar H_0

El nivel de significación " p " no es menor que α , no rechazar H_0

Cabe resaltar que, para el establecimiento del nivel de significancia teórica es importante asumir que $\alpha = 0.05$, el cual corresponde a una confiabilidad del 95%.

2.7. Aspectos éticos

Para la realización del estudio se llevó a cabo los trámites administrativos a fin de obtener la autorización respectiva mediante una carta dirigida a la empresa. Asimismo, durante la aplicación de los instrumentos se consideró mantener el anonimato tanto los datos personales de los participantes como los de la organización. Cabe resaltar que la temática y el enfoque del trabajo de investigación es auténtico y para el uso de las citas bibliográficas se ha considerado los parámetros establecidos de acuerdo con las Normas APA sexta edición.

III. Resultados

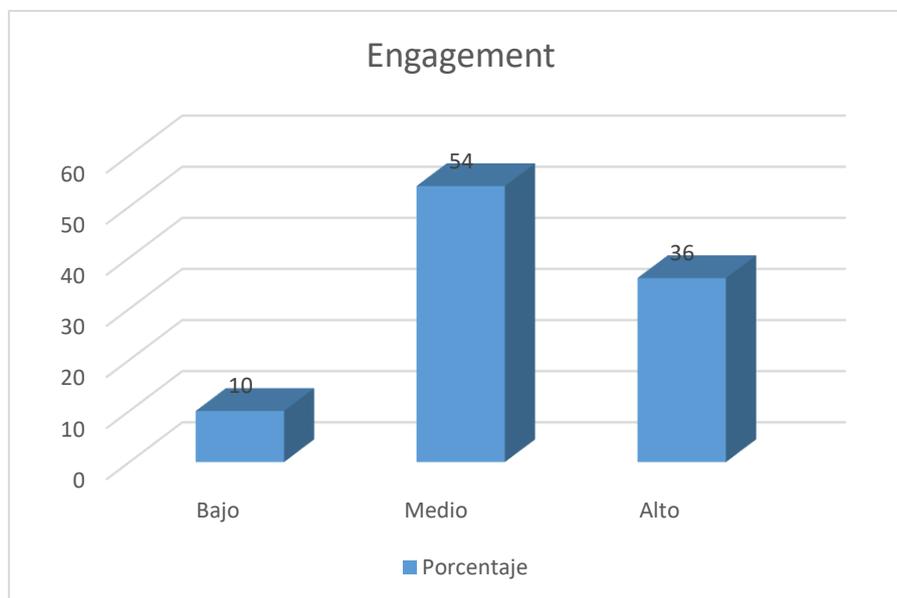
3.1. Engagement

Tabla 5

Niveles de engagement en los capacitadores

| Niveles/ Variable | Engagement | |
|-------------------|------------|-----|
| | F | % |
| Bajo | 3 | 10 |
| Medio | 17 | 54 |
| Alto | 11 | 36 |
| Total | 31 | 100 |

Figura 1. Nivel de engagement en los capacitadores.



Interpretación: Según lo mostrado en la tabla, la mayoría de los capacitadores se encuentra en nivel medio con respecto a la variable engagement siendo un 54%, un 36% se ubica en nivel alto y el 10% en nivel bajo.

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de engagement en los capacitadores

| Niveles/ dimensión | Vigor | | Dedicación | | Absorción | |
|--------------------|-------|-----|------------|-----|-----------|-----|
| | F | % | F | % | f | % |
| Bajo | 3 | 10 | 0 | 0 | 3 | 10 |
| Medio | 14 | 45 | 3 | 10 | 21 | 67 |
| Alto | 14 | 45 | 28 | 90 | 7 | 23 |
| Total | 31 | 100 | 31 | 100 | 31 | 100 |

Interpretación: De acuerdo con lo mostrado en la tabla, en la dimensión vigor el 45% se encuentra en nivel alto, un 45% en medio, un 10% en nivel bajo. Con respecto a la dimensión dedicación, el 90% está en nivel alto, un 10% en medio. Asimismo, en absorción un 67% se encuentra en nivel medio, el 23% en alto, un 10% en bajo.

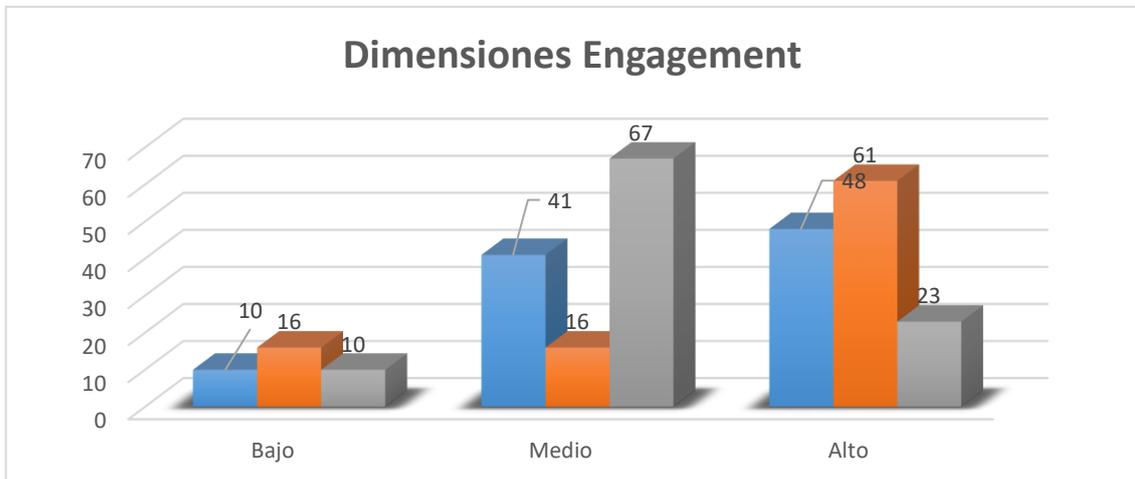


Figura 2 Niveles de motivación laboral en los capacitadores.

3.2. Motivación Laboral

Tabla 7

Niveles de motivación laboral en los capacitadores

| Niveles/ dimensión | Motivación Laboral | |
|--------------------|--------------------|-----|
| | F | % |
| Bajo | 5 | 16 |
| Medio | 0 | 0 |
| Alto | 26 | 84 |
| Total | 31 | 100 |

Interpretación: De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla, la mayoría de los capacitadores se encuentra en nivel alto con respecto a la variable motivación laboral siendo un 84%, un 16% se ubica en el nivel bajo.

