



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

**Engagement y motivación laboral en trabajadores de una caja  
municipal de ahorro y crédito. Pucallpa, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**

Torres Sangama, Zuliani (orcid.org/0009-0007-0728-5933)

**ASESORES:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

Mg. Vega Carrasco, Gian Carlo (orcid.org/0000-0003-0551-7925)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por brindarme la fuerza y el impulso para continuar en los momentos difíciles de mi vida, a mis padres por su apoyo incondicional, por brindarme sus fuerzas y motivación para crecer en el ámbito profesional, en especial a mi madre por ser mi guía y la mayor fuerza de motivación en todo este camino.

### **Agradecimiento**

A mis hermanos por su apoyo brindado a pesar de las dificultades que hemos presentado por confiar en mí y brindarme su fuerza para seguir.

A mi mamá porque en muchas noches me acompañó en el desvelo mientras trabajaba mi informe de tesis y no me permitía rendirme.

A mis asesores por sus enseñanzas en cada semana, su paciencia por las dudas que pude tener en el camino de mi tesis y su predisposición a la enseñanza que me permite ahora alcanzar un objetivo en mi camino profesional.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Engagement y motivación laboral en trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito. Pucallpa, 2023", cuyo autor es TORRES SANGAMA ZULIANI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO DNI: 28284526 ORCID: 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 09- 08-2023 21:16:55

Código documento Trilce: TRI - 0600274



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TORRES SANGAMA ZULIANI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Engagement y motivación laboral en trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito. Pucallpa, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
TORRES SANGAMA ZULIANI DNI: 72904711 ORCID: 0009-0007-0728-5933	Firmado electrónicamente por: ZTORRESS795 el 25- 07-2023 21:31:04

Código documento Trilce: INV - 1295102



## Índice de contenidos

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDADE DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGIA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Método de análisis de datos. ....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV.RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	29
VI.CONCLUSIONES.....	37
VII.RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS .....	48

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Motivadores intrínsecos y extrínsecos en la organización .....	14
<b>Tabla 2.</b> Distribución porcentual de la población según el sexo .....	18
<b>Tabla 3.</b> Distribución porcentual de la muestra según el sexo.....	19
<b>Tabla 4.</b> Distribución porcentual de la muestra según la edad .....	19
<b>Tabla 5.</b> Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Engagement.....	20
<b>Tabla 6.</b> Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Motivación laboral .....	21
<b>Tabla 7.</b> Engagement y sus dimensiones .....	25
<b>Tabla 8.</b> Nivel de motivación laboral y sus dimensiones .....	26
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre la motivación laboral y el engagement.....	27
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre necesidades de afiliación y el engagement .....	28
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre necesidades de logro y el engagement .....	29
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre necesidades de poder y el engagement .....	30

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Diseño correlacional no causal .....	16
---	----

## Resumen

El principal objetivo de la investigación es determinar la relación existente entre el engagement y la motivación laboral en los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en Pucallpa. El presente estudio es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional. Los instrumentos empleados para medir las variables fueron: UWES -15 y el cuestionario de motivación laboral, los cuales se aplicaron a una muestra de 156 empleados elegidos por un muestreo por conveniencia. De la muestra el 55% de estos son varones y 45% mujeres; se encontró que el 21% de los trabajadores presentó un nivel alto de engagement y que el 31% evidenció un nivel de motivación también alto. Se concluyó que las variables estudiadas poseen una correlación significativa positiva y de grado considerable ( $r=0.664$ ;  $p\text{-valor} < .01$ ); además, las dimensiones de motivación laboral, necesidad de afiliación ( $r=.575$ ;  $p\text{-valor} < .01$ ), necesidad de poder ( $r=.520$ ;  $p\text{-valor} < .01$ ) y necesidad de logro ( $r=.637$ ;  $p\text{-valor} < .01$ ) se relacionaron positivamente y con un grado considerable con la variable engagement.

**Palabras clave:** *Engagement, motivación laboral, afiliación, poder, logro.*

## Abstract

The main objective of the research is to determine the relationship between engagement and work motivation in the workers of a municipal savings and credit bank in Pucallpa. engagement and work motivation in the workers of a municipal savings and credit bank in Pucallpa. The present study has a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional and correlational design. The instruments used to measure the variables were: UWES-15 and the work motivation questionnaire, which were applied to a sample of 156 employees chosen by a convenience sampling. Of the sample, 55% were male and 45% were female; it was found that 21% of the workers showed a high level of engagement and 31% showed a high level of motivation. It was concluded that the variables studied have a significant positive correlation with a considerable degree ( $r = .664$ ;  $p\text{-value} < .01$ ); in addition, the dimensions of work motivation, need for affiliation ( $r = .575$ ;  $p\text{-value} < .01$ ), need for power ( $r = .520$ ;  $p\text{-value} < .01$ ) and need for achievement ( $r = .637$ ;  $p\text{-value} < .01$ ) were positively related and with a considerable degree with the engagement variable.

**Keywords:** *Engagement, work motivation, affiliation, power, achievement.*

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial sucede que el engagement en las organizaciones ha tomado importancia, pues es de conocimiento que las organizaciones dan valor a la satisfacción de sus clientes en cuanto al servicio o bien ofrecido, sin embargo, en algunos casos descuidan la satisfacción de sus colaboradores, quienes son la pieza fundamental para el funcionamiento de sus operaciones. Por eso, el departamento de gestión de personal como parte de sus funciones, está desde su esquina promoviendo y actualizando las políticas a implementar para fortalecer el engagement en cada una de sus organizaciones, esto a través de capacitaciones, charlas, salario emocional y retención de personal; pues según Salanova (2021), si los empleados poseen identificación la organización, se motivan a sí mismos, les gusta cómo se desarrolla su trabajo y aman lo que hacen, mostrarán mejores maneras de afrontar la situación de presión o crisis.

El engagement y la motivación laboral van de la mano, puesto que, el primero se encarga de reconocer y medir el punto de satisfacción de los trabajadores: compromisos, resultados, frustración y presión, el segundo concepto involucra la forma en la que estos resultados serán notificados, importará e impactará mucho en cómo lo reciben los directivos y replantear la estrategia de si el engagement en la empresa es positivo o negativo y cómo mejorarlo para una buena gestión.

En el Perú, las organizaciones crecen a pasos agigantados, se expanden con oficinas y sucursales por distintos lugares, buscando tener presencia en todo el territorio, dando pasos firmes al utilizar el engagement como empoderamiento para sus colaboradores y la motivación laboral como herramientas de gestión y como recurso esencial en la cultura democrática de transparencia: manejo y regulación de emociones (Grueso, 2017). Sin embargo, es significativo resaltar que el engagement va de la mano con un buen liderazgo, comunicación efectiva, escucha activa y, además, incide en la motivación del personal: el horario laboral, las metas planteadas, el salario, flexibilidad del horario. Es esencial manifestar que el engagement en varias organizaciones es difundida de acuerdo a los criterios de la persona o departamento encargado, ya sea gerente de agencia, supervisor y líder de un determinado equipo.

La motivación y el estado de ánimo de los empleados son aspectos que no están bajo el control del empleador. Las organizaciones deben fomentar el desarrollo personal de sus empleados, ya que los beneficios se sienten primero a nivel personal, luego se extienden a otras esferas de su vida y se sienten motivados para alcanzar

las metas organizacionales (Ciobanu et al., 2019).

En una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pucallpa se ha observado que existe un problema referente al poco involucramiento y satisfacción que sienten los empleados, pues continuamente no llegan a su meta, los objetivos personales como grupales no son cumplidos, los trabajadores están desanimados y muchos de ellos han renunciado, a raíz de esta problemática la empresa ha iniciado con una retroalimentación de los puntos débiles y fuertes de cada colaborador, sin embargo esta retroalimentación no es clara, ni amigable por quienes la realizan porque cuando termina la reunión los colaboradores muestran desánimo, confusión generando incomodidad, lo que genera estrés, y falta de motivación para realizar el trabajo y concretar los objetivos.

En la presente investigación, se analizará la relación del engagement con la motivación laboral en trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en Pucallpa. Planteando en la pregunta ¿Cuál es la relación entre el engagement y la motivación laboral en los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la ciudad de Pucallpa en el año 2023? Para determinar los problemas particulares, se utilizaron las dimensiones de la variable dependiente, motivación laboral, y de esta manera plantear tres problemas específicos bajo la pregunta ¿Cuál es la relación entre el engagement y la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y necesidad de poder en los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Pucallpa-2023?

El presente estudio tiene justificación práctica, pues busca determinar la relación entre el engagement y la motivación laboral, si los personales mantienen y promueven buenas prácticas, buen estado de ánimo, y buen desenvolvimiento entre las diferentes áreas de la organización, debido que la Caja Municipal de Ahorro y crédito en la ciudad de Pucallpa, consta de varias áreas que requieren un contacto frecuente. Brindando apoyo a los compañeros y contagiando el buen ánimo entre todos impartiendo de esa manera motivación para trabajar lo cual es buena para que las empresas aumenten su eficiencia.

Además, justificación teórica, porque permitirá identificar los niveles de engagement que manejan los empleados de una Caja Municipal de Ahorro y crédito en Pucallpa. A través de esta investigación, se buscará la reflexión y el apoyo en las áreas que abarca este estudio, se pretende sentar un precedente para otras áreas y generar nuevos enfoques, miradas e intuiciones en torno al engagement y la

motivación para actuar.

Esta investigación se basa en teorías que sustentan una relación entre dos variables que produce resultados concretos y válidos. Los resultados esperables están orientados a ayudar a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito en Pucallpa, ya que los colaboradores involucrados podrán identificar lo que está sucediendo y desarrollar nuevas estrategias para mejorar los problemas existentes. Una vez más, la información de este estudio se puede utilizar para futuros estudios.

Por lo tanto, determinar la relación entre el engagement y la motivación laboral en los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Pucallpa- 2023, es el objetivo de esta investigación. Mientras que determinar la relación entre el engagement y la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder en los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Pucallpa- 2023, representa a los objetivos específicos.

La hipótesis general es la siguiente: existe una relación significativa entre el engagement y la motivación laboral en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Pucallpa-2023. Específicamente, existe una relación significativa entre el engagement y las necesidades de logro, afiliación y poder en los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Pucallpa-2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A este respecto, es importante señalar que se han realizado numerosos estudios internacionales para analizar o describir la motivación laboral y el engagement en diversos sectores. Sin embargo, pocos estudios han descrito esta relación de las variables en el sector financiero o bancario.

Vesga et al. (2021) buscaron determinar la mediación entre edad, así como la asociación entre el engagement y la tendencia al ajuste dentro de la empresa a nivel mundial. Los participantes fueron elegidos por selección intencional, y la muestra estuvo conformada por 808 colaboradores de empresas de Colombia y Ecuador. La variable implicación se evaluó mediante el Instrumento de Disposición al Cambio Organizacional, mientras que la variable compromiso se evaluó mediante el cuestionario de la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht (UWES), los resultados mostraron una relación estadísticamente significativa entre los constructos estudiados.

Asimismo, según Ocampo-Álvarez et al. (2021), la edad y la antigüedad organizacional tienen un papel predictivo en la asociación entre engagement y optimismo en una muestra de empleados colombianos. Para ello se aplicó una encuesta sociodemográfica, UWES-17 y el Test de Orientación Vital a 298 empleados de una empresa de telecomunicaciones. Las cualidades de implicación de vigor ( $r=0,42$ ,  $p<0,01$ ), devoción ( $r=0,26$ ,  $p<0,01$ ) y absorción ( $r=0,20$ ,  $p<0,01$ ) se relacionaron con el optimismo. Además, se descubrieron variaciones en el compromiso en relación con la antigüedad ( $p=0,04$ ) y la edad ( $p=0,01$ ). La edad y el vigor, la devoción y la absorción mostraron relaciones en los modelos predictivos ( $\beta=0,25$ ,  $t=4,2$ ,  $p<0,000$ ,  $p<0,001$ , y  $\beta=0,202$ ,  $t=3,38$ ,  $p<0,001$ , respectivamente).