Figura 3 Nivel de motivación laboral en los capacitadores

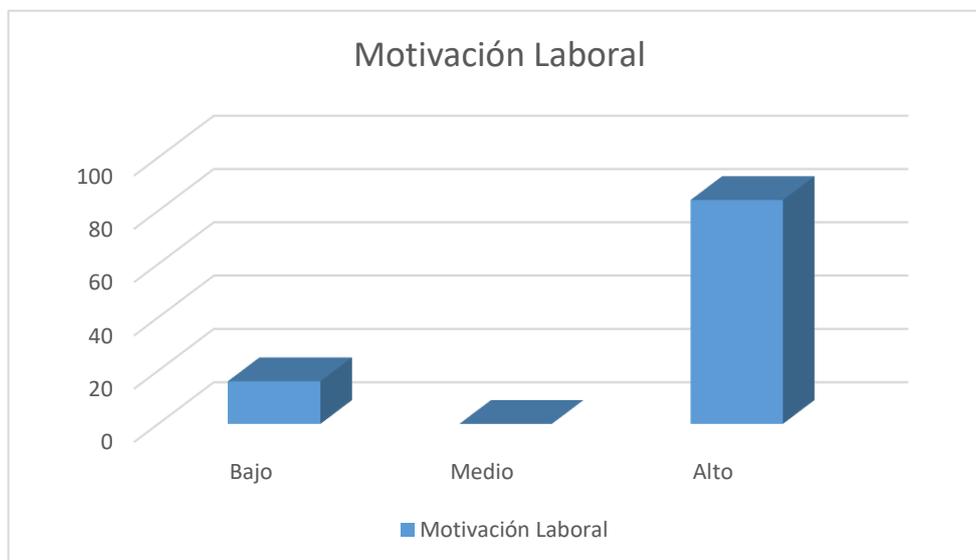


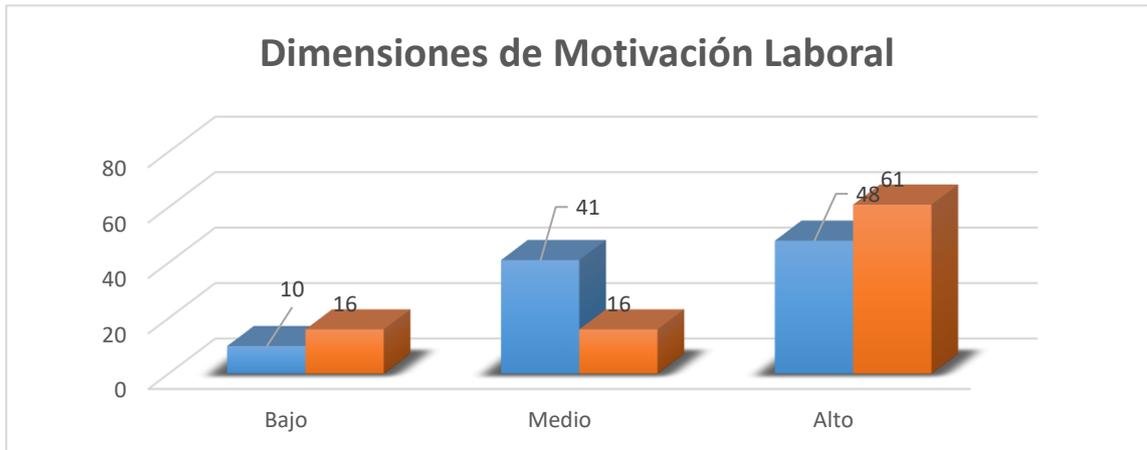
Tabla 8

Nivel de las dimensiones de motivación laboral en los capacitadores

| Niveles/ dimensión | Factores Higiénicos | | Factores Motivacionales | |
|-----------------------|---------------------|-----|-------------------------|-----|
| | f | % | F | % |
| Bajo | 3 | 10 | 5 | 16 |
| Medio | 13 | 41 | 5 | 16 |
| Alto | 15 | 48 | 21 | 61 |
| Total | 31 | 100 | 31 | 100 |

Interpretación: Respecto a los resultados mostrados en la tabla, en la dimensión factores higiénicos el 48% de los colaboradores se encuentra en nivel alto, un 41% en medio y el 10% en bajo. Asimismo, en la dimensión Factores intrínsecos, el 61% se ubica en un nivel alto, el 16% en un nivel medio y el 16% en el nivel bajo.

Figura 4 Nivel de las dimensiones de motivación laboral en los capacitadores



3.3. Relación entre engagement y motivación laboral

Contrastación de Hipótesis

Prueba de hipótesis general

H_0 = No existe relación entre el engagement y motivación laboral en los capacitadores de ISO.

H_a = existe relación entre el engagement y motivación laboral en los capacitadores de ISO.

A fin de contrastar la hipótesis nula, sig. < 0.01; se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9

Correlación entre las variables engagement y motivación laboral de los capacitadores

| | | | Variable 1: Engagement | Variable 2: Motivación Laboral |
|--------------------|--------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,538** |
| | Variable 1: Engagement | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 31 | 31 |
| | Variable 2: Motivación Laboral | Coefficiente de correlación | ,538** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 31 | 31 |

*p < 0.05, **p < 0.01

Interpretación: Según lo indicado en la tabla, la correlación entre las variables motivación laboral y engagement es altamente significativa ya que es menor o igual a ,001, lo que pone en evidencia que efectivamente los datos hallados corresponden a la realidad y son estadísticamente válidos, asimismo, de acuerdo con Bisquerra (1989), representa una correlación moderada ($r=0,538$). Ello indica que, a mayor nivel de Motivación Laboral, mayor nivel de engagement.

3.4. Relación entre motivación laboral y las dimensiones de engagement

Contrastación de Hipótesis

Prueba de hipótesis específica 1

H_0 = No existe relación entre motivación laboral y la dimensión vigor en los capacitadores de ISO.

H_a =existe relación entre motivación laboral y la dimensión vigor en los capacitadores de ISO.

A fin de contrastar la hipótesis nula, $\text{sig.} < 0.01$; se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10

Correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión vigor

| | | | Variable 1: Motivación Laboral | Dimensión 1: Vigor |
|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Variable 1: Motivación Laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,814** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 31 | 31 |
| | Dimensión 1: Vigor | Coeficiente de correlación | ,814** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 31 | 31 |

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Interpretación: Según lo indicado en la tabla, la correlación entre la variable Motivación Laboral y la dimensión Vigor es altamente significativa ya que es menor o igual a ,001, lo que pone en evidencia que efectivamente los datos hallados corresponden a la realidad y son estadísticamente válidos siendo altamente significativos, asimismo, según Bisquerra (1989), posee un coeficiente de correlación alta. ($r=0,814$).

Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis específica 2

H_0 = No existe relación entre motivación laboral y la dimensión dedicación en los capacitadores de ISO.

H_a =existe relación entre motivación laboral y la dimensión dedicación en los capacitadores de ISO.

A fin de contrastar la hipótesis nula, $\text{sig.} < 0.01$; se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11

correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión dedicación

| | | | Variable 1: Motivación Laboral | Dimensión 2: Dedicación |
|--------------------|--------------------------------------|---|--------------------------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Variable 1: Motivación Laboral | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 31 | ,583** ,000 31 |
| | Dimensión 2: Dedicación | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,583** ,000 31 | 1,000 . 31 |

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Interpretación: Según lo indicado en la tabla, la correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión dedicación es significativa ya que es menor o igual a ,001, lo que pone en evidencia que efectivamente los datos hallados corresponden a la realidad y son estadísticamente válidos considerándose altamente significativos, asimismo, de acuerdo con Bisquerra (1989), posee una correlación moderada ($r=0,583$).

Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis específica 3

H_0 = No existe relación entre motivación laboral y la dimensión absorción en los capacitadores de ISO.

H_a =existe relación entre motivación laboral y la dimensión absorción en los capacitadores de ISO.

A fin de contrastar la hipótesis nula, $\text{sig.} < 0.01$; se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

Correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión absorción

| | | | Variable 1: Motivación Laboral | Dimensión 3: Absorción |
|--------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Variable 1: Motivación Laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,735** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 31 | 31 |
| | Dimensión 3: Absorción | Coeficiente de correlación | ,735** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 31 | 31 |

*p < 0.05, **p < 0.01

Interpretación: Según lo indicado en la tabla, la correlación entre la variable Motivación Laboral y la dimensión Absorción es altamente significativa ya que es menor o igual a ,001, lo que pone en evidencia que efectivamente los datos hallados corresponden a la realidad y son estadísticamente válidos, asumiendo que son datos altamente significativos, asimismo, para Bisquerra (1989), representa una correlación moderada ($r=0,735$).

IV. Discusión

La motivación laboral y el engagement son dos variables que repercuten fuertemente en el desempeño del colaborador, así como también contribuyen a la cultura de la empresa. Tal es así que, para Frías (2016), la motivación se guía por factores que no son exclusivamente intrínsecos, sino también por aspectos externos, como podría ser el clima laboral, incidiendo en el comportamiento de los colaboradores. Del mismo modo, el engagement, implica encontrar sentido y razón con las funciones que se desempeñan, propias de un puesto de trabajo en específico, implica además una alineación de las metas personales con las de la organización.

Se confirma la hipótesis de investigación, se evidencia que existe una relación positiva y significativa entre las variables de engagement y Motivación Laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019. con frecuencias que oscilan entre los niveles medios y altos. Se realizó la prueba de contrastación de hipótesis a

través por medio de la correlación Rho Spearman, determinando que, la variable engagement se relaciona significativamente con la Motivación Laboral, siendo dicha relación directa y moderada ($r=0,538$), de acuerdo con los valores permitidos según Bisquerra en el año 1989. Esto corrobora lo encontrado por Vega (2017), quien en su investigación denominada “Motivación Laboral y compromiso organizacional en personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad”, demuestra que la motivación laboral y el compromiso dentro de la organización son claves para fomentar el sentido de pertenencia en el colaborador, existiendo entre ambas una correlación directa y significativa ($r=,883$). López y Chiclana (2017), resaltan la importancia que, actualmente posee el trabajar las habilidades blandas en los colaboradores como una estrategia eficaz para la mejora de la organización, incluso tan igual como el refuerzo de las competencias duras.

Asimismo, se buscó determinar los niveles de engagement a nivel general y por dimensiones, determinándose que, gran parte de los participantes se encuentra en nivel medio con respecto al nivel total, con un 54%, sin embargo, el 36% se ubica en nivel alto. Por otro lado, respecto a las dimensiones, respecto al vigor el 45% se encuentra en nivel alto, un 45% en medio, un 10% en nivel bajo. En relación con la dimensión de dedicación, el 90% está en nivel alto, un 10% en medio. Por último, en absorción un 67% se encuentra en nivel medio, el 23% en alto, un 10% en bajo. Ello es contrastado por Caridi, del Otero, Savino y Silva (2018), quienes en su investigación “Liderazgo Transformacional y engagement en directivos en salas de juego de Mar de Plata”, correlacionaron la variable de engagement con un estilo de liderazgo, quienes evidenciaron como resultados que existen niveles bajos y medios provenientes del nivel de engagement, representado por más del 50% de los directivos, a diferencia de los resultados encontrados en la presente investigación. De acuerdo con Sanclemente, Elboj e Íñiguez (2017), aquellos colaboradores que poseen niveles altos de engagement, tienden a caracterizarse por tomar iniciativa, y, mostrarse independientes dentro las funciones que su puesto le otorga, caracterizándose por la proactividad. De modo que, el cansancio es tomando a bien porque manifiesta haber realizado adecuadamente su trabajo.

En cuanto a motivación laboral, se obtuvo como resultados que, gran parte de los colaboradores se ubica en nivel alto con respecto a la variable motivación laboral, a nivel porcentual representa un 84%, sin embargo, un 16% se ubica en el nivel bajo. Por otro lado, respecto a la dimensión factores higiénicos el 48% se encuentra en nivel alto, un 41% en medio y el 10% en bajo y finalmente en Factores intrínsecos, el 61% se ubica en un nivel alto, el 16% en un nivel medio y el 16% en el nivel bajo. Por su parte, Mantilla (2018), realiza una investigación en la que correlaciona la variable motivación con el estrés, titulada “Estrategias de Influencia. Motivación y Estrés laboral en gerentes venezolanos”, la cual explica la importancia de la motivación para reducir los niveles de estrés y por tanto prevenir la aparición del síndrome de burnout, aseverando que un colaborador motivado contribuye efectivamente al cumplimiento de metas propias de la organización, debido a su incidencia en reducir el estrés y por ello, mejora la satisfacción laboral. Marulanda, Montoya y Vélez (2015), refuerza la idea de potenciar ambos factores que constituyen la motivación laboral, si bien es cierto, es importante contar con la motivación intrínseca debido a que se encuentra en función a las competencias propias del colaborador, el cual, se desenvuelve de manera autónoma bajo ningún sistema de recompensas por parte de la organización, es importante destacar la importancia de los factores higiénicos que contribuyen a la satisfacción de los trabajadores, ya que al ser agentes externos, no son necesariamente indispensables, pero su presencia facilita que el colaborador se desenvuelva adecuadamente.