En cuanto a la motivación laboral, Andrade et al. (2021) tienen como objetivo identificar acciones estratégicas que afectan a la motivación laboral y el impacto directamente el desempeño de los trabajadores de Bancolombia; para ello, se trabajó bajo el paradigma cuantificado medible y del tipo de descriptivo con los instrumentos ad hoc del tipo Likert que consta de 10 preguntas de ambas variables. Los autores reportaron que el estrato de la motivación laboral es satisfactorio, frente a un menor número de colaboradores que en algunos aspectos no son satisfactorios, mientras que la variable desempeño tiene aspectos por mejorar, como la implementación de propuestas de optimización que delimiten la calidad del servicio y contribuyan al clima

laboral a nivel grupal e individual de los colaboradores.

Sin embargo, autores como Palacios et al. (2019) sugirieron en su tesis una estrategia para motivar a los empleados de las oficinas del Ministerio de Trabajo en Guayaquil con el fin de aumentar la satisfacción laboral. A 163 empleados de la Dirección Regional 5-Guayaquil se les aplicó la escala de Clima Organizacional (E.C.O.) para la motivación laboral y la escala Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) para la satisfacción laboral. Para ello se utilizó una técnica mixta exploratoria-descriptiva. Los resultados demostraron que los factores de motivación y los niveles de satisfacción en el trabajo influyen en el rendimiento de una institución, en la productividad y de grupo y en la consecución de los logros esperados. Estos resultados condujeron a la creación de una secuencia de acciones estratégicas de motivación, cuyos resultados previstos se centran en mejorar la motivación laboral teniendo en cuenta los puntos débiles identificados en la evaluación.

Enfocándonos en la asociación entre las variables estudiadas, no se limita al sector empresarial si no se ubica en diferentes áreas como muestra de ello Eliseo (2020) en su investigación que busca determinar la relación del engagement y la motivación de los empleados en una universidad privada de Xalapa. Se utiliza un enfoque de investigación mixta y aplicada a trabajadores académicos y administrativos de la universidad compuesto por 80 y 20 personas, a partir de la cedula de observación, el cuestionario UWES versión en español y el cuestionario de motivación laboral (MbM) establecido por Marshall Saashkin. Los hallazgos muestran que el engagement y la motivación estaban inicialmente presentes en la institución, pero en niveles bajos, lo que se traducía en una elevada rotación del personal, escasa motivación y falta de interés por desempeñar sus funciones con precisión. Asimismo, la ausencia de la comprensión de los aspectos que influyen en el engagement podría ser la explicación principal.

Frías (2016) en investigación busco establecer una conexión entre los niveles de motivación y compromiso que son comunes entre los empleados del Museo de Antropología y desarrollar un remedio sugerido a la luz de los hallazgos. Esta investigación adoptó un paradigma cuantitativo y empleó el método hipotético-deductivo aplicada a 15 mujeres y 37 hombres trabajadores del museo. Se utilizó el cuestionario UWES para el caso del engagement, y un instrumento de medición ad hoc a partir de la operacionalización de variables para la motivación. En relación con las variables de engagement, es evidente que los colaboradores poseen altos niveles,

es decir, se consideraría que los colaboradores son cálidos y comprometidos con su trabajo pues tienen vínculos emocionales muy fuertes con la institución, ya que la mayoría de ellos han trabajado ahí por años. La mayoría de los hombres de la empresa se sienten motivados para desempeñar sus funciones, pero no todos están de acuerdo en que su trabajo debe ser reconocido. Por último, los resultados no encontraron relación significativa entre el engagement y la motivación laboral.

A nivel nacional, Arancel y Guardamino (2019) examinaron el impacto de los elementos motivadores de los gerentes en el desempeño laboral en el Cuerpo de Gestión Pública del Estado Peruano. 53 gerentes peruanos fueron evaluados en 15 elementos motivacionales en el ámbito laboral latinoamericano mediante una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal que utilizó el Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT). Las principales conclusiones demostraron que la satisfacción laboral y la promoción profesional son las variables más motivadoras que influyen en el rendimiento de los directivos. El poder es una característica interna de los directivos, pero el grupo de trabajo es la característica externa más importante, y el compromiso con el objetivo es la forma preferida de recompensa.

Mendoza y Torres (2021) examinaron a 21 empleados del Banco de Crédito del Perú (BCP) en Piura para determinar la asociación entre motivación y desempeño laboral. Se construyó una investigación de método cuantitativo aplicado, con un diseño correlacional. La data se recogió mediante un instrumento ad hoc compuesto por 21 preguntas con una escala Likert de 1 a 5. Los resultados avalaron la hipótesis de que existen altos niveles de motivación laboral y altos estándares de desempeño laboral entre los individuos de la industria financiera. Saavedra (2019), por su parte, encontró resultados opuestos al realizar un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional con 20 especialistas bancarios de las áreas comercial y operativa para examinar la motivación laboral de manera independiente en las sedes bancarias de la región Lima Norte. Es posible que las agencias bancarias de la zona norte de Lima no den la importancia necesaria a la variable, ya que los hallazgos indicaron una baja motivación laboral.

Por otro lado, existen investigaciones que han enfocado en engagement y lo han relacionado con otros factores importantes en el desarrollo organizacional. Chavarría (2019) utilizó un enfoque cuantitativo y correlacional y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff y el UWES-17 en su estudio de 130 empleados de una

empresa privada en San Juan de Lurigancho (S JL) para examinar la influencia mutua entre el engagement y el bienestar psicológico. Los resultados mostraron una inestable correlación directa entre el bienestar psicológico y engagement, lo que sugiere que este aumenta en correlación con el bienestar psicológico. También se observó una correlación intradimensional entre ambas pruebas, así como asociación entre las covariables, edad y el tiempo de trabajo.

En tanto, en su tesis Melgarejo (2019) buscó comprobar la relación entre el work engagement y el trabajo en equipo de los laboradores municipales de Huacaybamba, Huánuco. Es un tipo de estudio aplicado de paradigma cuantitativa con alcance descriptiva-correlacional, aplicado a 98 colaboradores, y un cuestionario personalizado de 27 ítems. De acuerdo a los hallazgos, existe una conexión muy significativa y positiva ( $r=0.813$ ) entre las variables engagement y cooperación entre el personal municipal. En consecuencia, podemos decir que estos factores tienen una asociación significativa.

Peláez (2020) combina las dos variables de investigación, compromiso y motivación laboral, y examina cómo se relacionan en 2019 entre los formadores de una organización certificadora ISO. Utiliza dos aspectos, elementos higiénicos y factores motivacionales, un método cuantitativo, un diseño correlacional no experimental, un tamaño muestral de 31 formadores, el cuestionario UWES-17 con 17 preguntas, y el cuestionario ML con 40 ítems. De hecho, existe una conexión directa y moderada estadísticamente significativa ( $p<0,000$ ) ( $r=0,538$ ) entre las dos variables.

En primer lugar, se consideró el engagement, que puede traducirse al español como compromiso, participación o implicación, a raíz de los presentados, se exponen las bases teóricas que sustentan la investigación. Ocasionalmente, pudieron referirse a una obligación que coacciona o a una palabra concreta, como un contrato matrimonial entre dos partes. Compromiso deriva de las palabras latinas *compromissus*, que significa "unido", *cum*, que significa "juntos", y *promissus*, que significa "promesa" (López y Chiclana, 2018).

Al indagar en el recorrido de este constructo psicológico, el inicio se ubica en las relaciones laborales y la salud ocupacional. Por lo cual, las consultoras fueron aquellos que incorporaron el uso de la palabra, aun sin una estructura clara (Salanova y Schaufeli, 2009). Sus indicios en la psicología empezaron con la organización Gallup que operacionalizó el constructo entre sus trabajadores para la mejora de la

empresa (Harter et al., 2002). No obstante, esto se realizó fuera de la investigación académica y del rigor del método científico debido de la falta de la validación de un constructo medible.

Cuando el concepto engagement logro alcanzar un nivel científico se alcanzaron las siguientes definiciones:

Kahn (1990) acuñó el concepto engagement fuera del ámbito de la consultoría empresarial, introduciéndose en la psicología social y la salud laboral, como el uso que hacen los trabajadores de sus roles laborales, es decir el engagement, a través de los cuales expresan sus emociones, pensamientos y comportamientos.

El engagement, definido como energía, devoción e inmersión en el trabajo, es el estado mental favorable al éxito (Schaufeli et al., 2002). En consecuencia, Salanova y Schaufeli (2009) consideran que el engagement es una condición psicológicamente satisfactoria y el oponente del burnout.

Schaufeli (2010; como se cita en Juárez, 2015) afirma en una entrevista mexicana que el engagement es un estado en el que las personas están en el trabajo de forma enérgica, muy dedicadas a lo que están haciendo, y también involucradas en su trabajo. Por tanto, el engagement puede considerarse un tipo de satisfacción relacionada con el trabajo y, por lo tanto, es algo positivo.

Por su parte, Colquitt et al. (2015) define el engagement como el deseo de un empleado de permanecer en la organización. Los autores destacan que no basta con que las organizaciones cuenten con trabajadores competentes que realicen bien su trabajo; también es crucial que permanezcan en la organización durante un periodo prolongado para que puedan recoger los frutos de sus esfuerzos. Mientras que un empleado altamente comprometido puede sentirse muy orgulloso de trabajar para su organización, puede carecer de la motivación intrínseca para los compañeros que posee un empleado altamente comprometido.

En correspondencia con Schaufeli et al. (2002), la presente investigación opta por mantener la diferenciación de engagement con otros constructos pues incrustar este conocimiento dentro de otros puede limitar la noción de trascendencia del engagement. El engagement se considera una experiencia motivacional y emocional positiva que implica un enfoque activo, entusiasta y pleno en las tareas laborales. A diferencia del compromiso laboral, el engagement se considera más transitorio y vinculado a las experiencias diarias en el trabajo. razón por la cual se considera la propuesta de Bekker et al. (2007).

Al explicar el modelo teórico del engagement, Salanova y Schaufeli (2009) lo consideran un reto explicarlo con una teoría específica; por ende, las teorías psicológicas intentan identificar factores esenciales involucrados en el proceso. En otras palabras, las teorías no están idealmente adaptadas para explicar su alcance total. Por lo cual se han planteado modelos como el Modelo DRL, *Demands-Resources-Individual Outcome*, de Bakker y Demerouti (2008) y el Modelo JD-R, *Job Demands-Resources*, de Bakker y Leiter (2010).

Hakanen et al. (2006) utilizaron el modelo DRL para predecir la fatiga, el compromiso organizativo, la conectividad laboral y la implicación. Asimismo, Bakker (2008) utilizó este modelo para predecir los resultados de estas experiencias, como el absentismo por enfermedad y el rendimiento laboral.

Según esta teoría, los distintos entornos laborales o características del puesto de trabajo pueden dividirse en dos grupos distintos: requisitos del puesto y recursos del puesto. Por tanto, la teoría es pertinente para todos los entornos laborales y profesiones. Este modelo pertenece al grupo de las teorías motivacionales porque considera los indicadores de compromiso del empleado y la fatiga o angustia. Por lo tanto, es evidente que la insuficiencia de recursos en la empresa contribuye al aumento de las exigencias del trabajo hasta el punto de provocar burnout, mientras que su utilización favorece los procesos motivacionales en la organización hasta el punto del engagement y, en consecuencia, el rendimiento en la institución, la evolución personal y la eficacia organizativa de los empleados.

Las exigencias del trabajo requieren un esfuerzo sostenido y generan consecuencias fisiológicas y psicológicas (Moriano et al., 2019). El estrés laboral y las relaciones emocionalmente agotadoras con los clientes son algunos ejemplos. Aunque los requisitos del trabajo no son necesariamente negativos, pueden ser un obstáculo si exigen un gran esfuerzo y el individuo no se ha recuperado lo suficiente (Andreychik, 2019).

Los recursos laborales activos y disponibles pueden disminuir las exigencias laborales y los costos, ser determinantes en el logro de metas de la empresa y promover el desarrollo personal-profesional (Bakker, 2011; Bakker et al., 2007). En consecuencia, los recursos no solo son necesarios para cumplir los requisitos, sino que generan beneficios. En casi todas las profesiones, existen variaciones sustanciales en los estándares de demandas y recursos específicos, como la presión y la autonomía. Sin embargo, otras demandas y recursos son más específicos.

Bakker y Leiter (2010) en su modelo JD-R para predecir el compromiso de los empleados, que se basa en una revisión de numerosos estudios de investigación. Este modelo propone que el work engagement puede predecirse en función de los recursos de empleo o laborales y del capital personal o psicológico, mientras otros se enfocan en los recursos individuales como indicadores del compromiso. Estos recursos incluyen una autoevaluación positiva, que está vinculada a la resiliencia; las habilidades de control del entorno, el rendimiento laboral y la satisfacción vital (Salanova y Schaufeli, 2009).