Por otro lado, se confirma la hipótesis alternativa del primer objetivo específico, ya que existe relación entre motivación laboral y la dimensión vigor en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019 obteniendo un coeficiente de correlación de .814, con un nivel de significancia menor de 0.01. Estos resultados se pueden corroborar con lo evidenciado en el trabajo de Quispe (2018) en su investigación titulada “Motivación laboral y engagement en los trabajadores de la municipalidad Provincial de Acomayo, 2018”, en la cual, se comprueba que efectivamente que la Motivación intrínseca y vigor están correlacionadas, obteniendo un nivel de correlación alto ($r=.824$), con un nivel de significancia mayor al 0.005. Así también, contrastando con el marco teórico se afirma que la motivación laboral, al igual que el vigor, se encuentran relacionados con la voluntad y decisión consciente de esforzarse para el cumplimiento de metas organizacionales, ya que, a la vez se satisface una necesidad individual, teniendo en cuenta que las metas individuales deben encontrarse a la par de las metas

organizacionales (Peña, 2015). Alvarado, Quero y Bolívar (2016) destacan que es importante el desarrollo claro y específico de los objetivos que se pretenden alcanzar, caso contrario, existirán problemas para poder obtener logros y la percepción de autoeficacia y satisfacción irán disminuyendo.

Con respecto al segundo objetivo específico, se rechaza también la hipótesis nula, demostrando que existe relación entre motivación laboral y la dimensión dedicación en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2919 con un coeficiente igual a .583; aquellos resultados al contrastarse con lo propuesto en el trabajo de investigación de Vega (2017), en su trabajo de investigación “Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015”, quien afirma que, en base a sus resultados, gran parte del personal, específicamente el 30,3% presentan una adecuada motivación laboral y un nivel promedio de compromiso de continuidad, asimismo se observa que mientras la motivación laboral tiene un comportamiento creciente, el compromiso organizacional es decreciente. Esto indicaría una relación inversa o negativa, se evidencia que no se concuerda con los resultados dados en la presente investigación, siendo en esta una relación directa. Asimismo, se contrasta con el marco teórico a razón de que parte de la motivación laboral existen factores que interfieren e influyen, buscando bienestar en el colaborador, dentro de estas se encuentran la presencia de una relación laboral, compensaciones salariales que proporcionen un verdadero desarrollo personal, aspectos externos como el clima, la cultura y los valores institucionales y los resultados de la satisfacción laboral, de esa manera, se asume que al presentarse características y factores adecuados que generen motivación en el colaborador, este, a la vez, mostrará predisposición para dedicarse a las funciones que le corresponden (Coromoto y Villón, 2017).

Finalmente, en lo concerniente al tercer objetivo específico, se confirma la hipótesis alternativa, en la cual, se afirma que existe relación entre motivación laboral y la dimensión absorción laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019 con un coeficiente de correlación de .735 y un nivel de significancia menor a 0.001; ello se puede contrastar con lo propuesto por Bazán (2017), en su trabajo de investigación denominado “motivación laboral y engagement en el personal

administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C. 2017”, en el cual, afirma que existe relación entre motivación laboral y engagement, siendo una relación altamente significativa con un coeficiente de correlación de .633. Granados (2015) refiere que la dimensión absorción esta avocada a que tan inmerso se encuentra el colaborador en las tareas que realiza al grado de perder la noción de cuánto tiempo pasó, ya que, al estar concentrado en sus tareas, las horas de trabajo suelen ocuparse sin mayor preocupación, y esto no será un problema para él, sino que creará una satisfacción personal en ellos mismos, ello esta basado en un plano netamente afectivo-cognitivo y hasta cierto punto volitivo, ya que estas características las poseen colaboradores que muestran voluntad y motivación intrínseca para asumir retos, cumplir sus funciones e incluso dar más de lo propuesto, generar más de lo establecido.

V. Conclusiones

Primera: Existe relación entre engagement y motivación laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019, con frecuencias a niveles regulares y altos en ambas variables, siendo esta relación directa y moderada ($r=0,538$). Esto indica que, a mayor nivel de engagement mayor será el nivel de Motivación Laboral.

Segunda: Existe relación entre motivación laboral y la dimensión vigor laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019, dicha relación es altamente significativa ($p<0,001$) y presenta un tamaño de efecto grande y directamente proporcional ($r=0,814$). Ello implica que el nivel de Motivación Laboral en los colaboradores se relaciona altamente con la energía de los colaboradores para cumplir cada una de sus funciones.

Tercera: Existe relación entre motivación laboral y la dimensión dedicación laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019, siendo significativa ($p<0,001$), y con un tamaño de efecto mediano y directamente proporcional ($r=0,583$). Lo cual indica que el nivel de Motivación Laboral se relaciona directamente con el entusiasmo por parte de los colaboradores y la constante toma de desafíos que favorecen a la organización.