El modelo escogido para sustentar la presente investigación es de Schaufeli et al. (2002), estos afirman que el engagement es de carácter tridimensional formado por:

*Dimensión 1. Vigor*, hace referencia a los grados elevados de intensidad y esfuerzo mental en el trabajo, resultado de la necesidad de avanzar aun así requiera esforzarse a pesar de las dificultades.

*Dimensión 2. Dedicación*, alta implicación en la tarea, así como la demostración de un sentido de la importancia del trabajo, celo, inspiración, orgullo y dificultad.

*Dimensión 3. Absorción*, cuando una persona está completamente inmersa en su trabajo, el tiempo pasa rápidamente y es difícil desentenderse debido a los altos niveles de disfrute y concentración en el proceso de completar las labores.

Recientemente, el job engagement ha sido reconocido como un determinante crucial en la mejora de la gestión de personal de las empresas. Saracho (2011) define el engagement como la conexión que tiene un empleado con su trabajo, teniendo una asociación tanto psicológica como afectiva con las tareas realizadas. Así, el engagement contribuye a incrementar su capital humano si se identifica el nivel en el que están operando y se realizan esfuerzos para mejorar este proceso a través del desarrollo organizacional. Esto tiene un efecto positivo en la organización.

Por otro lado, precisamente para evitar el efecto contrario, como es el síndrome de fatiga, es necesario mantener un adecuado proceso de engagement en los empleados. Así lo demuestran el estrés negativo, el agotamiento emocional, la baja motivación, las bajas actitudes funcionales en el trabajo y las emociones de baja aptitud, que influyen en los procesos del desarrollo personal y profesional del empleado; por ejemplo, pérdida de la individualidad y la autorrealización personal-profesional (Bocheliuk et al., 2020).

Como segundo punto importante se muestran las bases teóricas que sustentan a la Motivación Laboral.

La motivación, según Russell (2000), es un atributo mental que contribuye al nivel de compromiso de una persona, pues direcciona, activa, causas y sostiene la conducta de las personas hacia la consecución de metas predeterminados. Herrera y Zamora (2014) afirman que la motivación es un procedimiento autoenergizante del individuo que imparte una atracción hacia una meta que hace necesaria la acción del sujeto con el ahincó necesario para alcanzarla.

En el ámbito laboral, según Herzberg (1959) la motivación está compuesta por dos factores, el motivacional y el higiénico. El primero tiene que ver con el entorno tangible del individuo y las condiciones en las que realiza su trabajo, que pueden incluir las relaciones con sus superiores y compañeros, el prestigio, las condiciones de trabajo, las políticas organizativas y las condiciones de seguridad.

La definición de motivación en el trabajo dada por Toro (1998) es un proceso activador que dirige, dinamiza y sostiene la conducta de un individuo hacia la búsqueda del logro de objetivos prefijados. Además, incluye elementos o acontecimientos relacionados con las funciones y tareas realizadas. En una línea similar, Según Steer et al. (2003), la motivación laboral es el impulso que provoca que un empleado a hacer un mayor esfuerzo continuo para lograr y cumplir con los logros esperables de la organización.

La motivación en el trabajo engloba tanto los procesos individuales de actuación que están relacionados con su desenvolvimiento laboral, y los procesos organizacionales para la alineación de una adecuada cultura organizacional (Wu et al., 2019). Benavides (2017) resalta la importancia en el ambiente laboral porque permite designar las personas adecuadas para determinadas actividades, mejorando el desempeño laboral y la productividad de la empresa, afianzando el vínculo empleado-empendedor.

El entorno y los elementos que en él se descubran tendrán un valor crucial en su conexión con la dedicación laboral, según la presente investigación, que tiene en cuenta que el ambiente en el que se desenvuelve un trabajador también repercutirá en su comportamiento y motivaciones. Dado que su herramienta psicométrica, el Cuestionario de Motivación Laboral (CMT), permitiría recoger percepciones, juicios y expresiones extraídas de la cultura del trabajador en una nación latinoamericana, el punto de vista de Toro se considera el más adecuado en este sentido.

En 1950 se elaboraron varias teorías de la motivación, algunas validas en la el área organizacional. Dos de estas teorías, la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow y la teoría de McClelland, contribuyen a la comprensión de la estructura del contenido de la motivación laboral y serán presentadas.

Maslow (1943) planteó la hipótesis de que no todas las necesidades humanas tienen la misma intensidad o urgencia. Partió de la premisa de que cada individuo combina y jerarquiza las cinco necesidades básicas. Se trata de una jerarquía o pirámide de necesidades, de la más importante a la menos importante.

Cada una de estas necesidades se describe en orden ascendente de motivación y dificultad, como se muestra a continuación. a) Necesidades fundamentales para la supervivencia humana; son las necesidades más fundamentales. b) Necesidades de seguridad; se basan en el amparo de los individuos frente a los peligros potenciales a los que están expuestos. c) Necesidades de relaciones sociales; los individuos necesitan sentirse acompañados, pertenecer a un grupo, intercambio afectivo, relacionarse con sus pares, comunicarse y hacer conocidos. d) Necesidades de estima; El individuo no sólo debe sentirse reconocido y estimado por su grupo social, sino también por sí mismo. El autorrespeto y la autoestima son requisitos de autorreconocimiento o estima. e) Necesidades de autorrealización; en último lugar de la pirámide, también se conocen como necesidad de autorrealización o superación personal. En este nivel, los individuos se esfuerzan por maximizar su potencial, creatividad y talento. De este modo, se esfuerzan por alcanzar su máximo potencial.

Si bien Maslow (1954) sostenía que el hombre tiene necesidades que no actúan simultáneamente ni con la misma intensidad, sino que motivan el comportamiento y están organizadas jerárquicamente en necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales y de afiliación. El modelo que utilizará el presente estudio considera la postura de McClelland que identifica los motivadores esenciales dentro de una organización como la necesidad de logro, poder y afiliación, que dan cuenta de los factores internos. Los factores internos son aquellas características cognitivas y emocionales de una persona que sustentan sentimientos de agrado u odio hacia sus interacciones con otros individuos o determinados sucesos externos (Toro, 1998).

**Tabla 1.***Motivadores intrínsecos y extrínsecos en la organización*

Motivador	Factores	Concepto
Motivadores intrínsecos	Autonomía	La libertad de organizar o decidir. Es el motivador más esencial y un requisito psicológico con seis dimensiones.
	Competencia	Cuando las personas trabajan en un reto proporcional a sus capacidades y lo realizan con naturalidad, les permite sobresalir.
	Relación	El deseo de ser adorado y de amar. Las relaciones positivas nos ayudan y motivan.
	Novedad	Huir de la monotonía y la rutina. Aprender. Práctica continua.
	Trascendencia	Dejar un legado, hacer algo por los demás para ayudarlos a crecer.
Motivadores extrínsecos	El Reconocimiento	Existen dos categorías de reconocimiento: el reconocimiento formal, proporcionado por la dirección de recursos humanos y el reconocimiento informal, que proporciona el directivo a diario a sus empleados.
	Competir	Tratar de superarse ante los demás y ante uno mismo. Incentivos y primas. Se acelera el comportamiento hacia un objetivo. Sin embargo, hay que contemplar el comportamiento resultante.
	El Castigo	Previene la realización de ciertas conductas que provocarían daños.

*Nota.* La información pertenece a los factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos de las personas. Fuente: Fishman (2016) .

A partir de la teoría de necesidades sociales básicas para las motivaciones sociales de McClelland (1985; como se citó en García et al., 2015) se establecen 3 dimensiones:

*Dimensión 1. Necesidad de logro*, permite al individuo fijarse objetivos cada vez más elevados, genera la necesidad de alcanzar la excelencia mediante el trabajo y el esfuerzo constantes, así como la autoevaluación de sus acciones, aunque ello le suponga escasas relaciones interpersonales. Sin embargo, el comportamiento orientado al logro sólo se produce cuando el nivel de dificultad o probabilidad de alcanzar el resultado deseado es moderado.

*Dimensión 2. Necesidad de afiliación*, genera en el individuo el deseo de pertenencia y de ser aceptado por los demás, así como el deseo de ayudar a los demás y de trabajar en equipo.

*Dimensión 3. Necesidad de poder*, el individuo tiene una mentalidad de control, necesita sentirse importante y espera el reconocimiento de los demás, y su nivel de satisfacción depende de su capacidad para ejercer influencia sobre los demás.

Basalamah y As'ad (2021) indican que los factores internos y externos tienen un impacto significativo en la motivación laboral para conservar un nivel de dedicación y esfuerzo considerable en la empresa. En particular, las organizaciones deben resaltar la colaboración, el esfuerzo y el desempeño de sus empleados, interviniendo con acciones estratégicas para generar una fuerza motivadora que haga más eficiente y eficaz el rendimiento, conduciendo la conclusión de las metas y resultados, así como de las expectativas y aspiraciones individuales (Jayaweera, 2015). En el contexto de la economía, es fundamental que las empresas del sector financiero tengan un personal adecuado, formado, competente y, sobre todo, motivado.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

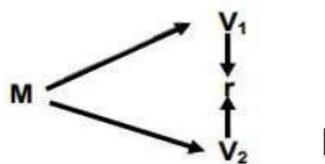
##### 3.1.1. Tipo de investigación

El estudio se realizó bajo el paradigma cuantitativo porque las variables utilizadas son cuantificables, es decir, se pueden medir mediante técnicas estadísticas con fines de descripción, explicación, predicción y control (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2020). Además, se trata de un estudio del tipo básico porque parte de un marco teórico y sigue centrada en ampliar el conocimiento, en este caso relativo a la motivación y el compromiso laboral (Arias y Covino, 2021).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Se utilizó un diseño no experimental, según la dirección del tiempo el estudio es transversal y correlacional. Primero, no es experimental porque los fenómenos se desarrollan en su contexto y ninguna variable se altera intencionalmente para determinar su efecto sobre otra variable. En segundo lugar, transversal, ya que está destinado para describir el constructo través de las variables en ese momento. Por último, correlacionales no causales, ya que buscan determinar la relación entre variables sin asumir una causalidad (Roy-García et al., 2019).

Figura 1.



Dónde:

M = Muestra

V1 = Engagement

V2 = Motivación laboral

r = Correlación entre las variables (V1 y V2)

*Diseño correlacional no causal*

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### 3.2.1. Variable 1. Engagement

- **Tipo de variable.** Engagement es una variable del tipo cuantitativa (Schaufeli, et al., 2017).

- **Definición conceptual**

El engagement implica dedicación, vigor y absorción; es un estado mental positivo y gratificante durante el trabajo. Además, es persistente e impactante que integra al objeto, acontecimiento, persona o comportamiento concreto (Schaufeli et al., 2002).

- **Definición operacional**

Para medir el engagement se utilizará la Escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15) para medir el engagement de Schaufeli y Bakker (2004). y adaptada por Del Rosario (2020). Este instrumento está definido operacionalmente por 15 ítems correspondientes a las siguientes dimensiones: (a) vigor, que se identifica por una sólida disposición a dedicar empeño al trabajo y resiliencia frente a los obstáculos; (b) dedicación, que se refiere a estar profundamente implicado en las labores acompañado de entusiasmo, inspiración, dificultad e importancia; y (c) absorción, implica la atención absoluta y plenitud en el trabajo, no generando malestar o agotamiento (Schaufeli y Bakker, 2004). A cada una de estas dimensiones corresponde 5 ítems (véase el anexo 2).

### 3.2.2. Variable 2. Motivación laboral

- **Tipo de variable.** La motivación laboral es una variable cuantitativa y escalar (Toro, 1998).

- **Definición conceptual.**

Abarcan las necesidades y deseos de cada individuo, esta motivación se adapta a la creciente exigencia de las personas (McClelland, 1970).

- **Definición operacional.**

Se utilizará el Cuestionario de Motivación Laboral (Guzmán, 2021), que fue aprobado mediante juicio de expertos. Este instrumento está definido operacionalmente por 30 ítems correspondientes a las siguientes dimensiones: (a) motivación de afiliación, que es la necesidad de compartir con otras personas y pertenecer a un grupo (b) motivación de logro, que es el deseo de alcanzar las metas óptimamente, evitar el fracaso y desempeñarse de acuerdo a un modelo; y (c) motivación de poder, que incluye la necesidad de influenciar en los demás y ejercer dominio., (Maslow ,1954). A cada una de estas dimensiones corresponde 10 ítems (véase anexo 2).