Cuarta: Existe relación entre motivación laboral y la dimensión absorción laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019, la cual es altamente significativa ($p<0,001$), y presenta un tamaño de efecto grande y directamente proporcional ($r=0,735$). Afirmando que, el nivel de Motivación Laboral en los colaboradores se involucra directamente con la satisfacción por cumplir eficazmente las funciones.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Proponer la realización de un programa de coaching que promueva la potencialización de las variables engagement y motivación laboral de los capacitadores de la empresa ISO.
- Segunda:** Realizar estrategias basadas en el team building para fomentar el vigor como parte de las dimensiones de engagement en los capacitadores de la empresa ISO.
- Tercera:** Modificar el estilo de liderazgo a uno transformacional, que permita mejorar el clima de la organización y por tanto las relaciones interpersonales dadas entre los colaboradores, ya sean las formales o las informales, repercutiendo ello en el engagement y la dimensión dedicación en los capacitadores.
- Cuarta:** El trabajo en equipo, y sobre todo la programación de círculos de calidad como una estrategia de manejo de conflictos en la organización, promueve el involucramiento de todos los colaboradores, de tal forma que se fortalezca el nivel de absorción de la variable engagement.
- Quinta:** El reconocimiento es un buen incentivo para seguir potenciando los factores motivacionales, con esto se contribuye a que los colaboradores no se auto perciban como fracasados en sus funciones o que asuman conductas negativas o saboteadoras producto de un ambiente en el que no toman en cuenta o reconocen la labor que realizan.
- Sexta:** Proponer el establecimiento de mejoras de las condiciones físicas de trabajo para el incremento del nivel de motivación laboral en la dimensión de factores higiénicos.

Referencias

- Alvarado, A. (2018). Factores Higiénicos y motivadores en una agencia automotriz del Estado de Sinaloa. *Ra Ximhai*, 56(2), 77-81.
- Alvarado, S.; Quero, Y. y Bolívar, M. (2016). Estilo Gerencial y Motivación Laboral en las escuelas básicas del Municipio Miranda. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 35(12), 56-79.
- Álvarez, D.; Castro, C. y Villa, G. (2014). Actitudes y engagement en el trabajo como antecedentes del comportamiento altruista. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(65), 23-42.
- Ancieta, Y. y. (2018). *Factores Motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia*. Abril. 2018. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Armijo, M. (12 de 2 de 2017). Diagnóstico de la Calidad de Vida Laboral, Engagement y Burnout en trabajadores de una Institución de Educación Superior del Ecuador. *Innova Research Journal*, 153-165.
- Baker, A. y Schaufeli, W. (2014). *Work engagement*. The Netherlands: Utrecht University
- Ballesteros, C. (2019). La representación digital del egagement: hacia uan percepción del compromiso a través de acciones simbólicas. *Revista de Comunicación*, 215-233.
- Baard, P.; Deci, E. y Ryan, R. (2014). Intrinsic need satisfaction: A motivational basis of performance and well-being in two work settings. *Journal of Applied Social Psychology*, 34 (1), 2045-2068.
- Bazán, K. (2017). *Motivación Laboral y Engagement en el personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C. 2017*. Lima: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Barbieri, D.; Nogueira, H.; Bergamin, L. y Oliveira, A. (2012). Work Physical and psychosocial indicators among office workers from public sector with and without musculoskeletal symptoms. *Supplement*, 41(5), 2461-2466.
- Bisquerra, R. (1989). *Metodología de la investigación Educativa*. México: McGraw Hill.

- Caballero, C. (2016). Burnout, Engagement y rendimiento académico entre estudiantes universitarios que trabajan y aquellos que no trabajan. *Psicogente*, 9(16),11-27.
- Caridi, A.; del Otero, S.; Savino, H. & Silva, Y. (2018). Liderazgo Transformacional y engagement en directivos en salas de juego de Mar de Plata. *Psychology, Society, & Education*, 10(2), 203-214.
- Cicchetti, D. (1994). Guidelines, criteria, and rules of thumb for evaluating normed and standardized assesment instruments in psychology. *Psychological Assesment*, 6, 284-290.
- Coromoto, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento fundamental en el éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.
- Cueva, S. (2018). *Estudio de la teoría de la Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bambos de Javier Prado, 2018*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- DeCharms, R. (1968). Personal causation: The internal affective determinants of behavior. New York: Academic press.
- Durango, B. (2016). Bienestar Psicológico como elemento principal para el Engagement. *Universidad Privada Dr. Rafael Bellosso Chacín*, 14(1), 131-142.
- Flores, C. F. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima - Perú. *Liberabit*, 195-206.
- Gagné, M.; Forest, J.; Gilbert, M.; Aubé, C.; Morin, E. y Malorni, A. (2010). The Motivation at Work Scale: Validation evidence in two languages. *Educational and Psychological Measurement*, 70(1), 628-646. doi: 10.1177/0013164409355698
- Gallup. (11 de julio de 2016). *State of the global*. Obtenido de Recuperado de: <http://blog.netandmarket.com/la-situacion-del-employee-engagement-en-el-mundo/>
- García, J., Labajos, M. y Fernández, F. (2015). Los estudiantes de grado en Enfermería y su compromiso con los estudios. *Enfermería Global*, 1(38), 169-177.
- García, L. y. (2018). *Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018*. Lima: Universidad Peruana Unión.

- Garrote, D. (2018). *Teoría de la Motivación – higiene en recursos humanos: ¿Podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores?* España: Universidad Santiago de Compostela.
- Gestión. (21 de noviembre de 2015). *Índices de compromiso laboral*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Granados, C. (2015). *Engagement Laboral en la dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la República*. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Guevara, L., & Fernández, L. (2015). Work Engagement y Compromiso Laboral ¿Es la edad un factor diferenciador? . *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2), 108-119.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Huilcapi-Masacón, M., Jácome-Lara, G., & Castro-López, G. (2017). Motivación: Las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 311-333.
- Jacome, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Ciencias Administrativas*, 3(2), 311-333.
- Juárez, A. (2015). Engagement Laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 21(2), 187-194.
- Leijten, F.; Van den Heuvel, S.; Van der Beek, A.; Ybema, J.; Robroek, S. y Burdorf, A. (2015). Associations of Work-Related Factors and Work Engagement with Mental and Physical Health: A 1-Year Follow-up Study Among Older Workers. *J Occup Rehabil*, 25(1), 86-95.
- López, F. y Chiclana, C. (2017). Engagement. Una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, 14(1), 53-62.
- Lupano, M. y Waisman, S. (2019). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, 18(2), 77-89.

- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 128, 79-86.
- Mantilla, M. (2018). Estrategias de Influencia. Motivación y Estrés laboral en gerentes venezolanos. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 27(1), 28-43.
- Marcantonio, C. (2017). Concepto y alcance del término Engagement. Requerimiento a los empleados. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, (3), 81-89.
- Marin, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 17(4), 42-52.
- Marulanda, F.; Montoya, I. & Vélez, J. (2015). Teorías Motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento y Gestión*, 36(1), 206-238.
- Milyavskaya, M. y Koestner, R. (2011). Psychological needs, motivation, and well-being: A test of self-determination theory across multiple domains. *Personality and Individual Differences*, 50(4), 387-391.
- Mireles-Vargas, O. (2015). Metodología de la investigación: operaciones para develar representaciones sociales. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 8(16), 149-166.
- Navarro, J. y Arrieta, C. (2010). Chaos in human behavior: The case of work motivation. *The Spanish Journal of Psychology*, 13(4), 244-256.
- Osorio, K., Arango, A., & Acosta, E. (2016). La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 22-35.
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Scientific*, 3(7), 177-192.
- Pérez, J. (2018). Medición del Work Engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa de editorial mexicana. *SIGNOS – Investigación en sistemas de gestión*, 11(1), 37-53.
- Pleshko, L. (2017). Strategic orientation, organisational structure and the associated effects on performance. *Journal of Financial Services Marketing*, 12(1), 53-64.

- Quispe, M. (2018). Motivación laboral y Engagement en los trabajadores de la municipalidad provincial de Acomayo 2018. *Cientifi-K*, 34-36.
- Recio, R. y Torres, J. (2016). El compromiso organizacional y su relación con el esfuerzo realizado por los empleados en las organizaciones de servicio. *Vértice*, 31(5), 11-17.
- Salanova, M.; Llorens, S.; Cifre, E. y Martínez, I. (2012). We need a Hero! Towards a validation of the HEalthy & Resilient Organization (HERO) model. *Group & Organization Management*, 37(3), 785-822.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). En el Engagement en los empleados: Un reto emergente para la dirección de los Recursos Humanos. *Estudios Financieros*, 62(261), 109-138.
- Sanclemente, I.; Elboj, C. y Íñiguez, T. (2017). Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas. *Enfermería Global*, 16(3), 23-35.
- Shah, R. y Goldstein, S. (2016). Use of structural equation modeling in operations management research: Looking back and forward. *Journal of Operations Management*, 24(2), 148- 169.
- Shih, S. (2012). An Examination of Academic Burnout Versus Work Engagement Among Taiwanese Adolescents. *The Journal of Educational Research*, 105(24), 286–298
- Vega, S. (2017). *Motivación Laboral y compromiso organizacional en personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad*. Trujillo: Universidad César Vallejo.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Título: Engagement y motivación laboral en los capacitadores en una empresa de certificaciones ISO, 2019 | | | | | | | |
|---|---|--|--------------------------------|--|--|--------------------|---|
| Autor: Andrés Antonio Peláez Pulce | | | | | | | |
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e Indicadores | | | | |
| <p>Problema general.</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de engagement y motivación laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Existe relación entre la variable motivación laboral con la dimensión Vigor en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre las variables de engagement y motivación Laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación entre la variable motivación laboral con la dimensión vigor en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación entre la variable motivación laboral con la dimensión</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el nivel de engagement y motivación Laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la variable motivación laboral con la dimensión vigor en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la variable</p> | Variable 1: Motivación Laboral | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles o rangos |
| | | | Factores Higiénicos | beneficios y Servicios Sociales. supervisión. Las condiciones físicas y ambientales del trabajo. Salario. Realización. | 1, 2, 3, 4 y 5 6,7, y 8 9, 10 y 11 12 | Ordinal | <p>Alto</p> <p>147 -200 44- 60 104 -140</p> <p>Medio</p> <p>94- 146 28- 43 67- 103</p> <p>Bajo</p> <p>40- 93 12- 27 28- 66</p> |
| | | | Factores Motivacionales | Reconocimiento. Progreso Profesional. Responsabilidad. | 13,14,15,16,17,18,19,20,21 23,24,24,25,26,27 28,29,30,31,32,33,34,35 | | |

| <p>Problema específico 2</p> <p>¿Existe relación entre la variable motivación laboral con la dimensión Dedicación en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019?</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación entre la variable motivación laboral con la dimensión absorción en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019.</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Existe relación entre la variable motivación laboral con la dimensión absorción en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019?</p> | <p>dedicación en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación entre la variable motivación laboral con la dimensión absorción en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019.</p> | <p>motivación laboral con la dimensión Dedicación en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la variable motivación laboral con la dimensión Absorción en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019.</p> | 36,37,38,39,40,41 | | | | |
|---|---|--|------------------------|-------------|--------------|--------------------|------------------|
| | | | Variable 2: Engagement | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles o rangos |
| Vigor | Energía. | 1 y 2 | Ordinal | Alto | 85- | | |
| | Motivación. | 3 y 4 | | | 119 | 30- | |
| | Perseverancia. | 5 y 6 | | | 42 | 27- | |
| Dedicación | Entusiasmo. | 8 | | 35 | 30- | | |
| | Orgullo. | 10 | | 42 | | | |
| | Inspiración. | 7 y 9 | | | | | |
| | Retos. | 11 | | | | | |
| Absorción | Concentración e inmersión en el trabajo. | 12, 13, 15, 16 y 17 | | | Medio | 51- | |
| | Felicidad. | 14 | | | 84 | 18- | |
| | | | | 29 | 15- | | |
| | | | 26 | 18- | | | |
| | | | 29 | | | | |
| | | | | Bajo | 17- | | |
| | | | | 50 | 6- | | |
| | | | | 17 | 5- | | |
| | | | | 14 | 6- | | |
| | | | | 17 | | | |

| Tipo y diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar |
|--|---|---|--|
| <p>Método: Hipotético – Deductivo</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> | <p>Población: 31 capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019.</p> <p>Muestra: 31 capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019.</p> | <p>Variable 1: Motivación laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario ML – ORG</p> <p>Variable 2: Engagement</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: UWES - 17</p> | <p>DESCRIPTIVA: Los datos serán agrupados en tablas de frecuencia y gráfico de barras, de tal forma que permita una mejor visualización.</p> <p>INFERENCIAL: Se tendrá en cuenta la prueba de hipótesis, con el fin de determinar la distribución normal o no de la muestra, el estadístico de la prueba que será Rho de Spearman, debido a que la muestra es considerada no paramétrica y los niveles de significancia.</p> |

Anexo 2. Instrumentos

Protocolo de la variable Engagement

Cuestionario UWES – 17

Autor: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003)

Instrucciones: A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

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

| | | | | |
|-------------------|----|---|--|--|
| VIGOR | 1 | En mi trabajo me siento lleno de energía | | |
| | 2 | Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo | | |
| | 3 | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar | | |
| | 4 | Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo | | |
| | 5 | Soy muy persistente en mi trabajo | | |
| | 6 | Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando | | |
| DEDICACIÓN | 7 | Mi trabajo está lleno de significado y propósito | | |
| | 8 | Estoy entusiasmado con mi trabajo | | |
| | 9 | Mi trabajo me inspira | | |
| | 10 | Estoy orgulloso del trabajo que hago | | |
| | 11 | Mi trabajo es retador | | |
| ABSORCIÓN | 12 | El tiempo vuela cuando estoy trabajando | | |
| | 13 | Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí | | |
| | 14 | Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo | | |
| | 15 | Estoy inmerso en mi trabajo | | |
| | 16 | Me “dejo llevar” por mi trabajo | | |
| | 17 | Me es difícil „desconectarme“ de mi trabajo | | |

Protocolo de la variable Motivación Laboral

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta el formulario que ha sido elaborado. Usted deberá identificar las respuestas a cada pregunta formulada. Es preferible carecer de un dato que tener un dato falso.

EMPRESA: _____ CARGO: _____ SEXO: ____ ANTIGÜEDAD: _____ EDAD: ____ ESTUDIOS: _____

CUESTIONARIO “ML”

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) en el recuadro, la respuesta que para usted sea la indicada. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones. Por favor responda con total sinceridad, recuerde que es anónima. GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

| X.1 FACTORES HIGIÉNICOS | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|--|----------------------|------------|---------------------|--------------|---------|
| X.1.1 BENEFICIOS Y SERVICIOS SOCIALES | NUNCA | CASI NUNCA | NO SABE/NO RESPONDE | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| X.1.1.1 Tengo acceso a préstamos a través de la empresa. | | | | | |
| X.1.1.2 El personal de la empresa cuenta con beneficios sociales | | | | | |
| X.1.1.3 La institución respeta mi hora de descanso. | | | | | |
| X.1.1.4 Tengo una buena relación con mis compañeros. | | | | | |
| X.1.1.5 Recibo aguinaldo por fiestas patrias. | | | | | |

| X.1.2 SUPERVISIÓN | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|---|----------------------|------------|---------------------|--------------|---------|
| | NUNCA | CASI NUNCA | NO SABE/NO RESPONDE | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| X.1.2.1 Tomo de forma positiva nuevas formas de trabajo brindado por mi supervisor. | | | | | |
| X.1.2.2 Pienso que mi trabajo sería mejor si lo realizo solo. | | | | | |
| X.1.2.3 Suelo recibir asesoría por parte de mi superior. | | | | | |
| X.1.3 LAS CONDICIONES FISICAS Y AMBIENTALES DE TRABAJO | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
| | NUNCA | CASI NUNCA | NO SABE/NO RESPONDE | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| X.1.3.1 Mi lugar de trabajo está afectando mi salud. | | | | | |
| X.1.3.2 Mi lugar de trabajo cuenta con una adecuada ambientación. | | | | | |
| X.1.3.3 Me siento seguro en mi trabajo. | | | | | |
| X.1.4 SALARIO | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
| | NUNCA | CASI NUNCA | NO SABE/NO RESPONDE | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| X.1.4.1 Considero que mi salario es bajo. | | | | | |
| X.2 FACTORES MOTIVACIONALES | | | | | |
| X.2.1 REALIZACIÓN | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
| | NUNCA | CASI NUNCA | NO SABE/NO RESPONDE | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| X.2.1.1 Me siento conforme con mi trabajo porque me ayuda a ser mejor. | | | | | |
| X.2.1.2 Establezco relaciones internas en la organización. | | | | | |
| X.2.1.3 Me siento bien con mi desempeño laboral. | | | | | |
| X.2.1.4 Colaboro intensamente en el logro de objetivos de la empresa. | | | | | |
| X.2.1.5 Me cuesta trabajo formar parte de un grupo. | | | | | |
| X.2.1.6 Indago sobre temas que son de mi competencia. | | | | | |
| X.2.1.7 Aspiro a otros cargos. | | | | | |
| X.2.1.8 Mis superiores suelen asignarse responsabilidades. | | | | | |
| X.2.1.9 Sé que puedo contar con mis compañeros en dificultades. | | | | | |

| X.2.2 RECONOCIMIENTO | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|---|----------------------|------------|---------------------|--------------|---------|
| | NUNCA | CASI NUNCA | NO SABE/NO RESPONDE | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| X.2.2.1 Siento que toman en cuenta mis opiniones. | | | | | |
| X.2.2.2 Considero que reconocen mi trabajo. | | | | | |
| X.2.2.3 Reconocen mis horas extras. | | | | | |
| X.2.2.4 Me dan a conocer que mejoro día a día. | | | | | |
| X.2.2.5 Cuando se toman decisiones me informan de ello en el área de trabajo. | | | | | |
| X.2.3 PROGRESO PROFESIONAL | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
| | NUNCA | CASI NUNCA | NO SABE/NO RESPONDE | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| X.2.3.1 Tengo habilidad para participar activamente en el logro de una meta en común. | | | | | |
| X.2.3.2 Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de la empresa. | | | | | |
| X.2.3.3 Estoy dispuesto a colaborar más allá de mis responsabilidades cuando sea necesario. | | | | | |
| X.2.3.4 Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla. | | | | | |
| X.2.3.5 Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a la empresa. | | | | | |
| X.2.3.6 Estoy enterado del rendimiento actual de la organización. | | | | | |
| X.2.3.7 Me intereso por como mis compañeros realicen su labor. | | | | | |
| X.2.3.8 Mantengo una comunicación abierta con mi supervisor. | | | | | |
| X.2.3.9 Se preocupan por implementar mis conocimientos. | | | | | |
| X.2.4 RESPONSABILIDAD | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
| | NUNCA | CASI NUNCA | NO SABE/NO RESPONDE | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| X.2.4.1 Siento y puedo delegar mis responsabilidades. | | | | | |
| X.2.4.2 La empresa reconoce mi puntualidad. | | | | | |
| X.2.4.3 Me agrada llegar temprano al trabajo porque me siento satisfecho. | | | | | |
| X.2.4.4 La empresa reconoce cuando entrego un buen trabajo a tiempo. | | | | | |
| X.2.4.5 Me importa terminar mi trabajo a tiempo. | | | | | |

Anexo 3. Confiabilidad de los Instrumentos

Tabla 13

Confiabilidad del Instrumento Cuestionario UWES - 17

| Alfa de Cronbach | N° de ítems |
|-------------------------|--------------------|
| ,866 | 17 |

La siguiente tabla muestra que el instrumento que mide el nivel de engagement tiene un nivel aceptable confiabilidad, tal como lo indica la prueba alfa de Cronbach (0.866).