### 3.3. Población, muestra, muestreo.

#### 3.3.1. Población.

La población está conformada por 258 empleados de una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Pucallpa durante el año 2023, en la tabla 2 se aprecia que la mayoría de trabajadores son varones.

**Tabla 2.**

*Distribución porcentual de la población según el sexo*

Sexo	Fr	%
Femenino	104	40.31
Masculino	154	59.68
Total	258	100

Nota. La información pertenece a la nómina de trabajadores de una Caja Municipal de ahorro y crédito en Pucallpa. Fuente: nómina de trabajadores al primer trimestre de año 2023.

- **Criterios de inclusión.**

- Empleados con una experiencia mínima un año consecutivo en cualquier departamento de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la ciudad de Pucallpa.
- Empleados que se encuentren registrados en planilla.
- Empleados que estén de acuerdo con los términos del consentimiento informado.

- **Criterios de exclusión.**

- Personal con discapacidad
- Trabajadores que no hayan firmado el consentimiento informado.

#### 3.3.2. Muestra.

Al ser una población finita, para estimar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

Se consideró un valor de  $p = .5$  y un nivel de confianza = 95%, dando como resultados un tamaño muestra de 156 trabajadores, que cumplan con los criterios.

La muestra evaluada se estimó que un 55% de la muestra son varones mientras que un 45% son mujeres (véase tabla 3).

**Tabla 3.**

*Distribución porcentual de la muestra según el sexo*

Sexo	Fr	%
Femenino	70	45%
Masculino	86	55%
Total	156	100

*Nota.* Porcentaje de participación por sexo de la muestra en una caja municipal de ahorro y crédito, Pucallpa 2023. Fuente: nómina de trabajadores al primer trimestre de año 2023.

**Tabla 4.**

*Distribución porcentual de la muestra según la edad*

Edad	Fr	%
De 20 a 30 años	92	58.9%
De 31 a 40 años	35	22.5%
De 41 a 50 años	13	8.5%
De 51 en adelante	16	10.1 %
Total	156	100

*Nota.* Total de trabajadores según edad, donde se puede observar que la mayoría se concentra entre 20 a 30 años con un 58.9%. Fuente: nómina de trabajadores al primer trimestre de año 2023.

### 3.3.3. Muestreo

Se aplicó un muestreo no probabilístico intencional, lo que significa que los componentes son convenientes para la investigación, ya que al investigador le resultará más accesible examinar a los participantes teniendo en cuenta su disponibilidad (Hernández-González, 2021).

### 3.3.4. Unidad de análisis

La población diana se compone de empleados de la caja municipal de ahorro y crédito en Pucallpa, quienes serán el objeto de análisis del estudio.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1. Técnica de recolección de datos.

La técnica utilizada fue la encuesta cuyo objetivo es adquirir sistemáticamente medidas sobre un constructo derivados de una problemática previamente planteado, por lo que se utilizó una encuesta con dos cuestionarios (Arias y Covino, 2021).

### 3.4.2. Instrumento de recolección de datos.

Se utilizó la Escala UWES-15 para medir el engagement de Schaufeli y Bakker (2004). y adaptada por Del Rosario (2020), y para la segunda variable se utilizará el Cuestionario de Motivación laboral por Guzmán (2021).

#### Tabla 5.

*Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Engagement*

Nombre:	Escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES)
Autor (s):	Schaufeli y Bakker (2004)
Adaptado en Perú y sector financiero:	Del Rosario (2020)
Tiempo:	5-10 minutos

*Nota.* Instrumento Uwes para medir el nivel de engagement en la organización. Fuente: Del Rosario (2020).

#### Tabla 6.

*Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Motivación laboral*

Nombre:	Cuestionario de Motivación laboral
Autor (s):	Guzmán (2021)
Objetivo:	Medir los niveles de motivación laboral
Tiempo:	15-20 Minutos

*Nota.* Instrumento para medir la motivación laboral validado a través de un juicio de expertos que consideraron que el instrumento es aplicable. Fuente: Guzmán (2021).

### **3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento.**

#### **Validez y confiabilidad del UWES-15 original**

Los resultados sobre la validez y fiabilidad del cuestionario UWES-15 pueden resumirse como sigue: Los estudios factoriales confirmatorios (AFC) revelan que tres componentes coinciden con la estructura propuesta para el UWES. Los puntos principales son los siguientes: Los estudios factoriales confirmatorios demuestran que la estructura propuesta para el UWES corresponde a tres factores, es más precisa que un factor único y se ajusta a los datos de las distintas muestras. El AFC del UWES también define una estructura tridimensional interconectada, cuyas correlaciones de las tres medidas superan a menudo el 0,65. Por el contrario, las tres escalas del UWES resultaron confiables según el alfa de Cronbach. Esto sugiere que los valores de Cronbach, que a menudo se sitúan entre 0,80 y 0,90, son siempre superiores o iguales al valor crucial de 0,70.

El Grupo de Estudios e Pesquisas sobre Estresse e Burnou (2009) traduce el manual del UWES realizado por Schaufeli y Bakker (2004), en el que se demuestran los análisis psicométricos de validez y fiabilidad. Utilizando una base de datos que contiene 25 investigaciones holandesas y belgas realizadas entre 1999 y 2003. Para el análisis psicométrico se utilizó el UWES-15 con el fin de recoger un total de 9.679 respuestas.

En términos de validez, se utilizó el AFC para evaluar el ajuste de la solución monofactorial (RMSEA=0,11, CFI=0,89), que supone que los tres aspectos del work engagement cargan en la misma dimensión, y el ajuste de la solución trifactorial (RMSEA=0,10, CFI=0,92), esto supone que las dimensiones del engagement son factores independientes, aunque correlacionados. Según los parámetros, un RMSEA inferior a 0,08 indica un ajuste moderadamente razonable del modelo propuesto. Por lo tanto, los resultados de estos indicadores indican que el modelo proporciona un ajuste adecuado. Además, un CFI cercano a 0,9 confirma un acuerdo razonable entre las estructuras teóricas y los datos empíricos recogidos. En cuanto a la fiabilidad del instrumento, se calcularon coeficientes de fiabilidad para el instrumento en su conjunto (.92) y para cada una de sus dimensiones (.86), compromiso (.92) y asimilación (.82). La fiabilidad está por encima del criterio mínimo de 0,60 asignado para instrumentos nuevos (Nunnally y Bernnaly, 1994).

### **Validez y confiabilidad del instrumento adaptado al Perú y contexto financiero**

Para obtener las evidencias de validez y confiabilidad del UWES-15 en Perú, Del Rosario (2020) analizó la fiabilidad y la validez de contenido del instrumento utilizando una muestra de cuarenta empleados del Banco de la Nación (BN). Los hallazgos demostraron que el cuestionario era aceptable y poseía un alto grado de fiabilidad. En el análisis de la consistencia interna, se utilizó el alfa de Cronbach, y se realizó la tabulación de datos mediante el programa SPSS 25.

En cuanto a la validez, se utilizó la validez de contenido; es decir, la medida en que un instrumento representa un aspecto característico del contenido de lo que se pretende medir (Corral, 2009), determinado por la opinión de expertos. Los especialistas Yolanda Soria Pérez, Jhon Morillo Flores y Miluska Vega Guevara dieron su visto bueno de aplicabilidad. Estos expertos determinaron que existe evidencia adecuada de la validez de los instrumentos.

### **Validez y confiabilidad del cuestionario de Motivación laboral en el contexto financiero de Guzmán (2021)**

El cuestionario de Motivación laboral elaborado por Guzmán (2021) fue creado a raíz del marco teórico presentado en la investigación del autor en el contexto financiero a trabajadores del Banco de la nación, fue validado y verificado la consistencia interna en una muestra con 30 participantes empleados del BN de Lima Metropolitana. Estos resultados fueron que el Alpha de Cronbach (0.909) resulto confiable para la variable Motivación Laboral.

Respecto a la validez, el autor se basó en la evaluación de expertos basado en los criterios de relevancia, pertinencia y lucidez para determinar si el contenido era adecuado. La opinión de los expertos Ochoa, Romaní y Mendoza es que el instrumento es aplicable.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó la coordinación con los directivos de la organización para informar sobre el estudio a través del correo institucional para solicitar su participación. Se pidió la participación voluntaria en el estudio que acepte participar de la investigación a través de un consentimiento informado virtual; ya que para el mejor manejo y procesamiento de los datos se aplicó la encuesta a través de un cuestionario por google forms, en el cual se detalló los alcances del estudio, la información de las variables y las indicaciones para responder. Una vez aplicada los cuestionarios se procedió a analizar la data mediante análisis descriptivos y análisis de fiabilidad.

A partir del estadístico de tendencia central se procedió a determinar los baremos de ambos instrumentos. Mientras que, para motivación laboral, se tuvo que crear baremos para el cuestionario; en el caso de la variable engagement su baremo se determinó a partir de percentiles previamente establecidos en su manual “Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo”. Posteriormente, respecto a la contrastación de hipótesis, se realizó la verificación de la normalidad y verificación del coeficiente de correlación.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

La data se tabuló y presentó en tablas de distribución de frecuencias y gráficos. Dado que los datos procedieron de encuestas que utilizan una escala ordinal, se consideró que para contrastar las hipótesis se empleó una prueba no paramétrica, la Rho de Spearman, de forma que se clasificó a las personas o cosas de la muestra (Roy-García et al., 2019). Además, se analizó las medidas descriptivas y medidas de tendencia central para los resultados globales y dimensionales. El software empleado fue SPSS versión 25.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se ciñó a las normas morales y éticas establecidas por la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, así como a los requisitos de Maestría señalados en la Resolución N° 0262-2023/UCV. Asimismo, se requerirá la evaluación y aprobación del comité ético de la Universidad César Vallejo (UCV) para el uso de instrumentos de evaluación de motivación y compromiso laboral.

Se consideró investigaciones actuales, válidas y apegadas a la realidad peruana para la estructuración de la investigación. Además, se elaboró un consentimiento informado explicando el propósito de estudio y señalando un breve recuento teórico de no más de un párrafo. Asimismo, se aseguró que la persona esté comprendiendo la información que se brindó, no se usó un lenguaje muy técnico que complicara la comprensión de los participantes. Se respetó la confidencialidad de las participantes. El documento expresará la voluntariedad de los participantes (Ver anexo 4).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

A continuación, en la tabla 7 se evidencia que el 52 % de los trabajadores de la organización poseen engagement medio o promedio, el 21% tiene un engagement alto, mientras un 19% poseen un nivel bajo de engagement. Y solo 5% de los trabajadores tienen como característica un engagement muy bajo o muy alto. Respecto a las dimensiones, la mitad de los trabajadores de la organización poseen un vigor promedio. El 21% del personal posee un vigor alto y el 9% un nivel muy alto de vigor, Mientras que un 16% presentan un vigor bajo y solo un 5% posee un nivel muy bajo de energía. El 47% del personal de la organización presenta una dedicación promedio, Mientras que un 15% de los trabajadores del centro financiero tienen una dedicación muy alta. Por último, solo un 3. % tiene una dedicación muy baja.

Por último, respecto a la dimensión absorción, aquellos que poseen un nivel promedio son 51% del total de trabajadores. El 7% tiene un nivel muy alto, Por el contrario, un 5% del personal presenta un promedio de absorción muy bajo.

**Tabla 7.**

*Engagement y sus dimensiones*

	Engagement		D1		D2		D3	
	Fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%
Muy bajo	7	4,5	7	4,5	5	3,2	7	4,5
Bajo	29	18,6	25	16,0	33	21,2	25	16,0
Promedio	81	51,9	78	50,0	73	46,8	81	51,9
Alto	32	20,5	32	20,5	22	14,1	32	20,5
Muy alto	7	4,5	14	9,0	23	14,7	11	7,1

*Nota.* Valores obtenidos a través a través del software SPSS versión 25 a la muestra encuestada. Fuente: nómina de trabajadores al primer trimestre de año 2023.

En la tabla 8, se observa que el 40 % de los empleados de la organización evidencia una escala de motivación laboral medio, el 30.8% un nivel alto y solo el 29% mostró un nivel de motivación laboral bajo. En las dimensiones, se evidencia que el 38% del personal presenta una necesidad de afiliación media, el 32% un nivel alto y el 30% del personal posee un bajo deseo de ser parte del grupo y de ser reconocido por los demás. Sin embargo, el 39% de los trabajadores posee altos niveles de necesidad del logro. Mientras el 35% evidencia regular ganas de necesidad de logro y el 26% evidencia nivel menor. Por último, respecto a la dimensión necesidad de poder se evidencia que el 43% de los trabajadores posee niveles medios. Sin embargo, el 32% del personal alcanza niveles elevados. Y solo un 25% de los trabajadores tienen niveles bajos de esta necesidad.

**Tabla 8.**

*Nivel de motivación laboral y sus dimensiones*

	Motivación laboral		Necesidad de afiliación		Necesidad de logro		Necesidad de poder	
	Fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	45	28,8	47	30,1	41	26,3	39	25,0
Medio.	63	40,4	59	37,8	55	35,3	67	42,9
Alto	48	30,8	50	32,1	60	38,5	50	32,1

*Nota.* Valores obtenidos a través a través del software SPSS versión 25 a la muestra encuestada. Fuente: nómina de trabajadores al primer trimestre de año 2023.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

Dado que la variable engagement presenta una distribución no paramétrica y la motivación laboral presenta una distribución paramétrica es recomendable utilizar la prueba Rho de Spearman (ver anexo 6). Pues se enfoca en los rangos de las observaciones y no requiere supuestos sobre la distribución de las variables; además, evalúa la relación monótona entre las variables, lo cual indica que es capaz de capturar relaciones no lineales (De Winter et al., 2016).

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

#### De la hipótesis general:

A continuación, se muestra el estudio de correlación realizado. Los hallazgos muestran un p-valor de  $<.01$ , por lo que la hipótesis nula se rechaza y la alternativa se acepta, por lo que se puede afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación laboral y el engagement. A partir de la clasificación de Hernández-Sampieri y Mendoza (2020), esta correlación es positiva y de grado considerable ( $r= 0.664^{**}$ ) por lo que a medida que se aumente la motivación laboral se optimizará el engagement del personal.

**Tabla 9.**

*Correlación entre la motivación laboral y el engagement*

			Motivación laboral	Engagement
Rho de Spearman	Motivación laboral	$r_s$	1,000	,664**
		Sig.	.	,000
		N	156	156

*Nota.* Valores obtenidos a través a través del software SPSS versión 25 a la muestra encuestada. Fuente: nómina de trabajadores al primer trimestre de año 2023.

#### 4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Respecto al estudio realizado se muestra la información obtenida para contrastar la primera hipótesis. Donde la prueba obtiene un p-valor  $< .01$ , permite aceptar la hipótesis propuesta. El cual se realizó mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Entonces, se puede decir que existe una relación **significativa** entre las necesidades de afiliación y el engagement ( $r = .575^{**}$ ) con una correlación positiva considerable, por lo que a medida que exista una mayor necesidad de afiliación aumentará el engagement.

**Tabla 10.**

*Correlación entre necesidades de afiliación y el engagement*

			Necesidades de afiliación	Engagement
Rho de Sperman	Necesidadesde afiliación	$r_s$	1,000	.575**
		Sig.	.	.000
		N	156	156

*Nota.* Valores obtenidos a través a través del software SPSS versión 25 a la muestra encuestada. Fuente: nómina de trabajadores al primer trimestre de año 2023.

### 4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Referente a la siguiente tabla 11 se presentan los resultados del análisis desarrollado para la hipótesis siguiente: hay una asociación significativa ente la necesidad de logro y el engagement con un p-valor < .01, se acepta la hipótesis propuesta. Respecto a la dirección e intensidad de la correlación, se visualiza que existe una correlación positiva considerable ( $r = .637^{**}$ ), lo cual quiere decir que en la medida que aumenten los niveles de necesidad de logro aumentará el work engagement.

**Tabla 11.**

*Correlación entre necesidades de logro y el engagement*

		Necesidad de logro	Engagemen t
Rho de Sperman	Necesidad de logro $r_s$	1,000	.637**
	Sig.	.	,000
	N	156	156

*Nota.* Valores obtenidos a través a través del software SPSS versión 25 a la muestra encuestada. Fuente: nómina de trabajadores al primer trimestre de año 2023.

#### 4.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

En el caso de la última hipótesis específica, hay una relación significativa entre la necesidad de poder y engagement. Siendo un p-valor < .01, se rechaza la hipótesis nula y se ratifica la hipótesis específica, mediante la prueba de verificación no paramétrica. Al igual que las hipótesis anteriores, la correlación del engagement y la necesidad de poder del personal de la organización fue positiva y considerable ( $r = .520^{**}$ ).

**Tabla 12.**

*Correlación entre necesidades de poder y el engagement*

			Necesidad de poder	Engagement
Rho de Spearman	Necesidad de poder	$r_s$	1,00 0	.520**
		Sig.	.	.000
		N	156	156

*Nota.* Valores obtenidos a través a través del software SPSS versión 25 a la muestra encuestada. Fuente: nómina de trabajadores al primer trimestre de año 2023.

## V. DISCUSIONES

Schaufeli et al. (2002) describieron como un compromiso con el trabajo y se interpreta como la conexión psicológica en un puesto de trabajo, está presente en esta investigación. Este principio comprende cualidades personales como la energía, la devoción y la absorción (Cameron y Spreitzer, 2012). La motivación en el trabajo y el engagement son factores de interés para las organizaciones bancarias. Estos factores incluyen el rendimiento laboral, la productividad en términos de calidad del servicio de la organización (Benavides, 2017).

Al confrontar la hipótesis general, se evidenció que el engagement del personal de la caja municipal de ahorro y crédito en Pucallpa influye en un 66% en su motivación laboral. Es decir, aquellos trabajadores que poseen mayor compromiso laboral, tendrán un 66% más de oportunidad de verse motivados al realizar sus actividades en la organización estableciendo mayor necesidad de superación, influenciar en otros y tener relaciones saludables (Schaufeli et al., 2002; McClelland, 1970). En consecuencia, las empresas centran parte de sus esfuerzos en mantener y mejorar el confort, la seguridad y el bienestar de los empleados (Salanova, 2009).

La confirmación de que el engagement se encuentra asociado a la motivación laboral, confirma la propuesta del Modelo DRL y el Modelo JD-R. En base al primer modelo, el entorno del sector bancario puede dividirse en dos aspectos predictores del compromiso laboral: requisitos del puesto y recursos del puesto. Pues la insuficiencia de recursos en la empresa contribuye al aumento de las exigencias del trabajo hasta el punto de provocar burnout, mientras que su utilización favorece los procesos motivacionales en la organización hasta el punto del engagement. Asimismo, Bakker y Leiter (2010) proponen que el work engagement puede predecirse en función de los recursos de empleo o laborales y del capital personal o psicológico; por ejemplo, resiliencia, autocontrol, motivación, rendimiento laboral y satisfacción (Salanova y Schaufeli, 2009).

Respecto a la motivación laboral, la propuesta teórica de McClelland indica que los motivadores esenciales del personal de la caja municipal se basarían en sus necesidades asociadas a condiciones individuales afectivas y cognitivas que facilitan las actitudes positivas o negativas de su interacción con otras personas o eventos (Toro, 1998). Cuando esta motivación es baja afecta a todos los integrantes de la empresa lo que ocasiona un nivel bajo de productividad y se ve reflejada en resultados negativos y en un ambiente tenso que hace que la jornada laboral sea cansada para el personal (Pancasila et al, 2020). Factores como una elevada rotación del personal, escasa motivación y falta de interés por desempeñar sus funciones con precisión se puede explicar debido a la falta de entendimiento de las variables y su relación (Riyanto et al, 2021).

Otros estudios muestran la relación entre el engagement con otros factores, Ocampo-Álvarez et al. (2021) establecen que la relación las covariables (la edad y la antigüedad) tienen un papel predictivo en la asociación entre engagement y optimismo en empleados colombianos. Los resultados evidenciaron que las categorías del engagement, vigor ( $r=0,42$ ), dedicación ( $r=0,26$ ) y absorción ( $r=0,20$ ) se correlacionaron con el optimismo. Asimismo, Vesga et al. (2021) en una muestra de trabajadores ecuatorianos y colombianos, obtuvieron que la correlación entre las dimensiones del work engagement y el subdimensión motivación de disposición al cambio no fue significativa. Sin embargo, al examinar la muestra colombiana pudo evidenciarse mayor correlación entre las variables dimensión individual y vigor ( $Rho = .405$ ), dimensión grupal y vigor ( $Rho = .407$ ), liderazgo y vigor ( $Rho = .406$ ) dimensión organizacional y vigor ( $Rho = .415$ ), liderazgo y dedicación ( $Rho = .413$ ).

Los resultados de la investigación son poco consistentes con hallazgos de nivel internacional. Frías (2016) indaga esta relación en un grupo de trabajadores de un museo. Los trabajadores mostraron niveles de engagement y motivación laboral altos, destacándose los factores internos elevados como cuestiones personales, afectivas, emocionales y de pertenencia. A nivel general, existe una correlación positiva baja, donde la motivación laboral se relacionan en 35% con el compromiso laboral del personal del MAX.

En relación con el párrafo anterior, Eliseo (2020) aplica estos constructos en el personal administrativo y académico de una universidad, donde se encontró que los administrativos se inclinan a las necesidades de seguridad mientras los académicos valoran más las necesidades de autorrealización; además, ambos grupos presentaron un nivel promedio de compromiso laboral. No obstante, la correlación entre ambos constructos no resultó significativa.

Estas diferencias pueden deberse al modelo teórico de la Motivación laboral que si bien se basa en los principios de McClelland lo considera de forma general como factores extrínsecos e intrínsecos. Además, a diferencia de la presente investigación este estudio no constato la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados. Otro aspecto que puede diferenciar los resultados obtenidos es la naturaleza de los participantes, así como las variables estudiadas y que tanto estas representan el foco principal de estudio.

A nivel nacional, los resultados son consistentes con otras investigaciones, pues considera que existe una relación positiva significativa. Peláez (2020) al analizar ambas variables aplicadas a los formadores de una organización certificadora ISO refiere que existe una conexión directa y moderada estadísticamente significativa, donde el engagement se asocia en un 54% con la motivación en el trabajo de los formadores.

Respecto a las hipótesis específicas se ha evidencia que las necesidades de afiliación se relacionan en un 58% con el nivel engagement de los trabajadores de la caja municipal. Es decir, el deseo del personal de tener relaciones interpersonales amigables, cercanas y sociables es percibida como moderada asociada al *job engagement*; esto se debería a que la empresa ha gestionado mecanismos y estrategitas para que todos los trabajadores formen parte del proceso de crecimiento de la organización logrando relaciones interpersonales saludables (Sotelo y Quintero, 2016).

La confirmación de que la necesidad de afiliación se relaciona con el engagement laboral, confirma el modelo teórico JD-R. Este considera los recursos personales como indicadores de compromiso laboral, además, considera a recursos laborales como el apoyo social de otros miembros del personal. Los recursos en general pueden tener un efecto intrínseco en el personal financiero al satisfacer necesidades como autonomía, de relación y autoeficacia (Xanthopoulou et al., 2009). Otros teóricos como Meyer y Allen (1991), respaldan la importancia de deseo de

pertenencia y compartir con un grupo, pues consideran que los vínculos emocionales que conectan a la persona con la organización son influyentes en el comportamiento organizacional. Además, el aspecto emocional del compromiso laboral interfiere en la evaluación del empleado; si las evaluaciones son favorables, los trabajadores empezarán a vincularse a los objetivos empresariales y mantendrán el deseo de permanencia en la organización.

Respecto a los resultados de la relación de necesidad de filiación con engagement, Frías (2016) reportó hallazgos similares al relacionar dimensiones de motivación laboral conceptualmente similares a la necesidad de afiliación como el reconocimiento y relaciones sociales. Pues, obtuvo que el reconocimiento está relacionado en un 47% con el engagement, mientras que las relaciones sociales no se encuentran relacionadas. Si bien hubo un resultado similar, la base teórica utilizada fue distinta, esta investigación utilizó la teoría de Herzberg para delimitar las dimensiones de medición, mientras que el presente estudio utilizó la teoría de necesidades de McClelland.

En la hipótesis específica dos se evidencia que la necesidad de logro influye en un 64% en el work engagement de los empleados del sector financiero. Es decir, los trabajadores que presentan un mayor impulso por sobresalir y realizar las tareas laborales de manera efectiva y eficaz estarían más comprometidos con la organización. Además, cuando los puestos implican mayor responsabilidad personal existe una mayor exigencia por no cometer errores como puestos gerenciales, coordinadores de equipo, supervisores; cabe resaltar que la importancia de la necesidad de logro se enfoca en la eficiencia personal no en la capacidad de influencia (Cadena, 2017).

Al contrastar los resultados con otras investigaciones se encontraron ciertas similitudes. Palacios et al. (2019) al analizar la motivación de gestores públicos del Ministerio de Trabajo en Guayaquil y su relación con la satisfacción laboral; encontró que ambas variables inciden directamente en el desempeño de una institución. Algunos factores motivacionales son el compromiso afectivo, compromiso con objetivos organizacionales, reconocimiento del desempeño, tipo de liderazgo, entre otros; lo cuales deben motivar a los colaboradores. Esto coincide con el hecho que niveles de necesidad de logro moderados pueden llegar a determinar el comportamiento de una persona y desempeño en la empresa. En este sentido, la necesidad de logro se evidencia por medio de indicadores comportamentales activo

de búsqueda de metas innovación, nivel de excelencia, entre otros; sin embargo, se requiere que un nivel medio de dificultad en la tarea o contexto para el desarrollo del índice (García et al., 2018).

La tercera hipótesis ha verificado que la necesidad de poder del personal de la caja municipal se relaciona en 52% con el nivel de compromiso laboral. Esto implica que los trabajadores presentan una capacidad moderada de influenciar en los demás presenten un compromiso más arraigados con la organización. En la necesidad de poder, el control que tienen los trabajadores representa un componente importante pues esto se relaciona al manejo del éxito o del fracaso, pues la combinación de diferentes elementos puede resultar un estímulo motivante o desmotivante (Huilcapi-Masacon et al., 2017). Por ejemplo, aquel empleado que tiene el poder sobre un grupo o sub grupo como un supervisor y, además se ve presionado por perder una alianza con una financiera puede verse motivado a ejercer un mayor control sobre el resto del personal.

En concordancia con otras investigaciones nacionales, el resultado de la asociación de la necesidad de poder y el engagement concuerda con los hallazgos encontrados en el estudio de Talledo y Amaya (2020). Su estudio fue aplicado constructores de transporte terrestre, donde se encontró correlación moderada ( $r=.527$ ) entre las variables mencionadas. Asimismo, el estudio de Espinoza (2017) obtuvo resultados similares ( $r = .498$ ) en un grupo de empleados del departamento de project gestion. Por su parte, Arancel y Guardamino (2019) establecieron y analizaron los perfiles de los elementos motivadores de los empleados gerenciales en el desempeño laboral en el Cuerpo de Gestión Pública del Estado Peruano, donde se verificó que el poder es el factor motivacional interno más representativo entre los gerentes públicos. Las poblaciones evaluadas desempeñaban diversas funciones, todas las cuales les exigían dirigir equipos y buscar personas que pudieran corregir o alentar su rendimiento. Esto puede explicar la proximidad de los resultados. No obstante, aún pueden existir factores externos que puedan afectar el comportamiento. En palabras de López et al., (2019) el poder es una característica interna de los directivos, pero el grupo de trabajo es la característica externa más importante, y el compromiso con el objetivo es la forma preferida de recompensa.

De forma global, se encontró que **por lo menos** el 76.9 % de los trabajadores de la caja municipal presentan un engagement **aceptable**, mientras que solo un 23.1% de los empleados presenta niveles **por debajo de lo aceptable**. Aunque la

mayoría presenta niveles igual o superior a lo aceptable, aún hay porcentaje considerable de personal que perciben un grado bajo o muy bajo de disfrute, valoración y confianza de sus labores en la empresa (Ferreira et al., 2019). Sería necesario desarrollar tácticas que fomenten la influencia y la adaptabilidad a entornos fluidos, ya que cabe esperar que todavía haya trabajadores que no hayan podido mejorar su rol laboral porque no han reconocido una conexión positiva sostenida en el rendimiento laboral (Charry y Solorzáno, 2021).

En relación al engagement se encontró que en las tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción) el personal de la caja municipal posee un nivel **promedio**. Esto es indicador que características relacionadas a la voluntad y persistencia en el trabajo; la autopercepción de entusiasmo y significancia de su trabajo; y concentración y sentido de abstracción laboral aún no han sido completamente desarrolladas en el personal de la caja municipal (Salanova et al., 2000).

El mayor porcentaje (14,7%) de los empleados tiene un nivel muy alto en la dimensión de dedicación; esto indica que este grupo tiene un alto nivel de engagement, entusiasmo, orgullo y ansias de retos laborales (Marcoantonio, 2017). Por el contrario, se evidenció el nivel muy bajo presenta sus porcentajes más elevados en las dimensiones **vigor** (4.5%) y **absorción** (4.5%). Sin embargo, las medidas del engagement podrían dar valores no concluyentes, como se puede ver en la facilidad con que directivos y otros empleados pueden cambiar de empresa si les ofrecen mejores condiciones en la nómina, aunque su nivel de participación con la empresa abandonada fuera muy alto, y su vigor, dedicación y absorción pueden cambiar de foco rápidamente. (López y Chiclana, 2017). Estos hallazgos coinciden con la investigación publicada internacionalmente por Vesga et al. (2021), donde analizaron el engagement en trabajadores ecuatorianos y colombianos. Los niveles de vigor y absorción eran más altos en la muestra ecuatoriana que en la muestra colombiana en general y en la muestra, pero no en la dimensión de dedicación.

Los resultados coinciden con los hallazgos de estudios nacionales, Chavarría (2019) analizaron el engagement en los empleados de una organización privada de SJL, donde se verificó que el 38.5% de trabajadores presenta altos indicadores de engagement. Y respecto a las dimensiones, se visualiza que un 34,6% del total personas presenta un grado medio y bajo de la dimensión de vigor; asimismo, en la dimensión de dedicación, se evidencia que el 34,6% empleados presentan un los niveles alto y bajo. Por último, respectoa la dimensión de absorción el 34,6% de los

empleados mostraron un nivel alto y medio. De manera similar, Melgarejo (2019), en su investigación realizada en los empleados municipales de Huánuco, encontró que el 53.1% de los empleados presentó un por lo menos alto de engagement. En cuanto a sus dimensiones física, emocional y cognitiva, el 46.9% de los empleados se encuentran en el nivel promedio de engagement físico y el 54.1% se encuentran en un estrato por lo menos alto de engagement emocional y engagement cognitivo.

Respecto a la **motivación laboral**, el 40.4 % de los trabajadores bancarios evidencian una motivación laboral media, si bien casi la mitad de los empleados tienen niveles aceptables de motivación, aun así, existe un 28.8% de los empleados tienen baja motivación en el trabajo. Esto significa que la empresa necesita un escenario motivador para potenciar las capacidades, el compromiso y la acción (Talledo y Amalla, 2020). La comunicación, acciones y emociones de las personas son responsables de los éxitos notables, la alta productividad y el reconocimiento del mercado, entre otros factores.

En cuanto a las dimensiones, el 37.8% y el 42.9% del personal de la caja municipal presenta una necesidad de afiliación y necesidad de logro de nivel media, mientras que el 38.5% de los trabajadores presenta una necesidad de poder alta. Es decir, existe una deficiencia respecto a los niveles de motivación donde al menos la cuarta parte de los trabajadores presenta rangos bajos en alguna de las dimensiones. La organización debe mantener al personal motivado y comprometido con las metas organizacionales para que el capital humano presente en la organización contribuya al buen funcionamiento y clima organizacional de la organización (Chóez-López y Vélez-Mendoza, 2021).

Se encontraron resultados similares del estudio de Andrade et al. (2021) en empleados de Bancolombia, donde se encontró que la mayoría de los empleados consideran que la motivación laboral esencial para el buen funcionamiento de la organización; así como, a las estrategias que utiliza la organización como el cargo, las instalaciones, horarios, ambiente laboral, capacitaciones laborales, las retribuciones extra laborales entre otros. No obstante, el estudio no brinda parámetros claros de evaluación que permitan extrapolar esta información a otros sectores empresariales.

A nivel nacional, los resultados de la motivación laboral otras investigaciones mostraron resultados similares a otros estudios. Mendoza y Torres (2021) en una evaluación a trabajadores del BCP en Piura, los resultados verificaron que existen

altos niveles de motivación (100%) y niveles de desempeño laboral, en su mayoría regulares (71%), entre los individuos de la industria financiera. Saavedra (2019), por su parte, encontró resultados opuestos al realizar un estudio cuantitativo en especialistas bancarios de las áreas comercial y operativa de Lima Norte. Los resultados mostraron un bajo grado de motivación laboral en las organizaciones bancarias del sector financiero norte de Lima. Estos resultados se explicarían porque es posible que estas empresas no den a la variable la importancia que requiere, por otro lado, los centros bancarios pertenecen a diferentes regiones por lo cual la gestión de procesos y factores contextuales podrían cambiar su motivación.

El tipo de muestreo empleado es la mayor limitación del estudio; dado el contexto nacional, no se disponía de datos suficientes para crear una muestra probabilística. Otra limitación es que esta investigación se enfoca en uno de las condiciones internas de la motivación laboral como la variable psicológica; no obstante, se requiere la indagación sobre el complemento, la variable psicosocial, presente también como condición interna.

Respecto al análisis de datos, este estudio pudo dejar base para futuros análisis que consideren evaluar las condiciones externas de la motivación y las características del entorno laboral que maneja. Un análisis más completo permitiría el establecimiento de un perfil laboral más definido para determinados puestos de rigor. Por otro lado, el tipo de análisis pudo ser más exhaustivo si es que se hubieran considerado covariables que permitan la mediación.

## VI. CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Al analizar y determinar la relación entre la engagement y la motivación laboral de los empleados de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Pucallpa 2023, se concluyó que existe una relación positivamente significativa entre ambas variables con un  $r=0.664$  y un sig de  $.000$ .
- SEGUNDA:** Se ha encontrado que existe una relación positiva significativa entre la dimensión necesidad de logro y el compromiso del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pucallpa 2023, con un  $r=.575$  y sig=  $.000$ . Esto sugiere que los empleados que mantienen comportamientos orientados al establecimiento de metas y resultados tenderán a desarrollarse como empleados felices dentro del rol laboral con vínculos positivos en su organización.
- TERCERA:** Se ha encontrado que existe una relación positiva significativa entre la necesidad de afiliación de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pucallpa 2023 y su nivel de engagement con un  $r =.637$  y sig =  $.000$ . Esto se debe a que los comportamientos que de alguna manera funcionan para establecer, mantener o reparar una relación con otra persona, tienen un impacto en la disposición de esa persona para esforzarse y contribuir al éxito de la organización y de su empleador
- CUARTA:** Por último, existe una relación positiva considerable entre la dimensión de necesidad de poder y engagement en los empleados de la cajamunicipal de ahorro y crédito de Pucallpa 2023, con un  $r=.520$  y sig= $.000$ . Esto involucra que aquel personal que posea la necesidad de influir en las decisiones de los demás se relaciona con el grado de compromiso, disfrute, valoración y voluntad con el centro financiero.

## VII. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A la caja municipal de ahorros y crédito de Pucallpa, se recomienda que genere estrategias de motivación para su personal brindando oportunidades de reconocimiento y control de tareas relevantes, con la apertura de espacios festivos y beneficios laborales para que su vínculo con la organización perdure.

**SEGUNDA:** Para crear un vínculo más entre el logro y el engagement, se aconseja a la organización mayor atención a los trabajadores que influyen de manera positiva, tener en cuenta los aspectos motivacionales externos e internos en el trabajo para fidelizarlos más. Estos valores incluyen la colaboración, el esfuerzo y el rendimiento de los empleados.

**TERCERA:** Realizar una constante formación en talleres que demuestren sus capacidades para inspirar su trabajo en la empresa, afianzándolos más en la confianza de que se toma en cuenta los puntos de vista de los trabajadores en elecciones, recomendaciones, demostrando diálogo abierto en las que puedan aceptar cambios y dificultades demostrando un grado especial de trabajo.

**CUARTA:** A la organización financiera se le propone establecer un sondeo de los trabajadores que tengan buenos resultados en su trabajo y que influyan en sus compañeros como líderes para tenerlos como ejemplo a los demás del buen trabajo que todos pueden realizar y que el apoyo que estos líderes pueden brindar a su equipo y a la organización.

## REFERENCIAS

- Andrade, L. J., Bernal, E. D., Cipagauta, D. P., Mendivelso, S. M., & Mendoza, F. Y. (2021). *Motivación laboral y su influencia en el desempeño dentro del ámbito financiero, Bancolombia sucursal Chía* [Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. Sistema Nacional de Biblioteca SISNAB. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/6529>
- Andreychik, M. R. (2019). Feeling your joy helps me to bear feeling your pain: Examining associations between empathy for others' positive versus negative emotions and burnout. *Personality and Individual Differences, 137*, 147-156. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.08.028>
- Arancel, E. y Guardamino, L. (2019). *Los factores motivacionales y el desempeño de los gerentes públicos*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5785>
- Arias, J. L., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL.
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International, 13*(3), 209-223. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>
- Bakker, A. B., y Leiter, M. P. (2010). Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research. In *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9780203853047/WORK-ENGAGEMENT-ARNOLD-BAKKER-MICHAEL-LEITER>
- Basalamah, M. S. A., y As'ad, A. (2021). The role of work motivation and work environment in improving job satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management, 1*(2), 94-103.

- Benavides, O. H. (2017). Motivación laboral de los egresados del programa de administración de empresas de la Universidad de Nariño. *Tendencias*, 18(1), 41-54. <https://doi.org/10.22267/rtend.171801.63>
- Bocheliuk, V. Y., Zavatska, N. Y., Bokhonkova, Y. O., Toba, M. V., y Panov, N. S. (2020). Emotional burnout: Prevalence rate and symptoms in different socio-professional groups. *Journal of Intellectual Disability–Diagnosis and Treatment*, 8(1), 33-40. <https://doi.org/10.6000/2292-2598.2020.08.01.5>
- Cadena, R. F. (2017). *Teoría organizacional y habilidades gerenciales (EAG)*. Bogotá: Fondo editorial Areandino
- Cameron K. S. y Spreitzer G. M. (2012). *The Oxford handbook of positive organizational scholarship* (1st ed.). Oxford University Press.
- Chavarría, M. G. (2019). *Bienestar psicológico y engagement laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36880>
- Charry, J. M., y Solórzano, J. R. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8 (1), 26-36. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/190>
- Chóez-López, M. E., y Vélez-Mendoza, L. (2021). Work motivation and its relationship with the level of organizational commitment in driving schools. *Polo Del Conocimiento*, 6(4), 88-107.
- Ciobanu, A., Androniceanu, A., y Lazaroiu, G. (2019). An integrated psychosociological perspective on public employees' motivation and performance. *Frontiers in psychology*, 10, 36. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00036>

- Colquitt, J. A., Lepine, J. A., y Wesson, M. J. (2015). *ORGANIZATIONAL BEHAVIOR Improving Performance and Commitment in the Workplace Fourth Edition*. www.mhhe.com
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos. *Revista ciencias de la educación*, (33), 228-247.
- Cortez, S., Cortez, M., y Cortez, M. (2018). Tendencia de créditos directos en las micro y pequeñas empresas en Perú. *SCIÉENDO*, 21(2), 179-190. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2018.018>
- Del Rosario, D. Y. (2020). *Gestión administrativa y engagement en el nivel de estrés laboral del personal en el Banco de la Nación 2019*. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60672>
- De Winter, J. C., Gosling, S. D., y Potter, J. (2016). Comparing the Pearson and Spearman correlation coefficients across distributions and sample sizes: A tutorial using simulations and empirical data. *Psychological methods*, 21(3), 273. <https://doi.org/10.1037/met0000079>
- Eliseo, J. (2020). *El Engagement y su relación con la motivación de los colaboradores de una universidad privada en la ciudad de Xalapa, Veracruz* [Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana.]. Repositorio Institucional de la Universidad Veracruzana. <http://cdigital.uv.mx/handle/1944/50926>
- Espinoza, D. A. (2017). *Motivación y compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de archivo de la empresa Imaging Perú SAC, Lima 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8828>
- Ferreira, A. I., da Costa Ferreira, P., Cooper, C. L., y Oliveira, D. (2019). How daily negative affect and emotional exhaustion correlates with work engagement and presenteeism-constrained productivity. *International Journal of Stress Management*, 26(3), 261.

- Fernet, C., Austin, S., & Vallerand, R. J. (2012). The effects of work motivation on employee exhaustion and commitment: An extension of the JD-R model. *Work & Stress, 26*(3), 213-229.
- Fischman, D. (2016). *El líder transformador 2*. Grupo Planeta Spain.
- Frías, S. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana* [Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana]. Repositorio Institucional de la Universidad Veracruzana. <http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/46941>
- García, C. G., Ávila, E. O., Nistal, M. T. F., Verduzco, R. O. F., y Miranda, M. M. C. (2015). Factores motivacionales que influyen en los trabajadores de las PYMES. *CULCyT: Cultura Científica y Tecnológica, 12*(57), 22-31.
- Grueso, M. P. (Ed.). (2017). *Recursos Humanos en redes y organizaciones.: Algunas reflexiones y desafíos*. Editorial Universidad del Rosario.
- Grupo de Estudios e Pesquisas sobre Estresse e Burnout (2009). *Utrecht Work Engagement Scale*. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University
- Guzmán, G. M. (2022): La motivación y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Lima Metropolitana, 2021. [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Respositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86510>
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., y Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology, 43*(6), 495-513. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., y Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*, 268-279. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>

- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-hill.
- Hernández-González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002)
- Herrera, J., y Zamora, N. (2014). ¿Sabemos realmente que es la motivación? *Correo Científico Médico*, 18(1), 126-128.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000100017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000100017)
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley.
- Huilcapi-Masacon, M. R. H., Castro-López, G. A., y Jácome-Lara, G. A. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333.
- Jayaweera, T. (2015). Impact of work environmental factors on job performance, mediating role of work motivation: A study of hotel sector in England. *International journal of business and management*, 10(3), 271.
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 21(2), 187-194.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200002](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200002)
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. <https://doi.org/10.5465/256287>
- López, E., García, L. F., y Martínez, J. E. (2019). La gestión directiva como potenciadora de la mejora del clima organizacional y la convivencia en las instituciones de educación media superior. RIDE. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 792-812.

- López, F. J., y Chiclana, C. (2018). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, 14. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2018.14.274.55-64>
- López-Roldán, P., t Fachelli, S. (2016). La encuesta. *In Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Dipòsit Digital de Documents Universitat Autònoma de Barcelona.
- Marcoantonio, C. (2017). Concepto y alcance del término Engagement. Requerimiento a los empleados. *Revista Argentina de Investigación en Negocios* 3(2).
- Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. 50, 370-396. Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality* (pp. xiv, 411). Harpers.
- McClelland, D. C. (1970). The two faces of power. *Journal of international Affairs*, 29-47.
- Melgarejo, Y. E. (2019). *Engagement laboral y trabajo en equipo en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huacaybamba, Huánuco 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47002>
- Mendoza, I. C., y Torres, C. de los M. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72148>
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Moriano, J. A., Topa, G, y García, C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Editorial Saenz y Torres S. L.

- Ocampo-Álvarez LF, Quiroz-González E, Villavicencio-Ayub E. (2021). Engagement y optimismo en un grupo de trabajadores colombianos: análisis de algunos predictores. *Univ. Salud*; 23(3):320-328. <https://doi.org/10.22267/rus.212303.246>
- Palacios, J. A., Peñaloza, D. A., y Moreno, M. C. (2019). *Propuesta de un plan demotivación laboral para mejorar los niveles de satisfacción de los trabajadores del Ministerio de Trabajo, oficinas de Guayaquil, a partir del año 2019* [Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. DSpace en ESPOL <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/53407>
- Pancasila, I., Haryono, S., y Sulisty, B. A. (2020). Effects of work motivation and leadership toward work satisfaction and employee performance: Evidence from Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387-397.
- Peláez, A. A. (2020). *Engagement y motivación laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45993>.
- Pillajo, L. (2018). *Establecimiento de los niveles de motivación en el personal operativo y administrativo de la empresa SOLPAC S.A.* [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio digital d la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16563>
- Riyanto, S., Endri, E., y Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162.
- Roussell, P. (2000). *La motivación conceptos y teorías*. Universidad de Toulouse-Ciencias Sociales.
- Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., y Palacios-Cruz, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, 66(3), 354-360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>

- Saavedra, L. A. (2019). *La motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional UPN. <http://hdl.handle.net/11537/21244>
- Salanova, M. (2021). Chapter 4: Work engagement: a key to HEROs - healthy and resilient organizations. In *A Research Agenda for Employee Engagement in a Changing World of Work*, pp. 53-67. <https://doi.org/10.4337/9781789907858.00011>
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2009). Un paso más allá: Trabajadores engaged y organizaciones saludables. In *El engagement en el trabajo cuando el trabajo se convierte en pasión*, pp. 271-295. [https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009\\_Salanova-Schaufeli.pdf](https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf)
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., y Grau, R. (2000). Desde el «burnout» al «engagement»: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Saracho, J. (2011). *Talento organizacional Un modelo para la definición organizacional del talento*. Santiago de Chile: RIL editores.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Bakker, A. B., y Gonzales-Roma, V. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A two sample confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326/METRICS>
- Schaufeli, W. B., y Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Shimazu, A., Hakanen, J., Salanova, M., y De Witte, H. (2017). An Ultra-Short Measure for Work Engagement: The UWES-3 Validation Across Five Countries. *European Journal of Psychological Assessment*, 35(4), 577-591. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000430>

- Sotelo y Quintero, J. (2016). La motivación, la formación y el desarrollo humano como factores de incidencia en el compromiso organizacional. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 4(11), 35-56.
- Superintendencia de Bancos y Seguros (2023). *Personal según Categoría Laboral por Caja Municipal*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. [https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#)
- Talledo, M., y Amaya, P. (2020). Motivación y compromiso laboral en conductores de transporte terrestre de personas, Trujillo-Perú, 2019. *Revista ciencia y tecnología*, 16(3), 77-86.
- Toro, F. (1998). Motivación para el trabajo: Derivación de factores de segundo orden a partir del test motivacional CMT. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 17(1). <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/33>
- Vesga, J. J., García, M., Forero, C., Toscano, C. A., Quiroz, E., y Pazmay, S. G. (2021). La relación entre la edad, el engagement y la disposición al cambio organizacional. *Interdisciplinaria*, 38(2), 224-241. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.15>
- Wu, L. F., Huang, I. C., Huang, W. C., y Du, P. L. (2019). Aligning organizational culture and operations strategy to improve innovation outcomes: An integrated perspective in organizational management. *Journal of Organizational Change Management*, 32(2), 224-250. <https://doi.org/10.1108/JOCM-03-2018-0073>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., y Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of occupational and organizational psychology*, 82(1), 183-200.

## **ANEXOS**

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables o Tabla de categorización.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

Anexo 3: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.

Anexo 4: Resultado de similitud del programa Turnitin.

Otros Anexos

Anexo 5. Permisos para aplicación de instrumentos

Anexo 6. Consentimiento informado

Anexo 7. Prueba de normalidad

### Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Engagement</b>	El engagement es un estado mental positivo y gratificante en el trabajo que involucra el vigor, la dedicación y la absorción. Además, es persistente e influyente que integra al objeto, acontecimiento, persona o comportamiento concreto (Schaufeli et al., 2002)	El engagement está formado por los siguientes componentes (a) el vigor, que se define como el compromiso firme de trabajar duro y la resistencia ante los retos; (b) la dedicación, que se refiere a estar profundamente implicado en el propio trabajo y va acompañada de entusiasmo, orgullo, inspiración, dificultad e importancia; y (c) la absorción, que se caracteriza por la total concentración y satisfacción con el propio trabajo y no causa malestar ni angustia (Schaufeli y Bakker, 2004).	D1: Vigor	Energía en el trabajo  Ganas en el trabajo	1-5	<b>Escala:</b> ordinal Nivel: politómica
			D2: Dedicación	Entusiasmo por el trabajo  Esfuerzo en el trabajo	6-10	
			D3: Absorción	Inmersión en el trabajo  Felicidad en el trabajo	11-15	
<b>Motivación laboral</b>	Son necesidades propias de cada persona, y esta motivación se ajusta a que las personas	La motivación laboral está formada por las siguientes dimensiones: (a) motivación de afiliación, que es el deseo de	D1: Necesidad de afiliación	Nivel de socialización  Sinergia grupal	1-10	Escala: ordinal Nivel: jerarquía  (1) nunca

desarrollan cada vez necesidades y deseos más exigentes. (McClelland, 1970)	compartir con otras personas y pertenecer a un grupo (b) motivación de logro, que es el deseo de alcanzar las metas óptimamente, evitar el fracaso y desempeñarse de acuerdo a un modelo; y (c) motivación de poder, que incluye la necesidad de influenciar en los demás y ejercer dominio., (Maslow, 1954).	D2: Necesidad de logro	Efectividad de objetivos	11-20	(2) casi nunca (3) a veces
		D3: Necesidad de poder	Toma de decisiones Nivel de predominio	21-30	(4) casi siempre (5) siempre
			Grado de participación		

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Escala para medir el engagement (UWES)

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la institución donde labora. Piense con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: pocas veces al año o menos	De vez en cuando: una vez al mes o menos	Regularmente: algunas veces al mes	Frecuentemente: una vez por semana	Muy frecuentemente: varias veces por semana	Diariamente

Nº	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	En mi trabajo me siento lleno de energía							
2	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo							
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo							
4	Soy muy persistente en mis responsabilidades							
5	Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades							
6	Mi trabajo está lleno de retos							
7	Mi trabajo me inspira							
8	Estoy entusiasmado sobre mi trabajo							
9	Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo							
10	Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito							
11	Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mi							
12	El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo							
13	Me dejo llevar por mi trabajo							
14	Estoy inmerso en mi trabajo							
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							

## Cuestionario de Motivación laboral Guzmán (2021)

N <sup>a</sup>	DIMENSIONES/ITEMS					
	<b>DIMENSION 1: Necesidad de Afiliación</b>	<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>AVECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
1	Se relaciona con sus compañeros de trabajo					
2	Tiene confianza en compartir información con otros colaboradores					
3	Puede conservar las amistades dentro del ámbito laboral					
4	Le interesa conservar las amistades que le motiven a lograr los objetivos					
5	El aporte de mi trabajo fortalece los objetivos de su oficina					
6	Mantiene contacto con la mayoría del personal de su oficina					
7	Cuando dispone de información relevante a los objetivos de su oficina las difunde					
8	Puede interactuar con otros colaboradores que necesiten de su ayuda					
9	Puede organizarse con trabajadores que son diferentes a los objetivos de su oficina					
10	La organización favorece la integración entre el personal de la oficina					
	<b>DIMENSION 2: Necesidad de logro</b>					
11	Me gusta competir y ganar en el logro de objetivos					
12	Organizo al detalle mis actividades para cumplir con los objetivos propuestos					
13	Puedo afrontar tareas complejas					
14	Encuentro satisfactorio culminar con las metas propuestas					
15	Puedo fijarme pruebas realistas y alcanzables					
16	Me cuesta mucho esfuerzo culminar con mis labores básicas					
17	Puedo dar mayor esfuerzo del que se requiere					

18	Me comprometo personalmente con los objetivos de la oficina					
19	Consulto con expertos en temas que no domino					
20	Asumo riesgos con tal de conseguir con el trabajo asignado					
	<b>DIMENSION 3 : Necesidad de poder</b>					
21	Me agrada que me consideren un líder en el grupo					
22	Participo en las reuniones que se convocan cuando hay problemas en la oficina					
23	Intento destacar sobre mis compañeros para ser visto como sucesor del jefe inmediato					
24	Incentivo a mis compañeros a lograr los objetivos de la oficina					
25	Expreso mi sentir cuando nos alejamos de las metas propuestas					
26	Participo organizando a mis compañeros ante situaciones difíciles					
27	Me gusta persuadir a las personas para conseguir mi objetivo					
28	Me disgusta cuando el equipo de trabajo es desunido					
29	Me disgusta cuando no me toman en cuenta como líder					
30	Ayudo a mis compañeros aunque no lo soliciten					

## Anexo 3. Modelo de consentimiento informado, formato UCV



### Anexo 3

#### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: .....

Investigador (a) (es): .....

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional ..... o programa ....., de la Universidad César Vallejo del campus ....., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de ..... minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución ..... Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

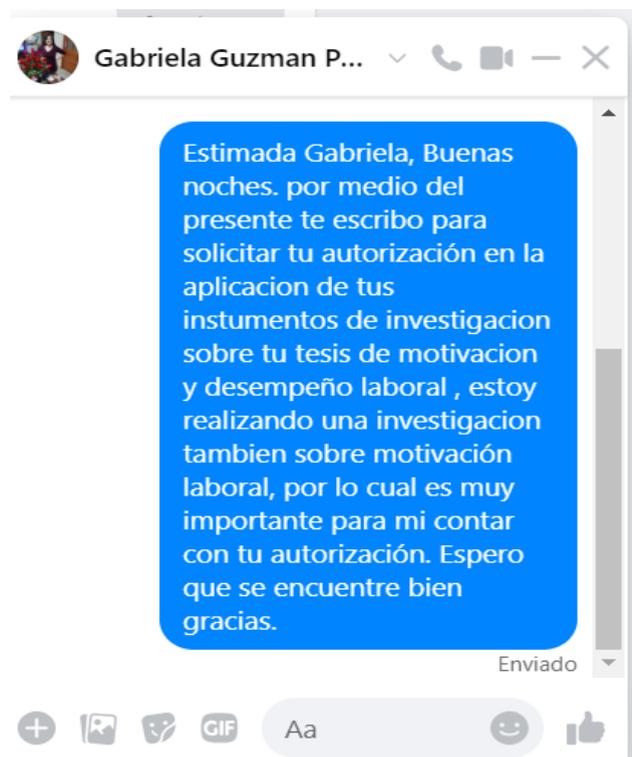
## Otros Anexos

### Anexo 5. Permisos para aplicación de instrumentos

*Permiso solicitado para aplicación de instrumento engagement*



*Permiso solicitado para aplicación de instrumento motivación laboral*



## Anexo 6. Consentimiento informado

*Consentimiento informado a través de google forms*

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Engagement y motivación laboral en los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito. Pucallpa-2023**", cuyo objetivo es Determinar la relación de engagement y motivación laboral. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado **Zuliani Torres Sangama**, del programa Gestión del talento humano , de la Universidad César Vallejo.

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Engagement y motivación laboral en los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito. Pucallpa-2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15-20 minutos y se realizará de manera virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

---

¿Desea participar en esta investigación? \*

Si

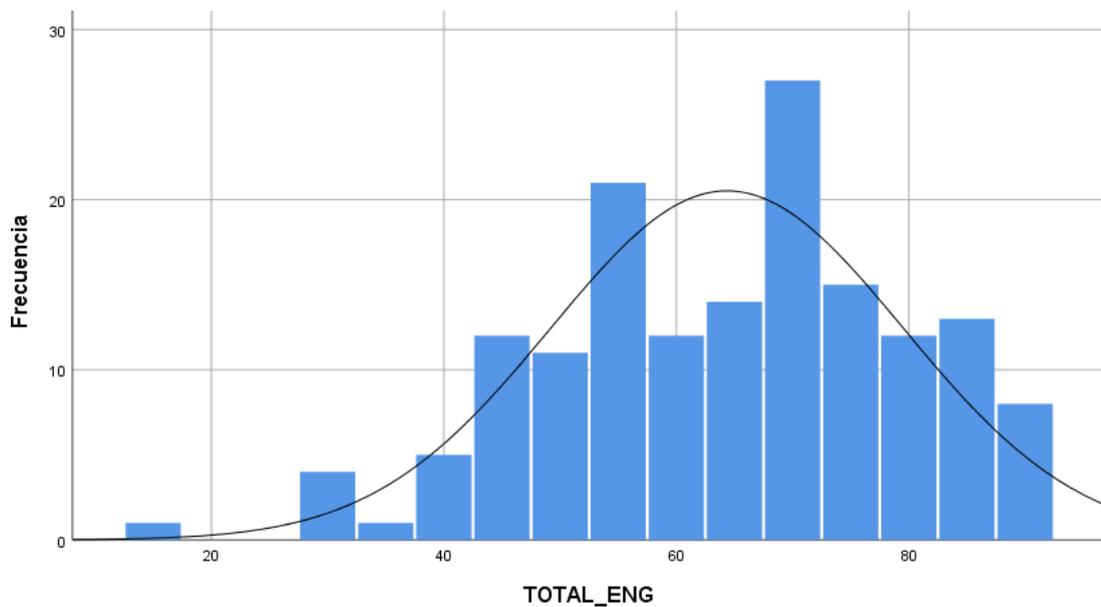
## Anexo 7. Prueba de normalidad

### Variable Engagement

Ho: Los datos obtenidos del cuestionario engagement tienen una distribución normal

Ha: Los datos obtenidos del cuestionario engagement no tienen una distribución normal

#### *Histograma de los puntajes del engagement*



#### *Prueba de normalidad de engagement*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	,076	156	,029

a. Corrección de significación de Lilliefors

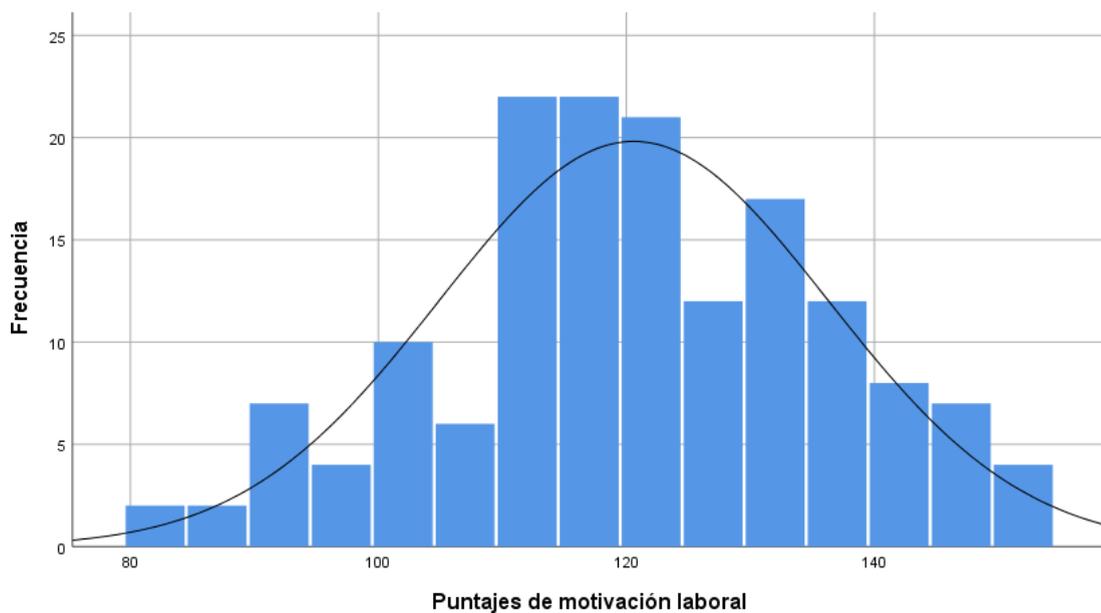
Al ser Sig.=.029 menor que  $\alpha=.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, es decir los datos obtenidos del cuestionario engagement no tienen una distribución normal.

## Variable Motivación laboral

Ho: Los datos obtenidos del cuestionario de motivación laboral tienen una distribución normal

Ha: Los datos obtenidos del cuestionario de motivación laboral no tienen una distribución normal

*Histograma de los puntajes del cuestionario de motivación laboral*



*Prueba de normalidad de motivación laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	,051	156	,200*

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al ser Sig.=.200 mayor que  $\alpha=.05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis planteada, es decir los datos obtenidos del cuestionario de motivación laboral tienen una distribución normal.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Engagement y motivación laboral en trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito. Pucallpa, 2023", cuyo autor es TORRES SANGAMA ZULIANI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO <b>DNI:</b> 28284526 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 09- 08-2023 21:16:55

Código documento Trilce: TRI - 0600274