Tabla 47

Confiabilidad del Instrumento Cuestionario ML

| Alfa de Cronbach | N° ítems |
|-------------------------|-----------------|
| ,871 | 40 |

La siguiente tabla muestra que el instrumento que mide el nivel de engagement tiene un nivel aceptable confiabilidad, tal como lo indica la prueba alfa de Cronbach (0.871).

Anexo 4. Correlación de Rho Spearman

Tabla 15 *Correlación de Rho Spearman*

| Valor | Lectura |
|--------------------|--------------------------------|
| De - 0.91 a - 1 | Correlación muy alta |
| De - 0.71 a - 0.90 | Correlación alta |
| De - 0,41 a - 0.70 | Correlación moderada |
| De - 0.21 a - 0.40 | Correlación baja |
| De 0 a - 0.20 | Correlación prácticamente nula |
| De 0 a 0.20 | Correlación prácticamente nula |
| De + 0.21 a 0.40 | Correlación baja |
| De + 0,41 a 0.70 | Correlación moderada |
| De +0,71 a 0.90 | Correlación alta |
| De +0.91 a 1 | Correlación muy alta |

Fuente: Bisquerra (1989).

Anexo 5. Validez de instrumentos por medio de la V de Aiken

Tabla 16

Validación por criterio de jueces del instrumento cuantitativo UWES -17

| Items | Claridad | Coherencia | Relevancia | Calificación |
|-------|----------|------------|------------|--------------|
| 1 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 2 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 3 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 4 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 5 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 6 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 7 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 8 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 9 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 10 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 11 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 12 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 14 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 15 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 16 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 17 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |

De acuerdo a lo mostrado en la tabla, para hallar la validez de contenido de la prueba se empleó el coeficiente de V de Aiken, siendo los resultados obtenidos mayores al .80, según Cicchetti (1994), los puntajes mayores a .75 son considerados aceptables, por ende, todos los reactivos del instrumento son válidos ya que poseen una calificación de aceptable.

Tabla 17

Validación por criterio de jueces del Instrumento cuantitativo Cuestionario ML

| Ítems | Claridad | Coherencia | Relevancia | Calificación |
|--------------|-----------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| 1 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 2 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 3 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 4 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 5 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 6 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 7 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 8 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 9 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 10 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 11 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 12 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 14 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 15 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 16 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 17 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 18 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 19 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 20 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 21 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 22 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 23 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 24 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 25 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 26 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 27 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 28 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 29 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 30 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 31 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 32 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 33 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 34 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 35 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 36 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 37 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 38 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 39 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |
| 40 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | Aceptable |

De acuerdo a lo mostrado en la tabla, para hallar la validez de contenido de la prueba se empleó el coeficiente de V de Aiken, siendo los resultados obtenidos mayores al .80, según Cicchetti (1994), los puntajes mayores a .75 son considerados aceptables, por ende, todos los reactivos del instrumento son válidos ya que poseen una calificación de aceptable.

Anexo 6. Matriz de datos
Matriz de datos del Instrumento de la variable engagement

| N° | ITEM1 | ITEM2 | ITEM3 | ITEM4 | ITEM5 | ITEM6 | ITEM7 | ITEM8 | ITEM9 | ITEM10 | ITEM11 | ITEM12 | ITEM13 | ITEM14 | ITEM15 | ITEM16 | ITEM17 | ITEM18 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| 2 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 6 | 4 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 4 | 3 |
| 3 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| 5 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 4 |
| 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 |
| 7 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 |
| 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 |
| 9 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 7 | 7 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 10 | 6 | 6 | 7 | 7 | 5 | 7 | 7 | 7 | 6 | 5 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 4 | 7 | 7 |
| 11 | 7 | 5 | 7 | 7 | 7 | 5 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 5 | 5 | 7 | 7 | 2 | 2 | 7 |
| 12 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| 13 | 6 | 7 | 6 | 6 | 5 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 5 | 7 | 6 | 4 | 6 |
| 14 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 4 |
| 15 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 |
| 16 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 3 |
| 17 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 1 |
| 18 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 |
| 19 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 5 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| 20 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 3 | 5 | 6 | 7 | 7 |
| 21 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 5 | 7 | 5 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 3 | 7 |
| 22 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 3 | 6 | 5 | 6 | 5 | 3 |
| 23 | 6 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 3 | 7 | 7 | 3 | 4 |
| 24 | 6 | 6 | 3 | 3 | 5 | 6 | 7 | 5 | 4 | 5 | 6 | 7 | 6 | 7 | 5 | 7 | 6 | 6 |
| 25 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 3 | 7 | 7 | 3 | 2 |
| 26 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 3 |
| 27 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 3 |
| 28 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 7 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 3 |
| 29 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 3 | 5 | 5 | 6 |
| 30 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 6 |
| 31 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 7 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 3 |

Matriz de datos del instrumento de la variable motivación laboral

| N° | ÍTEM01 | ÍTEM02 | ÍTEM03 | ÍTEM04 | ÍTEM05 | ÍTEM06 | ÍTEM07 | ÍTEM08 | ÍTEM09 | ÍTEM10 | ÍTEM11 | ÍTEM12 | ÍTEM13 | ÍTEM14 | ÍTEM15 | ÍTEM16 | ÍTEM17 | ÍTEM18 | ÍTEM19 | ÍTEM20 | ÍTEM21 | ÍTEM22 | ÍTEM23 | ÍTEM24 | ÍTEM25 | ÍTEM26 | ÍTEM27 | ÍTEM28 | ÍTEM29 | ÍTEM30 | ÍTEM31 | ÍTEM32 | ÍTEM33 | ÍTEM34 | ÍTEM35 | ÍTEM36 | ÍTEM37 | ÍTEM38 | ÍTEM39 | ÍTEM40 | | | | | | | | |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | | |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | |
| 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| 6 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 7 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 9 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 10 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | | | |
| 11 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 12 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 13 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 15 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 16 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 17 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | | | |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 19 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 20 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 21 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 22 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | | |
| 24 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | | | |
| 25 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | | |
| 26 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 27 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 28 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 30 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |