



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank – Agencias de la Zona Ancash 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Parihuaman Franco, Diana Nathali (orcid.org/0009-0000-5517-7557)

ASESORES:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

Dra. Ruiz Gomez, Tania Noelle (orcid.org/0000-0002-3580-3706)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE — PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación en primer lugar a Dios por darme resiliencia para seguir adelante, a mi familia, mi esposo e hijo Matias por ser mi fuente de energía e inspiración para luchar por mis sueños y apoyarme en mi desarrollo profesional. A mi madre por su apoyo incondicional y por tenerme siempre presente en sus oraciones y a mi padre por todo su esfuerzo y dedicación por brindarme educación y hacer todo lo posible por verme feliz.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por ser mi soporte en el desarrollo de mis estudios, a los docentes por su contribución en mi desarrollo académico y a la institución donde laboro por brindarme la oportunidad de llevar a cabo mi trabajo de investigación.



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, RUIZ GOMEZ TANIA NOELIE , FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank-Agencias de la zona Ancash 2023", cuyo autor es PARIHUAMAN FRANCO DIANA NATHALI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 12 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS DNI: 16744141 ORCID: 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 12-01-2024 12:38:27
RUIZ GOMEZ TANIA NOELIE DNI: 18194083 ORCID: 0000-0002-3580-3706	Firmado electrónicamente por: TRUIZ el 12-01-2024 12:53:28

Código documento Trilce: TRI - 0731431



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PARIHUAMAN FRANCO DIANA NATHALI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank-Agencias de la zona Ancash 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
PARIHUAMAN FRANCO DIANA NATHALI DNI: 44778179 ORCID: 0009-0000-5517-7557	Firmado electrónicamente por: DPARIHUAMAN el 03-02-2024 23:14:03

Código documento Trilce: INV - 1468566

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág
Tabla 1	Análisis de la influencia del engagement en la motivación laboral	20
Tabla 2	Niveles de engagement en los colaboradores de las agencias de la zona Ancash del banco Scotiabank	21
Tabla 3	Niveles de motivación en los colaboradores de las agencias de la zona Ancash del banco Scotiabank	21
Tabla 4	Análisis de la influencia del vigor en la motivación laboral	23
Tabla 5	Análisis de la influencia de la dedicación en la motivación laboral	24
Tabla 6	Análisis de la influencia de la absorción en la motivación laboral	25

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág
Figura 1	Diagrama de dispersión del engagement y la motivación laboral	20
Figura 2	Diagrama de dispersión del vigor y la motivación laboral	22
Figura 3	Diagrama de dispersión de la dedicación y la motivación laboral	23
Figura 4	Diagrama de dispersión de la absorción y la motivación laboral	25

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash. La investigación fue básica, transversal, de diseño no experimental y correlacional causal, teniendo como variables de estudio el engagement y la motivación. Se trabajó con el total de la población, que estuvo conformada por 69 colaboradores del banco, para lo cual se emplearon como instrumento de medición dos cuestionarios, el cuestionario de Engagement UWES y el cuestionario de motivación laboral. La confiabilidad se obtuvo a través del valor alfa de Cronbach, con un valor de 0.916 en la variable engagement y un valor de 0.958 en la variable motivación, lo que indicó una fiabilidad aceptable. Se efectuó la regresión lineal en estadística para determinar la influencia del engagement en la motivación laboral. Se obtuvo como resultado una influencia directa puesto que al aumentar en una unidad el engagement, la motivación laboral también aumenta 0.7 en promedio. Finalmente, se confirma una influencia positiva y directa del engagement en la motivación laboral con un nivel de confianza del 99%.

Palabras clave: engagement, motivación laboral, influencia.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of engagement on the work motivation of Scotiabank employees in the agencies of the Ancash area. The research was basic, transversal, non-experimental and causal correlational in design, with engagement and motivation as study variables. We worked with the total population, which was made up of 69 bank employees, for which two questionnaires were used as a measurement instrument, the UWES Engagement questionnaire and the work motivation questionnaire. Reliability was obtained through Cronbach's alpha value, with a value of 0.916 in the engagement variable and a value of 0.958 in the motivation variable, which indicated acceptable reliability. Linear regression was carried out in statistics to determine the influence of engagement on work motivation. The result was a direct influence since when engagement increased by one unit, work motivation also increased by 0.7 on average. Finally, a positive and direct influence of engagement on work motivation is confirmed with a confidence level of 99%.

Keywords: engagement, work motivation, influence.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos el concepto de engagement ha generado interés tanto en las empresas como en diversas investigaciones. Esta primera variable en estudio es considerada la expresión de una conexión emocional que un empleado tiene con su trabajo y su organización, según la Asociación para el progreso de la dirección (APD 2023) es un elemento fundamental que tiene un impacto en el desempeño y eficiencia en el entorno laboral.

Asimismo, el Equipo Circular HR de Fundación Chile (CIRCULAR HR 2018) en su última medición del engagement, publicó un estudio en el que revela que solamente el 18% de los empleados indican un elevado nivel de compromiso, mientras que el 36% indica haber experimentado fatiga o riesgo de agotamiento.

Por otra parte, la motivación laboral como segunda variable en estudio, es importante porque permite que los empleados puedan desempeñar sus labores de forma óptima. Según Peña y Villón (2018) el motivar acertadamente a los empleados permitirá crear un sentido de pertenencia y las actividades realizadas tendrán resultados positivos en la organización.

En ese sentido, la escuela de negocios ESAN Graduate School of Business (ESAN 2019) publicó un artículo donde señala que el avance tecnológico, la incorporación de nuevos profesionales al mercado laboral y los continuos cambios en la economía global han tenido un efecto adverso en la calidad de vida laboral, puesto que, solo el 15 % de los empleados siente entusiasmo por el futuro de sus empresas, lo que evidencia una falta de motivación en el ámbito laboral. Además, en el contexto de América Latina, Perú ha registrado uno de los índices de rotación laboral más altos, con un promedio del 20 %.

Sin embargo, muchas veces los líderes empresariales no son conscientes del nivel de motivación que tiene su equipo de trabajo y brindan poca o nula atención al componente emocional de los colaboradores, esto ha ocasionado que sean empresas menos competitivas en el mercado. (Rodríguez et al, 2020). Asimismo, según lo indicado por Salazar y Gutiérrez (2016) las empresas deben tener en cuenta que las causas de la desmotivación laboral radican en la falta de respuesta ante requerimientos del personal, falta de reconocimiento por un trabajo bien realizado y la poca o nula comunicación entre los niveles letárgicos de las empresas. El ámbito internacional no es ajeno a esta problemática, pues la

Organización Internacional del Trabajo (OIT 2022) publicó un informe sobre diversidad e inclusión, donde menciona que uno de cada cuatro empleados no se siente valorado en su centro de labores y que por lo general los que si se sienten valorados son los altos ejecutivos, siendo así, otra causa que se traduce en desmotivación laboral.

En nuestro país, según el Ministerio de trabajo y Promoción del empleo (MTPE 2014) la falta de motivación es considerada como un factor de riesgo psicosocial que el empleador debe tomar en cuenta para implementar medidas preventivas y evitar generar daños en la salud de los empleados.

Asimismo, nuestro contexto no es ajeno a esta problemática, puesto que de acuerdo al informe de PricewaterhouseCoopers según ESAN (2019) reducir la tasa de rotación de empleados en las empresas es una dificultad constante que las organizaciones enfrentan donde el promedio de rotación laboral alcanza el 20,7%, y en el caso de la rotación voluntaria, esta proporción se mantiene en todo el Perú, siendo uno de los factores la presencia de colaboradores que no sienten que su trabajo es valorado, no mantienen buena relación con sus superiores y están disconformes con las condiciones de trabajo otorgadas, este problema de falta de motivación es preocupante puesto que puede influir en el rendimiento individual y por consiguiente en la rentabilidad de las entidades.

En 2023, las agencias del Banco Scotiabank en Ancash enfrentaron desafíos significativos en la calidad de servicio, los cuales son medidos por el indicador "Pulso". siendo la meta del pulso en la zona Ancash de 70% y durante todo el año solo se alcanzó el objetivo en dos meses y el resto del año el indicador estuvo por debajo de lo esperado, incluso los meses de agosto y septiembre se destacaron por una inesperada volatilidad en este indicador, indicando una disminución sustancial en la calidad del servicio, con niveles menores al 40%, mostrando una mayor presencia de clientes detractores. Ante esta situación, la motivación se destaca como un factor crucial que podría estar afectando la atención al cliente en las agencias de la zona Ancash, lo que a su vez afectaría la competitividad del banco en el mercado.

Luego de analizar la realidad problemática, podemos formular el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank en las agencias de la Zona Ancash?

La presente investigación tiene una justificación teórica, puesto que se han revisado estudios previos a nivel internacional, nacional y local que exploran las variables en estudio, así como teorías que destacan la relevancia de emprender nuevos estudios con el fin de aportar al conocimiento actual, proporcionando una base conceptual integral.

Del mismo modo, tiene una fundamentación práctica, puesto que al haber comprendido el impacto del engagement en la motivación laboral, permite a los líderes de las organizaciones la posibilidad de adquirir conocimientos sobre enfoques para elevar el grado de implicación de sus empleados, lo que a su vez contribuye al fortalecimiento del ambiente laboral, así como en beneficios financieros para las empresas.

Por último, el presente estudio respalda su enfoque metodológico, debido a que se empleó instrumentos de validez y confiabilidad para medir las dimensiones de las variables en estudio. Además, se siguieron rigurosamente los principios éticos que rigen la investigación, lo que no solo respaldó futuros trabajos de investigación, sino que también garantizó el cumplimiento de los objetivos establecidos.

De este modo, se ha establecido como objetivo general determinar la influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash. Por consiguiente, se proponen como objetivos específicos: Primero identificar el nivel de percepción de ambas variables en estudio como el engagement y la motivación laboral de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash y luego establecer la influencia del engagement en sus tres dimensiones, las cuales son el vigor, la dedicación y la absorción en la motivación laboral.

En relación a la hipótesis general, se ha planteado que existe una influencia directa del engagement en la motivación laboral.

II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda de investigaciones previas que incluyan las variables en estudio: engagement y motivación laboral se encontró que, a nivel internacional en México, Frias (2016) llevó a cabo una investigación con el propósito de evaluar el impacto de la motivación observada en los niveles de engagement de los empleados de la Universidad Veracruzana. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo mediante un método hipotético-deductivo. Se implementó un diseño experimental de corte longitudinal, adoptando un enfoque correlacional y contando con una población de 52 colaboradores. Para evaluar los niveles de engagement, se utilizó el cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Survey) en su versión en español, mientras que para medir la motivación se diseñó un instrumento basado en la tabla de operacionalización de las variables. Esta tabla proporcionó los indicadores necesarios para la construcción del instrumento de medición. Se empleó el análisis de correlación de Pearson con un resultado de 0.345, indicando una correlación positiva moderada entre ambas variables.

A nivel nacional, específicamente en Piura, Ramirez y Salazar (2021) llevaron a cabo una investigación con el propósito de examinar la conexión entre el engagement y la motivación laboral en los empleados administrativos de un instituto local. Al realizar un análisis de correlación entre las variables, los resultados revelaron una relación significativa (0.618) entre las distintas dimensiones de la variable engagement y la motivación.

En Cajamarca, Bazán (2018) publicó un artículo de investigación con el propósito de establecer la relación entre la motivación laboral y el engagement en los empleados de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. La motivación laboral se dividió en factores higiénicos y motivacionales, mientras que el engagement se midió con vigor, dedicación y absorción. Con 61 participantes del personal administrativo, se identificó una correlación positiva significativa entre ambas variables ($r=0,633$, $p<0,001$). El 50,86% del personal tenía un nivel medio de motivación laboral, destacando la influencia de los factores de higiene y motivación en un 45,90%. El engagement general fue medio (49,18%), pero las dimensiones de vigor y dedicación se ubicaron en niveles altos (67,21% y 72,13%, respectivamente). En conclusión, el estudio resalta la importancia de mejorar la motivación laboral para fortalecer el engagement del personal administrativo.

Asimismo, en la ciudad de Huaraz, Palacios (2019) llevó a cabo una investigación para establecer la relación entre motivación y engagement laboral en los empleados del instituto de Educación Pública de Huaraz. El estudio, de naturaleza cuantitativa, no experimental y transversal, incluyó a una población de 75 personas y utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicó una encuesta con un cuestionario de 18 preguntas validado por expertos. Los resultados revelaron una correlación positiva moderada entre la motivación y el engagement laboral en los empleados del Instituto, siendo el rho de spearman 0.511. Además, se encontró que tanto la motivación (42,7%) como el engagement (64%) se ubicaban en niveles adecuados. La investigación concluyó que existe un cierto nivel de satisfacción y actitud positiva entre los empleados, el cual es resultado de las acciones administrativas, las políticas y las actividades institucionales implementadas por la dirección.

En relación con la variable de engagement, se identificaron antecedentes de estudio relevantes. En Venezuela, Mora et al. (2022) llevaron a cabo una investigación con el propósito de examinar la influencia de la satisfacción laboral en los niveles de engagement de los colaboradores en empresas de Ecuador y Perú. La metodología empleada fue de tipo transversal y cuantitativa, utilizando cuestionarios diseñados por Paúl Spector para evaluar la satisfacción laboral y cuestionarios de engagement desarrollados por Schaufeli y Bakker. La muestra incluyó a 897 participantes, con una mayoría de mujeres (51,2%), individuos con títulos profesionales (55,5%), y empleados del sector privado (78,5%). La mayoría de los encuestados se desempeñaba en el sector de servicios (79,8%), y el 60,5% tenía una antigüedad laboral de 1 a 3 años. Los resultados de la investigación señalaron que la satisfacción laboral tenía un impacto positivo y significativo en el engagement, respaldando la hipótesis planteada en el estudio. En consecuencia, se sugirió a los gerentes de las empresas prestar atención a diversos aspectos que influyen en la satisfacción de los empleados.

En la ciudad de Tarapoto, Saavedra et al (2020) publicaron un artículo de investigación con el propósito de identificar y plantear mejoras en la gestión del engagement y su impacto en la satisfacción laboral de los empleados de las instituciones públicas. Se utilizó un enfoque hipotético-deductivo y una metodología

descriptiva no experimental, basándose en una revisión sistémica de nueve artículos científicos. Los resultados revelaron que el 30% de los estudios relacionados indican que el engagement influye en la satisfacción de los empleados, especialmente en aspectos de salud física y psicológica. Además, el 35% de los autores resaltaron la importancia de la satisfacción laboral a fin de aumentar el desempeño de la institución, asimismo manifestaron la necesidad de un enfoque estratégico para mejorar a largo plazo. Se concluye que el engagement contribuye al desarrollo de un entorno favorable en la institución, lo que motiva a los empleados a comprometerse con los objetivos institucionales gracias a los incentivos recibidos. La satisfacción laboral se logra mediante la motivación, capacitación y desarrollo personal y profesional, lo que mejora la calidad del trabajo en general.

En la ciudad de Piura, Agurto et al (2020) publicaron un artículo de investigación que tuvo como objetivo evaluar las variables de engagement y satisfacción laboral, en una empresa agroexportadora reconocida internacionalmente, así como determinar si la empresa posee un programa de engagement laboral apropiado que contribuya a potenciar la satisfacción de sus empleados. Para lo cual se midieron ambas variables y su relación. Los investigadores utilizaron un cuestionario basado en la escala de Uwes (Utrecht Work Engagement Scale) y otro basado en la escala de satisfacción laboral de Meliá y Peiró. La población de estudio estuvo compuesta por 201 trabajadores, Se concluyó que la empresa mantiene un efectivo programa de vinculación ocupacional que mejora la satisfacción laboral de sus empleados.

En cuanto a la variable motivación laboral, se encontraron los siguientes antecedentes de estudio. En Argentina, Bayser (2022) publicó un artículo de investigación que tuvo como propósito analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de enfermería de una institución pública en Buenos Aires. Se realizó un estudio observacional y descriptivo de tipo transversal durante el periodo de noviembre de 2021 a enero de 2022. La muestra fue seleccionada con un muestreo no probabilístico, conformada por 60 profesionales de enfermería, Se emplearon dos instrumentos de evaluación para medir ambas variables de estudio. Más del 96% de la muestra presentó un desempeño profesional de nivel medio y no se encontraron empleados con un desempeño alto. El análisis estadístico demostró una correlación positiva y

significativa, concluyendo que un incremento en la motivación general conlleva a una mejora en el desempeño profesional.

En el contexto nacional, en Lima, Loayza et al (2022) llevaron a cabo un estudio con el propósito de determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño de los docentes de la institución educativa General Prado. Para llevar a cabo este estudio, se implementó una metodología de tipo básica, que incluyó la recopilación de información relevante sobre la problemática en consideración, teniendo en cuenta el contexto educativo actual. En términos de diseño, se optó por un enfoque no experimental de tipo correlacional de corte transversal. La población censal constaba de 70 docentes, quienes participaron en el estudio respondiendo a dos cuestionarios presentados. Se aplicó la prueba de Rho Spearman. Los hallazgos indicaron la presencia de una correlación moderada entre la motivación en el trabajo y el desempeño docente, con un valor de Rho de 0,462 y un p-valor de 0,000.

A partir de ahora se abordarán conceptos y teorías de la variable engagement.

El término "engagement," fue creado por Kahn en 1990 y ha dado lugar a diversas interpretaciones. Se define como un estado psicológico duradero y positivo que involucra aspectos cognitivos y emocionales, en el que destacan la dedicación, vitalidad y entusiasmo, donde una organización logra captar la acción, mente y corazón de sus empleados. (Kahn,1990, como se citó en Vargas y Estrada,2016). Según Muñoz y Bakker (2009) paradójicamente, ha sido la investigación sobre el agotamiento laboral que ha impulsado el ámbito de estudio del engagement, En contraste con aquellos que se sienten quemados en su trabajo, los empleados con engagement muestran un fuerte sentido de conexión y dedicación hacia sus labores, y en lugar de ver su empleo como estresante y exigente, lo perciben como un desafío. Es así como Juárez (2015) entrevistó a Wilmar Schaufeli quien complementa esta afirmación indicando que burnout se refiere a la disminución de energía, cuando alguien no tiene suficiente energía para rendir en su trabajo o sentirse bien. Por otro lado, el engagement implica tener esa energía. A nivel conceptual, estos términos son contrarios, pero al analizarlos desde un punto de vista empírico, se puede observar que algunas personas pueden no experimentar burnout, pero esto no garantiza que estén verdaderamente engaged al mismo tiempo.

Según García et al (2020) esta variable debe ser entendida como una condición mental y no como una cualidad inherente o atributo individual. Además, es constante y perdurable a lo largo del tiempo, es posible mejorarlo y se manifiesta a través de la energía, la identificación, la atención y el disfrute.

El engagement laboral se caracteriza porque presenta grandes niveles de energía lo cual implica un mejor desempeño laboral, reduciendo el estrés y mejorando la salud mental lo que permite una mejor y mayor productividad. (Bakker y Albrecht, 2018).

En cuanto a las teorías que han surgido en base a esta variable, una de las más relevantes es la teoría de las demandas y los recursos laborales, donde Bakker y Demerouti (2013) explican que las demandas se refieren a varios aspectos del trabajo, ya sean físicos, psicológicos, organizativos o sociales, que requieren esfuerzo constante y pueden tener consecuencias físicas y mentales. No todas las demandas son negativas, pero pueden representar desafíos, especialmente cuando requieren mucho esfuerzo y la persona no tiene tiempo suficiente para recuperarse. En contraste, los recursos laborales son aspectos relacionados con el trabajo que pueden mitigar las demandas y reducir los costos físicos y psicológicos. Estos recursos son fundamentales para alcanzar objetivos laborales, fomentar el desarrollo individual y profesional, generando un impacto positivo por sí mismos.

Asimismo, según lo señalado por Vargas y Estrada (2016), el concepto del engagement se basa en la idea de un estado psicológico positivo que incluye aspectos cognitivos y emocionales, representados por las dimensiones de vigor, absorción y dedicación. El vigor se caracteriza por la presencia de una gran cantidad de energía, resistencia mental y una gran disposición para dedicar energía al trabajo. (Ocampo et al. 2021). La absorción se refiere a un estado de concentración y satisfacción relacionado con la tarea realizada en el trabajo. (Gil et al. 2020). Por último, la dedicación implica un alto grado de compromiso laboral, implicación y la percepción de que el trabajo es significativo. (Molero et al.2020).

Complementando el concepto de las dimensiones de esta variable en estudio, según Ayzanoa y Solórzano (2022), señalan que el vigor se refiere a la dimensión conductual y -energética del engagement, haciendo referencia al nivel de energía y determinación mental que se manifiestan en el rendimiento laboral, vinculado a la

contribución al trabajo. Esto se manifiesta en su dedicación y disposición para ofrecer su máximo esfuerzo, incluso en situaciones desafiantes.

Por otro lado, Peralta et al (2023) señalan que la dedicación se vincula con la participación en el trabajo y se manifiesta a través de emociones como entusiasmo y orgullo por las tareas realizadas, así como un sentimiento de inspiración.

Mientras que, Orgambidez et al. (2015) indican que la absorción se manifiesta cuando una persona se encuentra plenamente concentrada en su labor, con la sensación de que el tiempo transcurre velozmente, lo que dificulta que el empleado se desconecte.

Como es de esperar, el nivel de implicación de estas dimensiones puede ser modificado por diversas variables, tanto aquellas que están dentro del control del trabajador como aquellas que son externas a él. De esta forma, cuando un empleado percibe un desequilibrio entre lo que contribuye a la empresa con su trabajo y lo que recibe a cambio, la energía positiva puede transformarse en agotamiento, la dedicación puede convertirse en cinismo y la absorción en la labor puede derivar en ineficacia profesional. (Fajardo et al. 2013)

Por otra parte, de acuerdo a lo señalado por Patiño et al. (2022), es importante conocer la diferencia entre compromiso y engagement ya que, en algunas investigaciones, estas dos variables a menudo se confunden como si fueran sinónimos. En realidad, el compromiso puede estar dirigido hacia una persona, una institución o una meta, y estos objetos de compromiso no son necesariamente excluyentes. En el contexto organizacional, el compromiso laboral se reconoce como la lealtad que siente el empleado hacia la organización, sin embargo, el engagement se refiere más a un estado individual caracterizado por vigor, dedicación y absorción, no se limita a las relaciones laborales o a la lealtad a la organización; es una experiencia individual en la que el empleado encuentra sentido y disfrute en su trabajo.

En cuanto a su importancia, el engagement se asocia con una variedad de efectos positivos en el ámbito organizacional, puesto que los empleados con altos niveles de engagement demuestran mayor innovación, experimentan una mejor adaptación a sus roles laborales, alcanzan niveles sobresalientes de desempeño, fomentan la creatividad y, además, el engagement puede aportar al bienestar y la salud de los empleados (Altamirano et al.,2020).

A continuación, abordaremos los conceptos y teorías de la segunda variable en estudio: La motivación. Cuando nos referimos a la motivación, comprendemos que es un concepto muy complejo de definir, puesto que abarca varios factores subjetivos en el ser humano, según Aros et al. (2021) es necesario entender cómo las personas encuentran su impulso, cuáles son los elementos que influyen en su participación en actividades y, en última instancia, evaluar los aspectos internos que les permiten mantenerse comprometidas en una tarea o actividad para explorar nuevas metas y aprendizajes.

De acuerdo a lo indicado por Herrera (2009) cuando una persona experimenta motivación, se dirige o se "mueve" (el término motivación proviene del latín "Movere") hacia la realización de acciones específicas o la manifestación de comportamientos particulares. Los investigadores han buscado comprender la causa de estos actos y determinar cuál es el motivo que impulsa a las personas a llevarlos a cabo.

Motivar implica proporcionar o explica el motivo detrás de una acción. En este contexto, la motivación se define como el conjunto de factores, ya sean internos o externos, que influyen en las acciones de una persona, independientemente de si esos factores se han expresado explícitamente o no. (Rivas,2019)

Según Chiavenato (2009) La motivación se inicia a partir de una necesidad que desencadena un comportamiento o un impulso dirigido hacia un objetivo o estímulo. Comprender el proceso de motivación implica centrarse en el significado y la conexión entre las necesidades, los impulsos y los estímulos. De esta forma el proceso de motivación empieza cuando las necesidades y deficiencias generan una sensación de tensión e incomodidad en el individuo, lo que inicia un proceso destinado a aliviar o eliminar esa tensión, luego la persona elige un curso de acción para atender una necesidad específica o suplir una deficiencia, lo que da lugar a un comportamiento enfocado en alcanzar esa meta. Si la persona logra satisfacer la necesidad, el proceso de motivación se considera exitoso. La satisfacción disminuye o elimina la deficiencia. Sin embargo, si se encuentra con algún obstáculo que impide la satisfacción, pueden surgir la frustración, el conflicto o el estrés.

Del mismo modo Manjarrez et al (2020) indican que la motivación laboral es un proceso que estimula a los empleados a actuar de manera alineada con los fines

de la organización, por ende, resulta crucial saber qué es lo que estimula esos comportamientos para que los líderes empresariales puedan realizar un buen manejo de esos estímulos y los empleados estén satisfechos.

Sin embargo, es muy importante reconocer que, a pesar de estar altamente motivado, es probable encontrarse ocasionalmente con tareas que no se desean realizar. Pueden resultar agotadoras, demandar mucho tiempo o ser tediosas. Por lo tanto, es importante reconocer que estar motivado no implica necesariamente experimentar un sentimiento específico, como el entusiasmo o la anticipación. En cambio, la motivación se trata simplemente de una o varias razones que te llevan a actuar de una manera determinada. Puedes comprometerte a hacer algo sin sentir nunca entusiasmo al respecto, simplemente encontrando una razón significativa desde tu perspectiva personal. Tal vez decidas realizar una tarea porque será beneficiosa para alguien que te importa, generará ganancias económicas, te hará sentir bien contigo mismo, despejará tu mente, se alinea con tus valores, entre otras posibilidades (Reverté Management, 2023).

Sin motivación no hay una buena cultura organizacional, puesto que la motivación es un factor que permite que los colaboradores se sientan satisfechos en su centro de trabajo, disfruten realizar sus actividades y transmiten ese valor a sus clientes convirtiéndose en un logro de eficiencia empresarial. (Salazar y Gutierrez 2016)

De esta manera, Coromoto y Villón (2018) consideran que, en las diversas definiciones propuestas por varios autores, se enfatiza que la motivación surge del interior del individuo y concuerdan en que la necesidad actúa como el punto de partida para formar la actitud requerida y establecer objetivos que conduzcan al éxito. No obstante, una vez que se satisface una necesidad, la persona desarrollará nuevas necesidades que sigan impulsando la consecución de las metas deseadas.

En este contexto, emergen varias teorías acerca de la motivación, las cuales intentan ofrecer explicaciones y definiciones de la motivación, contribuyendo así a la continua exploración de la satisfacción de las necesidades humanas. Siendo una de ellas, la teoría jerarquía de las necesidades de Maslow.

Según Maslow (2012), esta teoría describe las necesidades humanas en forma de una pirámide jerárquica, donde las necesidades humanas se organizan en niveles, y Las personas tienden a atender estas necesidades siguiendo una secuencia

específica, partiendo de las necesidades fundamentales (necesidades primarias) y progresando hacia las más avanzadas. (necesidades secundarias).

Asimismo, existe la teoría de los factores de Herzberg, que según Madero (2019) esta teoría afirma que el nivel de desempeño de los colaboradores está relacionado al grado de satisfacción que tiene en su ámbito laboral y se encuentra clasificada en dos factores: Ambiente externo o Factor de Higiene que de acuerdo a lo indicado por Bocanegra et al. (2017) están conformados por las condiciones laborales como el salario, política de la empresa, ambiente laboral y Factor motivacional o trabajo del individuo, que según lo descrito por Ramos (2014) se derivan directamente de las características inherentes al trabajo en sí como el logro, responsabilidad, reconocimiento.

Complementando esta teoría, Prieto (2015) señala que la motivación intrínseca o autorregulada se refiere cuando somos nosotros mismos los determinantes a través de nuestros pensamientos, sentimientos, necesidades o intereses, mientras que la motivación extrínseca o regulada por el ambiente está influenciada por factores externos como la remuneración, evaluaciones de otros, estatus social o la jornada laboral. Asimismo, señala que la motivación intrínseca es más sólida y perdurable en comparación con la motivación extrínseca, ya que esta última puede tener un impacto más fuerte a corto plazo, pero tiende a disminuir con el tiempo.

Según Merchan (2022) una de las teorías iniciales y altamente significativas en el ámbito de la motivación laboral fue desarrollada por McClelland, quien llegó a la conclusión de que existen tres necesidades fundamentales que se destacan como impulsores de la motivación en el entorno laboral, entre las cuales se incluye la necesidad de logro, que se define como el anhelo de superarse en el desempeño propio y ser eficiente en ello, asimismo está relacionada con mantener un equilibrio adecuado entre la probabilidad de éxito y el desafío. Además, identificó la necesidad de poder, que implica el anhelo de ejercer influencia y recibir reconocimiento., y la necesidad de afiliación, que abarca la búsqueda de conexión, asociación y relaciones cercanas con los demás.

De acuerdo a lo señalado por Naranjo (2009), la teoría de la expectativa desarrollada por Víctor Vroom, refiere que las personas se sienten impulsadas a realizar tareas y esforzarse por alcanzar un alto rendimiento en la búsqueda de un

objetivo cuando tienen confianza en su importancia, están convencidas de que sus esfuerzos contribuirán al logro de dicho objetivo y saben que serán recompensadas una vez que lo alcancen. Es decir, esta teoría sostiene que el esfuerzo invertido se justifica cuando se alcanza la meta y se recibe una recompensa. Del mismo modo existe la teoría del establecimiento de metas, que según lo indicado por Andrade et al. (2021) la motivación de un empleado está directamente relacionada con los objetivos que se propone lograr. Aquellos empleados que aspiran a alcanzar metas complejas y significativas mostrarán un mayor grado de actividad en comparación con aquellos que se esfuerzan por alcanzar metas sencillas y fáciles de lograr. Además, tres factores desempeñan un papel crucial en este proceso: incentivos económicos, información sobre los resultados, así como involucramiento en la toma de decisiones. Los incentivos solo mejoran el rendimiento laboral cuando contribuyen a alcanzar los objetivos preestablecidos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Considerando su finalidad, es una investigación básica, porque busca ampliar el conocimiento teórico de las variables de estudio, en este caso el engagement y la motivación laboral. Según Nieto (2018) este tipo de investigación establece los fundamentos para la investigación aplicada y se caracteriza por el descubrimiento de nuevos conocimientos. En cuanto a su alcance temporal, se trata de un estudio transversal, pues en este tipo de investigación se efectúan mediciones en un momento en específico (Salinas, 2012).

3.1.2 Diseño de investigación:

En cuanto a su diseño, esta investigación es de carácter no experimental, pues no existe manipulación de variables, por el contrario, los sujetos de estudio son observados en su ambiente natural. (Agudelo et al., 2008)

Del mismo modo, es un diseño correlacional causal, puesto que tiene como finalidad conocer la influencia existente entre dos o más variables; primero se miden de manera individual, luego se cuantifican y finalmente se establecen relaciones. (Sampieri, et al., 2017).

De acuerdo a lo detallado por Hernández y Mendoza (2020) el esquema que representa este tipo de investigación es el siguiente:



Dónde:

X₁: Engagement (Variable independiente)

Y₁: Motivación Laboral (Variable dependiente)

3.2. Variables y operacionalización:

Variable independiente: Engagement

- **Definición conceptual:**

El engagement es un estado mental positivo caracterizado por un elevado nivel de energía y una gran identificación con el trabajo (Salanova y Schaufeli,2004).

- **Definición operacional:** El engagement se encuentra constituido por tres dimensiones: Vigor, dedicación y absorción; los cuales se medirán a través de 17 ítems.

- **Indicadores:**

Vigor

Energía, responsabilidad, gozo, persistencia y optimismo.

Dedicación

Sentido, propósito, entusiasmo, inspiración, orgullo y sacrificio.

Absorción

Tiempo, atención, satisfacción, involucramiento, atracción y concentración.

Variable dependiente: Motivación Laboral

- **Definición conceptual:**

La motivación laboral es la determinación que tienen los empleados que son incentivados en su trabajo para emplear su propio esfuerzo con el propósito de lograr las metas de la organización, los cuales se encuentran ligados a sus objetivos personales. (Coromoto y Villón ,2017)

- **Definición operacional:**

La motivación laboral se desarrolla en sus dimensiones: Ambiente externo o Factor de Higiene y Factor motivacional o trabajo del individuo las cuales se medirán a través de 34 ítems.

- **Indicadores:**

- **Factores extrínsecos o de higiene**

- Política de la empresa, supervisión, relación con el supervisor, condiciones de trabajo, sueldo y relaciones interpersonales.

- **Factores intrínsecos o motivacionales**

- Logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento y ascenso.

- **Escala de medición**

- Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Para Arias et al. (2016), la población es el universo de estudio empleado en la investigación. En la presente investigación, la población estuvo conformada por 69 colaboradores del Banco Scotiabank de las agencias de la zona Ancash.

3.3.2 Muestra:

Para Feria et al. (2019) la muestra es parte de la población sobre la cual se obtiene la información requerida por medio de los instrumentos aplicados. En esta investigación no se trabajó con muestra debido a que el estudio se llevó a cabo con el total de la población que fueron los 69 colaboradores del Banco Scotiabank de las agencias de la zona Ancash.

3.3.3 Muestreo:

Según lo descrito por Sanchez et al. (2018), es un conjunto de procedimientos llevados a cabo para analizar cómo se distribuyen ciertas cualidades en toda una población llamada muestra.

En la presente investigación no se trabajó con muestreo, puesto que el estudio se llevó a cabo con el total de la población que fueron los 69

colaboradores del Banco Scotiabank de las agencias de la zona Ancash.

3.3.4 Unidad de análisis:

En esta investigación, la unidad de análisis se centró en los colaboradores del Banco Scotiabank que trabajan en las agencias de la Zona Ancash. Los datos relacionados con cada colaborador fueron recopilados, analizados y utilizados para responder a la pregunta de investigación planteada en el estudio y comprender cómo el engagement influye en su motivación laboral.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la presente investigación se utilizó la encuesta, la cual se define como un método de investigación que emplea un conjunto de procedimientos con el fin de recoger y analizar datos a una muestra de estudio sobre la investigación a realizar y que puede ser utilizada en estudios cuantitativos y cualitativos (Sanchez et al., 2020).

El instrumento que se utilizó para la medición de ambas variables es el cuestionario. Según Echevarría (2016) este instrumento es empleado para recopilar información en una entrevista y puede ser impreso o digital.

- Cuestionario sobre engagement:

Se aplicó el cuestionario de Engagement UWES, cuyos autores originales son Schaufeli et al. (2006). Se desarrolló en 17 ítems que representaron las dimensiones de la variable, teniendo una valoración de 0 a 5 puntos cada uno (desde nunca= 1 hasta siempre=5).

- Cuestionario sobre motivación laboral: Se aplicó el cuestionario de motivación de Herzberg, empleado por Madero (2019), el cual se desarrolló en 34 ítems que representaron los componentes de la variable, con una valoración de 5 a 1 puntos (desde totalmente de acuerdo = 5 hasta totalmente en desacuerdo = 1)

Con el objetivo de asegurar la adecuada medición de los instrumentos, se aplicó la técnica de juicio de expertos, involucrando a tres especialistas con

más de 5 años de experiencia profesional, dentro de los cuales se encuentran el Mg. Cáceres Iglesias Paulo Cesar con experiencia en gestión empresarial y comercio internacional, el Mg. Mantilla Farfán Samuel Jesus con experiencia en gestión de operaciones y el Dr. Salazar Llanos Juan Francisco con experiencia en gestión de organizaciones y talento humano. Los expertos se aseguraron de que los instrumentos mantuvieran coherencia interna y garantizaron la claridad de los ítems. En caso de encontrar dificultades, realizaron observaciones pertinentes que contribuyeron a la consecución de un instrumento válido.

La confiabilidad se obtuvo a través del valor alfa de Cronbach, en cuanto a la variable engagement se obtuvo un valor de 0.916 y en cuanto a la variable motivación laboral se obtuvo un valor de 0.958, lo que indicó una fiabilidad aceptable.

Estadística de fiabilidad variable engagement

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	17

Estadística de fiabilidad variable motivación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	34

3.5 Procedimientos:

Para la obtención de la información, primero se solicitó permiso al gerente zonal de la entidad financiera Scotiabank a fin de obtener consentimiento necesario para llevar a cabo la investigación, de esta forma se garantizó el acceso a los colaboradores y sus datos en un entorno laboral real.

Por indicación del gerente zonal se coordinó con los gerentes de las agencias que conforman la zona Ancash para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores y con ayuda del asistente zonal se enviaron los cuestionarios de manera virtual por medio del formulario google forms.

Primero, se procedió a la aplicación de una prueba piloto a un grupo de 15 colaboradores de las agencias de la zona Ancash, con el objetivo de evaluar la confiabilidad.

Posteriormente, se aplicaron los instrumentos a toda la población de estudio que en este caso fueron los colaboradores de las agencias de la zona Ancash.

Por último, los datos recopilados a través de los instrumentos fueron organizados de forma sistemática en Microsoft Excel y trasladados a SPSS, de donde se derivaron las conclusiones de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos:

Para llevar a cabo este proceso de investigación, se emplearon Microsoft Excel y el software estadístico SPSS. Estas herramientas se utilizaron para crear gráficos y tablas que contribuyeron al logro de los objetivos establecidos.

Asimismo, se aplicó la técnica de regresión lineal para examinar cómo el engagement influye en la motivación laboral de los colaboradores. Esta combinación de herramientas permitió un análisis sólido y completo de la relación entre estas variables, además de proporcionar una comprensión detallada sobre cómo el cambio en el engagement puede afectar la motivación laboral de los colaboradores.

3.7 Aspectos éticos:

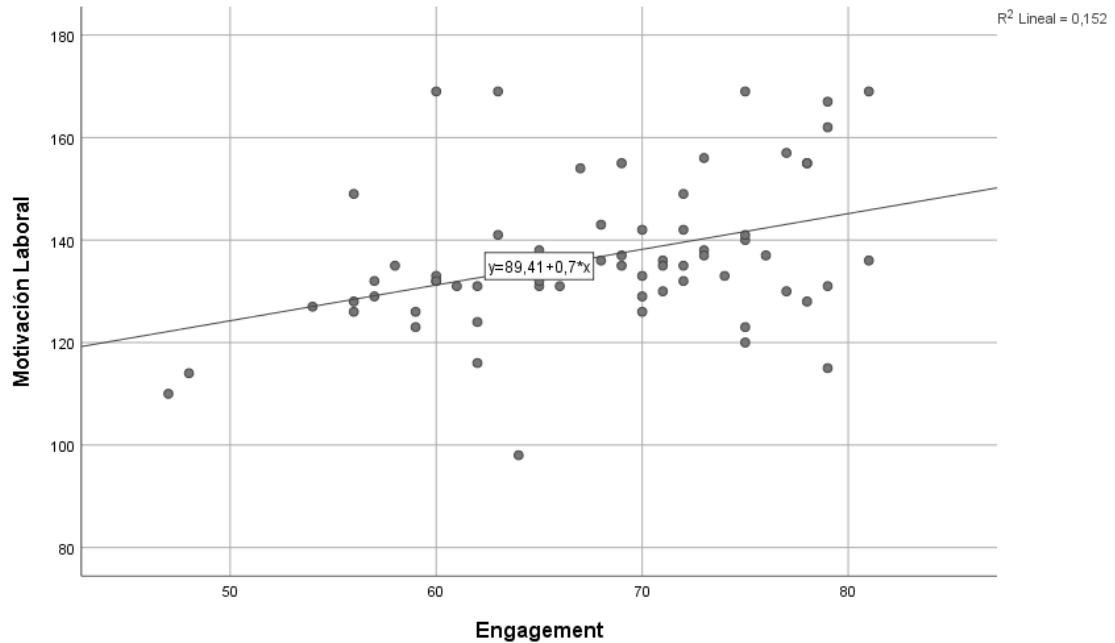
En este estudio, se aseguró cumplir con los requisitos exigidos por los procedimientos de investigación. Por consiguiente, la recopilación de información consideró la obtención del consentimiento informado de los participantes. Asimismo, es importante considerar que la información recopilada se utilizó exclusivamente para los propósitos de este estudio y no se empleó para otros objetivos. Asimismo, la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se realizó de manera anónima, y se aseguró que la información obtenida permaneciera inalterada, sin manipulación por parte del investigador. Según Inguillay et al. (2020), el investigador debe emplear los métodos apropiados para la investigación, es decir, debe respetar los

derechos y los valores fundamentales de la ética de la investigación, los cuales establecen que los resultados de las investigaciones no deben ser alterados.

IV. RESULTADOS

Figura 1

Diagrama de dispersión del engagement y la motivación laboral



Interpretación:

En la figura 1 se observa que se tiene una influencia positiva o directa del engagement en la motivación laboral, además al aumentar en una unidad el engagement, la motivación laboral también aumenta en promedio 0.7. Por otro lado, el 15.2% de la variabilidad que existe en la motivación se debe a la influencia del engagement.

Tabla 1

Análisis de la influencia del engagement en la motivación laboral

	F	Valor p
Regresión	11,975	,001 ^b

Hipótesis General

Ho: No existe influencia directa del engagement en la motivación laboral.

Ha: Existe influencia directa del engagement en la motivación laboral.

Interpretación:

La aplicación de la regresión lineal reveló resultados significativos en la presente investigación. Siendo un valor $p=0.001$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que afirma la existencia de una influencia directa y significativa del engagement en la motivación laboral.

Tabla 2

Niveles de engagement en los colaboradores de las agencias de la zona Ancash del banco Scotiabank

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	19	27,5
Alto	50	72,5
Total	69	100,0

Interpretación:

En la tabla 2 se observa que los niveles de engagement en los colaboradores del banco Scotiabank de las agencias de la zona Ancash se encuentran en un nivel alto en el 72.5% de los encuestados, mientras que el 27.5% de los colaboradores mantiene un nivel moderado.

Tabla 3

Niveles de motivación laboral en los colaboradores de las agencias de la zona Ancash del banco Scotiabank

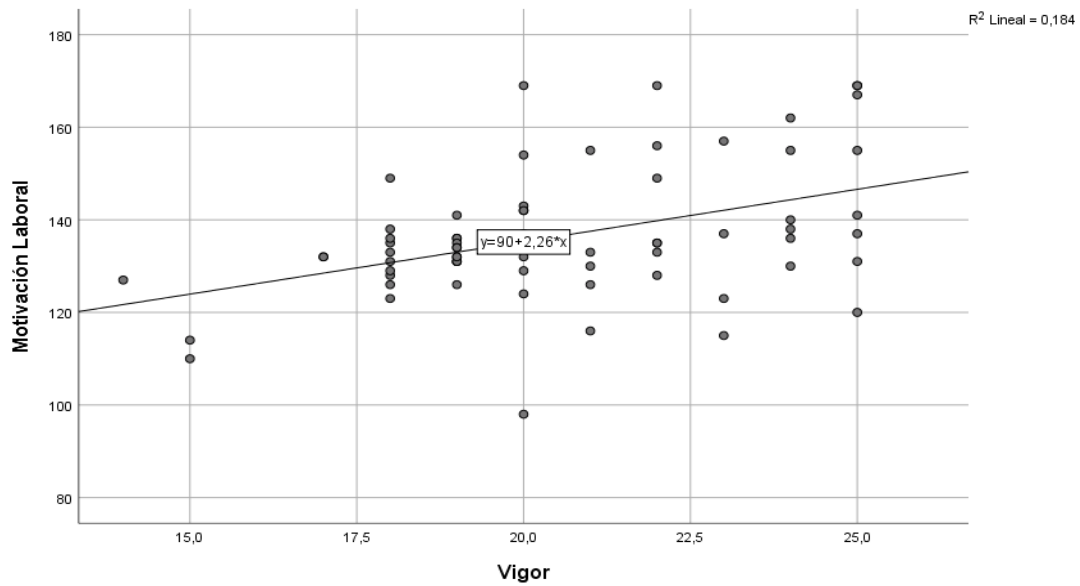
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	9	13,0
Alto	60	87,0
Total	69	100,0

Interpretación:

En la tabla 3 se observa que los niveles de motivación laboral en los colaboradores del banco Scotiabank de las agencias de la zona Ancash se encuentran en un nivel alto en el 87% de los encuestados, mientras que el 13% de los colaboradores mantiene un nivel moderado.

Figura 2

Diagrama de dispersión del vigor y la motivación laboral



Interpretación:

En la figura 2 se observa que se tiene una influencia positiva o directa de la dimensión vigor de la variable engagement en la motivación laboral, asimismo al aumentar en una unidad el vigor, la motivación laboral aumenta en promedio 2.26. Asimismo, el 18.4% de la variabilidad que existe en la motivación se debe a la influencia de la dimensión vigor del engagement.

Tabla 4

Análisis de la influencia del vigor en la motivación laboral

	F	Valor p
Regresión	15,068	,000 ^b

Hipótesis Específica

Ho: No existe influencia directa del vigor en la motivación laboral.

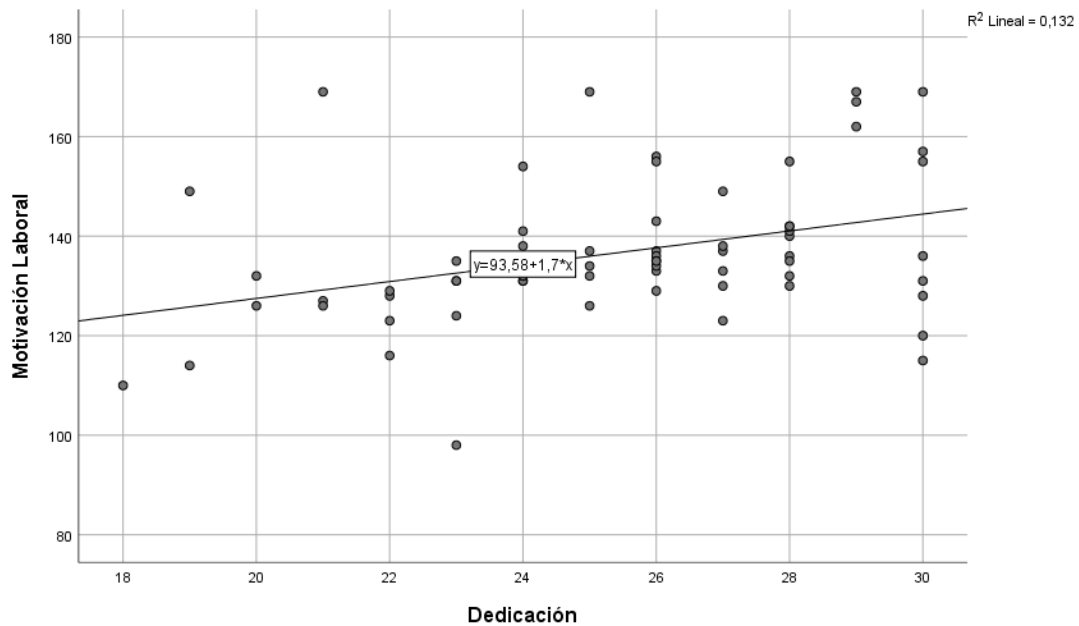
Ha: Existe influencia directa del vigor en la motivación laboral.

Interpretación:

La aplicación de la regresión lineal arrojó un valor $p = 0.000$ al analizar la influencia del vigor en la motivación laboral. En este contexto, se rechaza la hipótesis nula (Ho), que sostiene que no existe influencia directa del vigor en la motivación laboral. Por el contrario, se respalda la hipótesis alternativa (Ha), indicando que hay una influencia directa y significativa del vigor en la motivación laboral.

Figura 3

Diagrama de dispersión de la dedicación y la motivación laboral



Interpretación:

En la figura 3 se observa que se tiene una influencia positiva o directa de la dimensión dedicación del engagement en la motivación laboral, asimismo se observa que al aumentar en una unidad la dedicación, la motivación laboral aumenta en promedio 1.7. Por otro lado, el 13.2% de la variabilidad que existe en la motivación se debe a la influencia de la dimensión dedicación del engagement.

Tabla 5

Análisis de la influencia de la dedicación en la motivación laboral

	F	Valor p
Regresión	10,215	,002 ^b

Hipótesis Específica

Ho: No existe influencia directa de la dedicación en la motivación laboral.

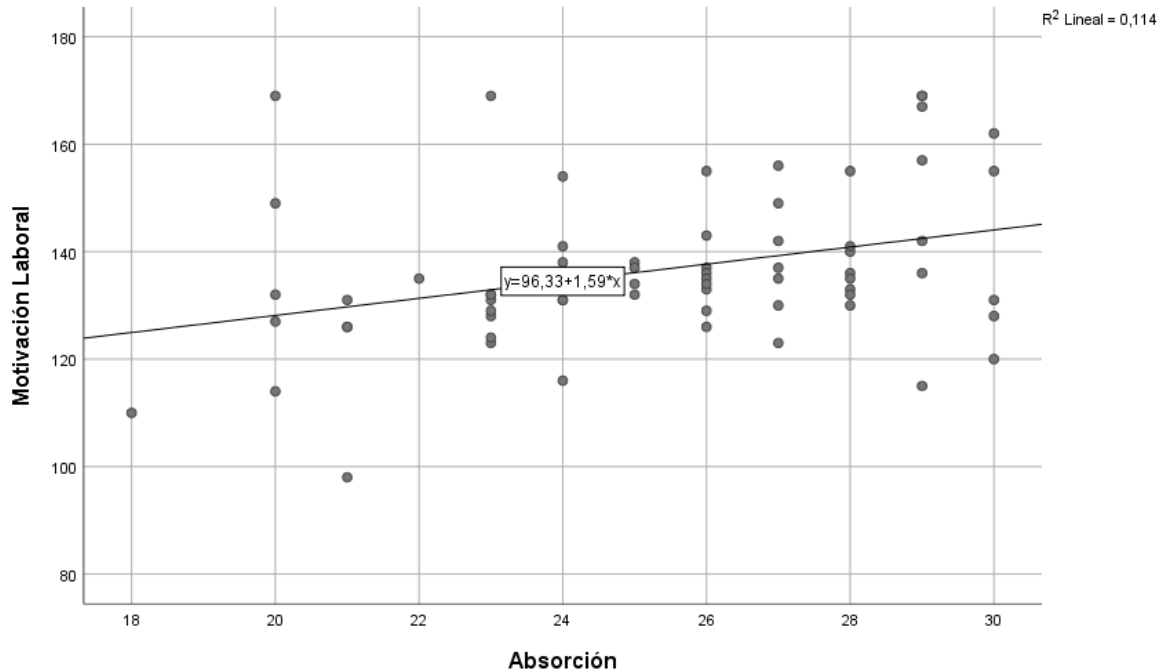
Ha: Existe influencia directa de la dedicación en la motivación laboral.

Interpretación:

Los resultados derivados del análisis de regresión lineal para examinar el impacto de la dedicación en la motivación laboral mostraron un valor p de 0.02. En este contexto y al tener en cuenta las hipótesis propuestas, se descarta la hipótesis nula (Ho), que plantea la inexistencia de una conexión directa entre la dedicación y la motivación laboral. Contrariamente, se respalda la hipótesis alternativa (Ha), señalando la presencia de una influencia directa significativa de la dedicación en la motivación laboral.

Figura 4

Diagrama de dispersión de la absorción y la motivación laboral



Interpretación:

En la figura 4 se observa que se tiene una influencia positiva o directa de la dimensión absorción del engagement en la motivación laboral, asimismo al aumentar en una unidad la absorción, la motivación laboral aumenta en promedio 1.59. Por otro lado, el 11.4% de la variabilidad que existe en la motivación se debe a la influencia la dimensión absorción del engagement.

Tabla 6

Análisis de la influencia de la absorción en la motivación laboral

	F	Valor p
Regresión	8,657	,004 ^b

Hipótesis Específica

Ho: No existe influencia directa de la absorción en la motivación laboral.

Ha: Existe influencia directa de la absorción en la motivación laboral.

Interpretación:

Se obtuvo un valor p de 0.00, en este contexto, al considerar las hipótesis planteadas, se rechaza la hipótesis nula (Ho), la cual plantea que no hay una influencia directa de la absorción en la motivación laboral. Por el contrario, se respalda la hipótesis alternativa (Ha), indicando que existe una influencia directa significativa de la absorción en la motivación laboral.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación ofrecen una visión esclarecedora sobre la influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank en las agencias de la Zona Ancash. Entre los principales hallazgos se encuentra en primer lugar la identificación de una influencia positiva y directa del engagement en la motivación laboral, lo cual respalda la importancia de cultivar un engagement activo entre los colaboradores.

La observación de un aumento del 0.7 en promedio en la motivación laboral por cada unidad de aumento en el engagement destaca la relevancia de esta relación. Este resultado guarda semejanza con los resultados obtenidos en el estudio llevado a cabo por Ramirez y Salazar (2021), donde identificaron una correlación significativa (0.618) entre las dimensiones de la variable engagement y la motivación laboral, sin embargo, es importante señalar que la presente investigación está enfocada en el estudio de la influencia del engagement en la motivación, mas no en la correlación.

Asimismo, la variabilidad del 15.2% en la motivación laboral atribuible al engagement subraya su papel como un determinante significativo en la comprensión de los niveles de motivación en el ámbito laboral del Banco Scotiabank. La significancia estadística del valor p de 0.001 refuerza la validez de la influencia directa del engagement en la motivación laboral, respaldando la decisión de rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa.

En comparación con el antecedente de investigación proporcionado por Bazán (2018), donde se exploró la relación entre motivación laboral y engagement en el personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo en Cajamarca. Bazán identificó una correlación positiva significativa ($r=0.633$, $p<0,001$) entre ambas variables, destacando la importancia de los factores de higiene y motivación en un 45.90% de la motivación laboral, ambas investigaciones respaldan la conexión entre engagement y motivación laboral, pero con enfoques ligeramente diferentes. El presente estudio se centra en el contexto bancario y encuentra una influencia positiva y directa con un aumento específico en la motivación laboral por unidad de engagement. En cambio, el estudio en Cajamarca evalúa el personal administrativo de una universidad, considerando factores de

higiene y motivación, y resalta la importancia de mejorar la motivación para fortalecer el engagement.

Contrastando estos hallazgos con el antecedente de investigación presentado por Palacios (2019) en Huaraz, ambas aportan a la comprensión global de cómo el engagement y la motivación se entrelazan con el bienestar de los empleados, pero subrayan la importancia de considerar las particularidades de cada contexto organizacional al formular estrategias de gestión de recursos humanos.

Por otro lado, podemos contrastar este resultado con la teoría de las demandas y los recursos laborales desarrollada por Bakker y Demerouti (2013) quienes señalan que los recursos no solo son esenciales para enfrentar las demandas laborales, sino que también tienen un efecto beneficioso en el engagement, y a su vez, en los resultados organizacionales, como la motivación.

En cuanto a los niveles de engagement y motivación laboral, la alta proporción del 72.5% de los colaboradores con niveles altos de engagement señala un entorno laboral donde la mayoría de los empleados se encuentra activamente involucrado con su trabajo. Este dato positivo sugiere que el Banco Scotiabank en la Zona Ancash ha logrado fomentar un alto grado de conexión emocional con sus colaboradores. De esta manera, destaca lo señalado por Kahan (1990), como se citó en Vargas y Estrada (2016) quien resalta la importancia de la conexión emocional, cognitiva y física de los empleados con su trabajo pues el engagement logra captar la acción, mente y corazón de sus colaboradores.

Con ello también corroboramos la importancia del engagement pues según lo mencionado por Altamirano et al. (2020) esta variable está vinculada a diversos resultados positivos en el entorno organizacional, pues los empleados con un alto nivel de engagement muestran mayor innovación, se adaptan de manera más efectiva a sus responsabilidades laborales, alcanzan niveles destacados de rendimiento, estimulan la creatividad y, además, el engagement puede contribuir al bienestar y la salud de los colaboradores.

De manera complementaria, la observación de que el 87% de los encuestados presenta niveles altos de motivación laboral refuerza la idea de que el engagement puede ser un precursor clave de la motivación en este contexto laboral específico. Este resultado resulta favorable para la organización, puesto que de acuerdo a lo señalado por Bayser (2022) en su investigación, la motivación general conlleva a

una mejora en el desempeño profesional, lo cual también guarda concordancia con la investigación realizada por Loayza et al (2022) quienes hallaron una correlación moderada entre la motivación en el trabajo y el desempeño con un valor de Rho de 0,462 y un p-valor de 0,000.

Contrastando estos resultados con el trabajo de Mora et al. (2022), donde se exploró la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en colaboradores de empresas en Ecuador y Perú, encontramos similitudes y diferencias.

En términos de similitudes, ambas investigaciones respaldan la idea de que factores vinculados al bienestar psicológico, ya sea a través del engagement o la satisfacción laboral, influyen positivamente en los empleados. En nuestro caso, el engagement actúa como un precursor clave de la motivación laboral en el Banco Scotiabank.

Sin embargo, es importante señalar las diferencias contextuales. Mientras que Mora et al. (2022) centraron su investigación en la satisfacción laboral, nuestra atención se enfocó específicamente en el engagement y su impacto directo en la motivación laboral. Este enfoque más específico puede proporcionar un conocimiento más preciso y aplicable para la gestión del personal en el ámbito bancario.

Por otro lado, contrastando estos resultados con el antecedente de investigación presentado por Saavedra et al (2020) en Tarapoto, ambos estudios resaltan la influencia positiva del engagement en aspectos relacionados con la satisfacción laboral y la motivación. En el estudio de Saavedra et al, se destaca que el engagement contribuye al desarrollo de un entorno favorable en la institución pública, motivando a los empleados a comprometerse con los objetivos institucionales.

Sin embargo, hay diferencias notables en los resultados específicos y las conclusiones. Mientras que, en las agencias de la zona Ancash del banco Scotiabank, el 72.5% de los colaboradores tiene niveles altos de engagement y el 87% muestra niveles altos de motivación laboral, en Tarapoto, los resultados indican un impacto positivo del engagement en la satisfacción de los empleados, especialmente en aspectos de salud física y psicológica, con un 30% de estudios relacionados que respaldan esta idea. Ambos estudios refuerzan la idea de que el engagement juega un papel crucial en la motivación y satisfacción laboral, aunque los contextos específicos y las poblaciones estudiadas pueden influir en los

resultados y las recomendaciones para la gestión del talento y los recursos humanos.

En cuanto a las dimensiones específicas del engagement, si analizamos la dimensión vigor del engagement podemos validar que emerge como un factor destacado, con un aumento promedio del 2.26 en la motivación laboral por unidad de vigor. La alta variabilidad del 18.4% atribuible a esta dimensión destaca su papel crucial en impulsar la motivación de los colaboradores.

Según Ocampo et al (2021) el vigor se distingue por la manifestación de abundante energía, resistencia mental y una disposición significativa para dedicar esfuerzo al trabajo. Del mismo modo, según Ayzanoa y Solórzano (2022), el vigor se refiere a la faceta comportamental y energética del engagement, destacando el nivel de energía y firmeza mental que se evidencian en el desempeño laboral, relacionado con la aportación al trabajo, siendo de esta forma un factor determinante en el aumento de la motivación laboral.

La influencia positiva y directa de la dimensión dedicación, respaldada por el aumento promedio del 1.7 en la motivación laboral por unidad de dedicación, sugiere que la dedicación activa al trabajo contribuye significativamente a la motivación de los empleados. Pues de acuerdo a lo señalado por Molero et al. (2020), la dedicación implica un alto grado de compromiso laboral y la percepción de que el trabajo es significativo.

Asimismo, Peralta et al. (2023) indican que la dedicación está asociada con la implicación en las labores y se evidencia mediante emociones como el entusiasmo y el orgullo por las tareas desempeñadas, así como un sentido de inspiración, razón por la cual influye en los niveles de motivación de los colaboradores.

La dimensión absorción también muestra una influencia positiva, con un aumento promedio del 1.59 en la motivación laboral por unidad de absorción. El valor p de 0.004 refuerza la conclusión de que la absorción en el trabajo está directamente relacionada con la motivación laboral. Resultado que concuerda con lo indicado por Orgambidez et al. (2015), pues señalan que se la absorción se hace evidente cuando un colaborador está completamente concentrado en su trabajo, experimentando la percepción de que el tiempo pasa rápidamente, lo que no permite que se desconecte de sus labores.

Por lo tanto, los resultados sugieren que el engagement, en particular sus dimensiones específicas (vigor, dedicación y absorción) desempeñan un papel esencial en la determinación de la motivación laboral en el contexto del Banco Scotiabank en la Zona Ancash. Estos hallazgos pueden proporcionar una base valiosa para iniciativas y estrategias de gestión del gerente zonal en conjunto con los gerentes de las agencias de la zona Ancash, orientadas a fortalecer el engagement y por ende la motivación en el entorno laboral bancario.

En cuanto a las fortalezas de la metodología utilizada, al tratarse de un enfoque básico y transversal, permite ampliar el conocimiento teórico de las variables de estudio y proporciona una medición del engagement y motivación laboral en un momento específico. Asimismo, al ser un diseño no experimental, se evita la manipulación de variables, lo que permite observar a los colaboradores en su entorno natural, aumentando la validez de los resultados.

Del mismo modo, la elección de cuestionarios validados, como el cuestionario de Engagement UWES y el cuestionario de motivación de Herzberg, mejora la validez de los datos recopilados, puesto que la inclusión de expertos en la validación de los instrumentos contribuye a garantizar la claridad y coherencia de los ítems. Así como la alta confiabilidad obtenida a través del alfa de Cronbach (0.916 para engagement y 0.958 para motivación laboral) indica la consistencia interna de los instrumentos. Además, la presente investigación es relevante en el contexto científico y social, ya que contribuye al entendimiento de la influencia del engagement en la motivación laboral, aspecto crucial en la gestión de recursos humanos y en la mejora del desempeño organizacional. Los resultados podrían proporcionar aportes significativos para el diseño de estrategias que promuevan un entorno laboral más motivador y comprometido, beneficiando tanto a los empleados como a la organización. La metodología utilizada refuerza la validez y confiabilidad de los resultados, respaldando la relevancia de la investigación en el ámbito académico y empresarial.

Asimismo, en cuanto al aporte de la presente investigación en relación con otros estudios, se destaca la contextualización específica, pues el estudio se enfoca en colaboradores del Banco Scotiabank en las agencias de la Zona Ancash, proporcionando una visión específica y detallada de la influencia del engagement en la motivación laboral en un contexto organizacional particular. Esto agrega valor

al centrarse en una población específica y permite obtener una mejor comprensión para el sector bancario en esa región.

Además de ello, la utilización de la técnica de regresión lineal para examinar la influencia del engagement en la motivación laboral demuestra un enfoque analítico avanzado. Esto contribuye a una comprensión más rigurosa de la relación causal entre las variables, y los resultados pueden ser más sólidos y confiables.

También es importante señalar que, al abordar la influencia del engagement en la motivación laboral en el sector bancario, la investigación tiene implicaciones prácticas directas para la gestión de recursos humanos en entidades financieras, ofreciendo posibles recomendaciones y estrategias para mejorar el compromiso y la motivación de los empleados.

Por el contrario, en cuanto a las debilidades encontradas en la metodología empleada, se encuentra el alcance temporal, pues se limita a ofrecer una visión en un momento específico, sin abordar cambios a lo largo del tiempo.

Asimismo, la investigación se centra en los colaboradores del Banco Scotiabank en las agencias de la Zona Ancash, lo que podría limitar la generalización de los resultados a otras poblaciones o contextos.

Finalmente, es fundamental abordar la discrepancia entre los niveles altos de engagement y motivación laboral encontrados en la investigación y la realidad problemática descrita en la información empresarial. Para abordar esta discrepancia, es importante considerar los siguientes puntos: En primer lugar, se encuentra el alcance temporal de la investigación, pues los resultados obtenidos pueden reflejar la situación en un momento específico del tiempo. Es posible que, durante el período de la investigación, se hayan implementado medidas o acciones que mejoraron temporalmente los niveles de engagement y motivación laboral. Sin embargo, es crucial considerar que estas mejoras pueden no ser sostenibles a largo plazo.

Otro punto importante son los cambios en la gerencia, la rotación de gerentes en las agencias de la Zona Ancash podría haber influido en los resultados. La gestión y liderazgo tienen un impacto significativo en el engagement y la motivación laboral, en este caso si hubo cambios en la administración durante el período de la investigación, esto podría explicar la mejora temporal en los niveles de engagement

y motivación. Sería valioso investigar cómo la rotación de gerentes puede afectar estas variables y cómo se relaciona con la calidad del servicio.

Del mismo modo, otro punto a considerar son los factores externos, como pueden ser los eventos económicos, cambios en la competencia o situaciones de mercado, podrían haber influido en la percepción de los colaboradores. Analizar estos factores externos podría proporcionar una comprensión más completa de la influencia del engagement en la motivación laboral y la mejora en la calidad de servicio.

Finalmente, otro punto a considerar es un seguimiento a largo plazo para evaluar la estabilidad de los niveles de engagement y motivación laboral. Esto permitiría identificar patrones a lo largo del tiempo y determinar si los niveles se mantienen, aumentan o disminuyen después de ciertos eventos o cambios en las agencias del banco Scotiabank en la zona Ancash.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. En base al objetivo general, se confirma una influencia positiva del engagement en la motivación laboral, siendo que al aumentar en una unidad el engagement, la motivación laboral también aumenta en 0.7 en promedio. Asimismo, el 15.2% de la variabilidad que existe en la motivación se debe a la influencia del engagement.
- Segunda. Se observa que el 72.5% de los colaboradores de las agencias del Banco Scotiabank en la Zona Ancash tienen niveles altos de engagement, mientras que el 27.5% mantiene un nivel moderado. Este hallazgo resalta la predominancia de un engagement activo entre los empleados.
- Tercera. Se destaca que el 87% de los encuestados muestra niveles altos de motivación, mientras que el 13% mantiene un nivel moderado. Estos resultados indican un entorno laboral donde la mayoría de los colaboradores se encuentra altamente motivado.
- Cuarta. La dimensión específica del engagement, vigor, presenta una influencia positiva y directa en la motivación laboral. Al aumentar en una unidad el vigor, la motivación laboral aumenta en promedio un 2.26. Además, el 18.4% de la variabilidad en la motivación se atribuye a la influencia de esta dimensión, según los datos estadísticos obtenidos.
- Quinta. La dimensión dedicación también muestra una influencia positiva y directa en la motivación laboral. Al aumentar en una unidad la dedicación, la motivación laboral aumenta en promedio un 1.7. Además, el 13.2% de la variabilidad en la motivación se atribuye a esta dimensión.
- Sexta. La dimensión absorción también muestra una influencia positiva y directa en la motivación laboral. Al aumentar en una unidad la absorción, la motivación laboral aumenta en promedio un 1.59. Además, el 11.4% de la variabilidad en la motivación se atribuye a esta dimensión, respaldado por un valor p de 0.004.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. Se recomienda que el gerente zonal supervise la introducción de programas periódicos de desarrollo de engagement destinados a promover la conexión emocional de los colaboradores con el banco. Esto podría abarcar iniciativas como programas de reconocimiento y la participación en decisiones laborales. Aunque existen programas de bienestar en el banco, la mayoría se centra en la ciudad de Lima, por lo que se destaca la importancia de expandir estos programas a las provincias
- Segunda. Que los gerentes contribuyan a mantener y fortalecer los niveles altos de engagement a través de prácticas continuas de gestión de recursos humanos. Realizar encuestas periódicas de engagement, abordar proactivamente áreas de mejora y reconocer los éxitos del equipo.
- Tercera. Que los gerentes promuevan estrategias de motivación personalizada, conociendo las preferencias y metas individuales de los colaboradores. Brindar oportunidades de desarrollo alineadas con sus aspiraciones profesionales, reconocer y recompensar de manera personalizada los logros y contribuciones individuales.
- Cuarta. Se recomienda al gerente zonal, diseñar estrategias para promover el vigor en el trabajo, estimulando la energía, la resistencia mental y la dedicación al desempeño laboral. Esto puede incluir programas de bienestar, capacitación en habilidades de afrontamiento y la creación de un entorno que apoye la salud física y mental de los colaboradores.
- Quinta. Que los gerentes promuevan la dedicación activa al trabajo mediante la implementación de oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento por logros significativos y la creación de un entorno laboral que fomente la pasión y el compromiso.
- Sexta. Finalmente, se recomienda que el gerente zonal implemente estrategias para promover la absorción positiva en el trabajo, como la asignación de tareas desafiantes pero significativas, así como oportunidades de aprendizaje y desarrollo, y la creación de un entorno que fomente la conexión emocional con las tareas laborales.

REFERENCIAS

- Agurto Ruiz, K. P., Mogollón García, F. S., & Castillo Chung, L. B. (2020). *The role of occupational engagement as an alternative to improve employee job satisfaction. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 112-119*
- Altamirano, J., et al. (2020). Predictores individuales, contextuales y organizacionales de engagement en el trabajo y job crafting. *Ciencias Psicológicas, 2020*.
- Andrade, M. S. A., Chong, M. L. C. L., & Cobo, E. T. (2021). Importancia de la motivación en entornos laborales empresariales. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*. <https://www.journalbusinesses.com>
- Aros Araneda, C., et al. (2021). Motivación y empoderamiento: Una mirada hacia una experiencia transformadora en Educación Superior. *Ril Editores*. <https://www.digitaliapublishing.com/a/117127>
- Asociación para el Progreso de la dirección APD (2023). El engagement laboral: Claves para conseguirlo. *España*. <https://www.apd.es/engagement-laboral/>
- Aysanoa, J. M. C., & Zavala, J. R. S. (2022). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista Gobierno y Gestión Pública, 8(1)*.
- Bakker, A. B., & Albrecht, S. (2018). Work engagement: current trends. *Career Development International*.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). Job demands-resources model. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 29(3), 107-115*. REPUB_72508_OA.pdf.
- Barrios, J., Contreras, N., Mendieta, M., Rangel, Y., & Frassati, G. (2019). MOTIVACIÓN LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO EN EL SECTOR PÚBLICO DE PANAMÁ. *Conducta Científica, 2(2), 24-38*. Recuperado <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/conductacientifica/article/view/104>

- Bayser, S. E. (2022). Motivation and work performance in the nursing staff of a public institution of the Autonomous City of Buenos Aires. *Salud, Ciencia y Tecnología*. <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/12>
- Bocanegra-Noriega, M. A., & Galindo-Mora, J. P. (s.f.). Revisión Teórica de los Factores que Inciden en la Satisfacción Laboral de los Adolescentes Empacadores.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2873>
- Circular HR. (2018). *Engagement; Medición 2018*.
<https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement-2018.pdf>
- Conexión ESAN -Portal de negocios de ESAN Graduate School of Business. (2019). Motivación laboral: nuevas tendencias globales – Perú. *Motivación laboral: nuevas tendencias globales | Conexión ESAN*
- Echevarría, H. (2016). *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación*. Córdoba, Argentina: Universidad Nacional de Río Cuarto.
- Fajardo Sarmiento, M., Iroz Bortolotto, M., López Talavela, D., & Mirón Hernández, S. (2013). Relationship between engagement and self-efficacy beliefs in workers.
- Frías Herrera, M. S. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana* (Tesis doctoral, Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas).
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3>
- Gagñay, L. K. I., Chicaiza, S. L. T., & Aguirre, J. L. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). DOI <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>

- Gil-Beltrán, E., Llorens, S., & Salanova, M. (2020). Employees' physical exercise, resources, engagement, and performance: a cross-sectional study from HERO model. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(1), 39-47. DOI <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2020a4>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Herrera, D. (Eds.). (2009). *Teorías contemporáneas de la motivación. Una perspectiva aplicada*. Pontificia Universidad Católica de Perú.
- Juárez García, Arturo. (2015). Labor engagement, a scientific conception: interview with Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 21(2), 187-194. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200002&lng=es&tlng=es
- Loayza Flores, L. J., Marujo Serna, M. D. P., Primo Mendoza, J., & Alanya Coras, E. (2022). Motivación laboral y desempeño docente en el Perú. *Revista De Propuestas Educativas*, 4(7), 19–31. Vista de Motivación laboral y desempeño docente en el Perú
- Madero Gómez, Sergio Manuel. (2019). Factors of Herzberg's theory and the impact of incentives on worker satisfaction. *University Act*, 29, e2153. DOI
- Manjarrez Fuentes, Nelly Narcisa, Boza Valle, Jhon Alejandro, & Mendoza Vargas, Emma Yolanda. (2020). The motivation in the work performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. *University and Society Magazine*, 12(1), 359-365.
- Maslow, A. (2016). *El hombre autorrealizado: hacia una psicología del ser*. Editorial Kairós.
- Morales, A. M. M. (2022). Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 10(2), 81-86. Dialnet

Ministerio de Trabajo y promoción del empleo (2014). Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. Perú. https://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf

Molero-Jurado, María del Mar, Pérez-Fuentes, María del Carmen, Soriano, José Gabriel, Tortosa, Begoña María, Oropesa, Nieves Fátima, Simón-Márquez, María del Mar, & Gázquez-Linares, José Jesús. (2020). Personality and job creativity in relation to engagement in nursing. *Anales de Psicología*, 36(3), 533-541. DOI . <https://doi.org/10.6018/analesps.405391>

Mora Estrada, O., Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C. A., y Pedraza Lima, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(Especial 8), 956-974. DOI-<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>

Motivación para el trabajo en equipo. ICB Editores, 2014. Digitalia. <https://www.digitaliapublishing.com/a/109595>

Muñoz, A. R., & Bakker, A. B. (2009). Engagement at work. Salanova, M. & Schaufeli, W.(2009). Work engagement: when work becomes passion, 437-452.

Naranjo Pereira, M. L. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153–170. DOI. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.510>

Ocampo-Álvarez, L. F., Quiroz-González, E., & Villavicencio-Ayub, E. (2021). Engagement y optimismo en un grupo de trabajadores colombianos: análisis de algunos predictores. *Universidad y Salud*, 23(3), 320-328.

Oficina Internacional del trabajo. (2022). Transformar las empresas mediante la diversidad y la inclusión- Ginebra-Suiza.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_841370.pdf

- Orgambídez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P. J., & Borrego-Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69-77.
- Palacios Zubieta, A. Z. (2019). Motivación y engagement laboral en el Instituto Superior de Educación Pública de Huaraz, 2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39235/Palacios_ZAZ.pdf?isAllowed=y&sequence=1+
- Patiño Castro, L., Arana Medina, C. M., Zapata Arismendy, D. M., Patiño Madrid, J. H., Rodríguez González, O., & Cárdenas Niño, L. (2022). *The construct of engagement in Colombia: a theoretical review*. *Science and Academia*, (3). DOI. <https://doi.org/10.21501/2744838X.4489>
- Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192. DOI. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Prieto Blanco, A. (2015). *Las claves de la motivación*. Ediciones B. Digitalia
- Ramirez Valladares, C. O. (2021). *El engagement y su relación con la motivación del personal administrativo del Instituto Tecnológico “Almirante Miguel Grau” Piura, 2020*.
- Rivas Caso, G. (2019). *La motivación de las decisiones arbitrales*. Ediciones Olejnik. Digitalia
- Rodríguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Moreno, R., & Montalvo, J. (2020). *Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México*. *Revista Espacios*, 41(43), 53-68. México (revistaespacios.com).
- Rojas, José Peralta, Garay, Jessica Palacios, Huamán, Pedro Javier Tamayo, Taboada, Máximo Abel Rodríguez, & Rodríguez, Pablo Celestino Olivares.

(2023). *Academic and teaching work engagement: A bibliographic review*. *Horizons Journal of Research in Educational Sciences*, 7(27), 35-48. DOI

SAC, A. G. U. *Motivación laboral y engagement en el personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo SAC*.

http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/607/submission/review/607-133-2187-1-4-20190131.pdf

Saavedra Mori, F., Delgado Bardales, J. M., & Saldaña Pinto, C. A. (2020). *GESTIÓN ENGAGEMENT EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS*. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 7(2), 185–198. DOI <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484>

Salazar, M & Gutierrez, A (2016). *La motivación laboral en el sector de servicios. ¿Qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera?. Revista empresarial, IFE-FEE-UCSG. Ecuador. [PDF](Dialnet-LaMotivacionLaboralEnElSectorDeServiciosQueHaceQue-5924578 (1).pdf)*

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>

Vargas Mendoza, L. M., & Estrada Mejía, W. C. (2020). Engagement: theory and notions. *Journal of Value Added Research*, 3(1), 35 - 46. DOI <https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1264>.

Vesga Rodríguez, J., García Rubiano, M., Toscano del Cairo, C., Pazmay Ramos, S., Quiroz González, E., Muñoz Jaramillo, J., & Forero Aponte, C. (2020). *Engagement y cambio organizacional*. Universidad Católica de Colombia. Digitalia. [tps://www.digitaliapublishing.com/a/102364](https://www.digitaliapublishing.com/a/102364)

(2023). *Energía y motivación*. Reverté Management. Digitalia

ANEXOS

Anexo1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1 Engagement	El engagement es un estado mental positivo caracterizado por un elevado nivel de energía y una gran identificación con el trabajo. (Salanova y Schaufeli,2004)	El engagement se encuentra constituido por tres dimensiones: Vigor, dedicación y absorción; los cuales se medirán a través de (17) ítems.	Vigor	Energía	- Soy fuerte y enérgico/a con mi trabajo	Ordinal Alto Moderado Bajo
				Responsabilidad	- Estoy inmerso/a y concentrado/a en mi trabajo	
				Gozo	- Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	
				Persistencia	-Soy persistente en mi trabajo	
				Optimismo	-Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	
			Dedicación	Sentido	-Mi trabajo tiene sentido	
				Propósito	-Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo	
				Entusiasmo	- Estoy entusiasmado/a con mi trabajo	
				Inspiración	- Mi trabajo es estimulante e inspirador	
				Orgullo	- Estoy orgulloso/a del trabajo que hago	
				Sacrificio	-En mi trabajo se presentan nuevos retos.	
			Absorción	Tiempo	-Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	
				Atención	-Me es difícil 'desconectarme' del trabajo	
				Satisfacción	- En mi trabajo me siento lleno/a de energía	
				Involucramiento	-Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien	
				Atracción	-Me 'dejo llevar' por mi trabajo	
				Concentración	-Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor	

V2 Motivación Laboral	La motivación laboral es la determinación que tienen los empleados que son incentivados en su trabajo para emplear su propio esfuerzo a fin de alcanzar los objetivos de la organización, los cuales se encuentran ligados a sus objetivos personales. (Coromoto y Villón ,2017)	La motivación laboral se desarrolla en sus dimensiones: Factor extrínseco o de higiene y Factor intrínseco o motivacional las cuales se medirán a través de (34) ítems.	Factores extrínsecos o de higiene	Política de la empresa	-En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales. -Me siento conforme con mi horario laboral. -Entiendo claramente la misión y visión de la organización -Mi organización difunde sus políticas y procedimientos. -Me siento conforme con las normas y políticas institucionales.	Ordinal Alto Moderado Bajo
				Supervisión	-Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo. -Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo. -La gerencia es competente en llevar el servicio.	
				Relación con el supervisor	-Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo. -Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas. -Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos. -Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.	
				Condiciones de Trabajo	-Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente. -Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo. -Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.	
				Sueldo	-Mi remuneración está de acuerdo con el trabajo que realizo. -Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo. -Recibo los beneficios de acuerdo con ley.	
				Relaciones Interpersonales	-Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo. -Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo.	
			Factores intrínsecos o motivacionales	Logro	-Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos. -El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades. -Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	
				Reconocimiento	-Mi jefe reconoce por una labor bien realizada. -Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo. -Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.	

				Trabajo en si	<ul style="list-style-type: none"> -Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo. -Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes. 	
				Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo con mi criterio. -Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad. -Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad. -Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas. 	
				Crecimiento y ascenso	<ul style="list-style-type: none"> -Existen oportunidades de hacer línea de carrera. -Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional. 	

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank – Agencias de la Zona Ancash 2023	Problema general ¿Cuál es la influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank en las agencias de la Zona Ancash?	Hipótesis general Existe influencia directa del engagement en la motivación laboral.	Objetivo general Determinar la influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash. Objetivos específicos Identificar el nivel de percepción del engagement de los colaboradores del Banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash	Variable 1: Engagement Variable 2: Motivación laboral	Vigor Dedicación Absorción Factores extrínsecos o de higiene Factores intrínsecos o motivacionales	Tipo: Investigación básica y transversal. Diseño: No experimental y Correlacional Causal. Población: 69 colaboradores del Banco Scotiabank de las agencias de la zona Ancash. Muestra: 69 colaboradores del Banco Scotiabank de las agencias de la zona Ancash. Técnicas de recolección de datos: Encuesta Instrumentos: Cuestionario
	JUSTIFICACIÓN		Identificar el nivel de percepción de la motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash			
	Teórica: Se han revisado estudios previos a nivel internacional, nacional y local que exploran las variables en estudio, así como teorías que destacan la relevancia de emprender nuevos estudios con el fin de aportar al conocimiento actual, proporcionando una base conceptual integral.		Establecer la influencia del vigor en la motivación laboral. Establecer la influencia de la dedicación en la motivación laboral.			

	<p>Práctica: Permite a los líderes de las organizaciones la posibilidad de adquirir conocimientos sobre enfoques para elevar el grado de implicación de sus empleados, lo que a su vez contribuye al fortalecimiento del ambiente laboral, así como en beneficios financieros para las empresas.</p> <p>Metodológica: Se empleó instrumentos de validez y confiabilidad para medir las dimensiones de las variables en estudio. Además, se siguieron rigurosamente los principios éticos que rigen la investigación, lo que no solo respaldó futuros trabajos de investigación, sino que también garantizó el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p>	<p>Establecer la influencia de la absorción en la motivación laboral.</p>			<p>Métodos de análisis de investigación:</p> <p>Regresión lineal</p>
--	---	---	--	--	---

Anexo 3

CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT UWES

El siguiente cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre su nivel de engagement laboral. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Edad		Sexo	
------	--	------	--

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. En mi trabajo se presentan nuevos retos.					
2. En mi trabajo me siento lleno/a de energía					
3. Estoy inmerso/a y concentrado/a en mi trabajo					
4. Soy persistente en mi trabajo					
5. Estoy entusiasmado/a con mi trabajo					
6. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo					
7. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar					
8. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando					
9. Soy fuerte y enérgico/a con mi trabajo					
10. Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo					
11. Mi trabajo tiene sentido					
12. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor					
13. Me 'dejo llevar' por mi trabajo					
14. Mi trabajo es estimulante e inspirador					
15. Estoy orgulloso/a del trabajo que hago					
16. Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien					
17. Me es difícil 'desconectarme' del trabajo					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Cuestionario de Engagement Uwes

I. Datos Informativos:

- Autor : Schaufeli et al. en el año 2006
- Tipo de instrumento : Cuestionario alternativa múltiple
- Administración : Individual
- Duración aproximada : 10 minutos
- Medio de aplicación : Virtual por medio de formulario google forms
- Responsable de la aplicación : Investigadora

II. Descripción y propósito:

El cuestionario consta de 17 ítems cuyo propósito es determinar el nivel de engagement desde la percepción de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash. Los ítems se encuentran alineados a 3 dimensiones: Vigor (05 ítems), dedicación (06 ítems) y absorción (06 ítems), considerando como escala de valoración: Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

III. Tabla de especificaciones:

Dimensión	Indicador	Nro de ítems	Ítems	Puntaje
Vigor	Energía	1	9	1 - 5
	Responsabilidad	1	3	1 - 5
	Gozo	1	7	1 - 5
	Persistencia	1	4	1 - 5
	Optimismo	1	8	1 - 5
Dedicación	Sentido	1	11	1 - 5
	Propósito	1	10	1 - 5
	Entusiasmo	1	5	1 - 5

	Inspiración	1	14	1 - 5
	Orgullo	1	15	1 - 5
	Sacrificio	1	1	1 - 5
Absorción	Tiempo	1	6	1 - 5
	Atención	1	17	1 - 5
	Satisfacción	1	2	1 - 5
	Involucramiento	1	16	1 - 5
	Atracción	1	17	1 - 5
	Concentración	1	12	1 - 5
TOTAL		17	Ítems	17 - 85

IV. Opciones de respuesta

Nro de ítems	Opciones de respuesta	Puntaje
Del 1 al 17	Nunca	1
	Casi Nunca	2
	Algunas Veces	3
	Casi siempre	4
	Siempre	5

V. Niveles de valoración

Nivel	Intervalo de Valores
Bajo	17 - 39
Moderado	40 - 62
Alto	63 - 85

Questionario en google forms

Questionario de engagement

El siguiente cuestionario consta de 17 preguntas y forma parte de la investigación sobre la influencia del engagement en la motivación laboral, tiene como finalidad recabar información sobre su nivel de engagement laboral. Su colaboración es anónima y voluntaria, asimismo sus respuestas serán tratadas de forma confidencial. Muchas gracias por su tiempo y apoyo en la presente investigación.

** Indica que la pregunta es obligatoria*

1. ¿Desea participar en esta investigación? *

Marca solo un óvalo.

- Sí *Ir a la pregunta 2*
 No

Ítems cuestionario engagement laboral

2.

Marca solo un óvalo.

- Opción 1

3. Edad *

Marca solo un óvalo.

- 18 - 25
 26 - 33
 34 - 41
 42 - 49
 50 a más

4. Sexo *

Marca solo un óvalo.

F

M

5. 1.En mi trabajo se presentan nuevos retos *

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

6. 2.En mi trabajo me siento lleno/a de energía *

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

7. 3. Estoy inmerso/a y concentrado/a en mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

8. 4. Soy persistente en mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

9. 5. Estoy entusiasmado/a con mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

10. 6. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

11. 7. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

12. 8. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

13. 9. Soy fuerte y enérgico/a con mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

14. 10. Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

15. 11. Mi trabajo tiene sentido *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

16. 12. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

17. 13. Me 'dejo llevar' por mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

18. 14. Mi trabajo es estimulante e inspirador *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

19. 15. Estoy orgulloso/a del trabajo que hago *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

20. 16. Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

21. 17. Me es difícil 'desconectarme' del trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Anexo 4

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN DE HERZBERG

A continuación, encontrará una serie de proposiciones con relación a la motivación que recibe en la institución. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Edad		Sexo	
------	--	------	--

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales.					
2. Me siento conforme con mi horario laboral.					
3. Entiendo claramente la misión y visión de la organización					
4. Mi organización difunde sus políticas y procedimientos.					
5. Me siento conforme con las normas y políticas institucionales.					
6. Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo.					
7. Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo.					
8. La gerencia es competente en llevar el servicio.					
9. Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo					
10. Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas					
11. Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.					
12. Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.					

13. Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
14. Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.					
15. Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.					
16. Mi remuneración está de acuerdo con el trabajo que realizo.					
17. Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo.					
18. Recibo los beneficios de acuerdo con ley.					
19. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
20. Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo.					
21. Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos.					
22. El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.					
23. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
24. Mi jefe reconoce por una labor bien realizada.					
25. Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.					
26. Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.					
27. Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.					
28. Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.					
29. Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo con mi criterio.					
30. Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.					
31. Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.					
32. Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.					
33. Existen oportunidades de hacer línea de carrera.					
34. Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO
Cuestionario de Motivación de Herzberg

VI. Datos Informativos:

- Autor : Madero en el año 2019
- Tipo de instrumento : Cuestionario alternativa múltiple
- Administración : Individual
- Duración aproximada : 10 minutos
- Medio de aplicación : Virtual por medio de formulario google forms
- Responsable de la aplicación : Investigador

VII. Descripción y propósito:

El cuestionario consta de 34 ítems cuyo propósito es determinar el nivel de motivación laboral desde la percepción de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash. Los ítems se encuentran alineados a 2 dimensiones: Factores extrínsecos o de higiene (20 ítems) y Factores intrínsecos o motivacionales (14 ítems), considerando como escala de valoración: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

VIII. Tabla de especificaciones:

Dimensión	Indicador	Nro de ítems	Ítems	Puntaje
Factores extrínsecos o de higiene	Política de la empresa	5	1,2,3,4,5	1 - 5
	Supervisión	3	6,7,8	1 - 5
	Relación con el supervisor	4	9,10,11,12	1 - 5

	Condiciones de Trabajo	3	13,14,15	1 - 5
	Sueldo	3	16,17,18	1 - 5
	Relaciones Interpersonales	2	19,20	1 - 5
Factores intrínsecos o motivacionales	Logro	3	21,22,23	1 - 5
	Reconocimiento	3	24,25,26	1 - 5
	Trabajo en si	2	27,28	1 - 5
	Responsabilidad	4	29,30,31,32	1 - 5
	Crecimiento y ascenso	2	33,34	1 - 5
TOTAL		34	Ítems	34 – 170

IX. Opciones de respuesta

Nro de ítems	Opciones de respuesta	Puntaje
Del 1 al 34	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Indeciso	3
	De acuerdo	4
	Totalmente de acuerdo	5

X. Niveles de valoración

Nivel	Intervalo de Valores
Bajo	34 - 79
Moderado	80 - 125
Alto	126 - 170

Cuestionario en google forms

Cuestionario de motivación

El siguiente cuestionario consta de 34 preguntas y forma parte de la investigación sobre la influencia del engagement en la motivación laboral, tiene como finalidad recabar información sobre la motivación. Su colaboración es anónima y voluntaria, asimismo sus respuestas serán tratadas de forma confidencial. Muchas gracias por su tiempo y apoyo en la presente investigación.

** Indica que la pregunta es obligatoria*

1. ¿Desea participar en esta investigación? *

Marca solo un óvalo.

- Si *Ir a la pregunta 2*
- No

Ítems cuestionario motivación

2. Edad *

Marca solo un óvalo.

- 18 - 25
- 26 - 33
- 34 - 41
- 42 - 49
- 50 a más

3. Sexo *

Marca solo un óvalo.

- F
- M

4. 1. En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

5. 2. Me siento conforme con mi horario laboral *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

6. 3. Entiendo claramente la misión y visión de la organización *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

7. 4. Mi organización difunde sus políticas y procedimientos *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

8. 5. Me siento conforme con las normas y políticas institucionales *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

9. 6. Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

10. 7. Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y *
controla nuestro trabajo

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

11. 8. La gerencia es competente en llevar el servicio *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

12. 9. Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

13. 10. Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

14. 11. Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar *
con ellos

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

15. 12. Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

16. 13. Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

17. 14. Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

18. 15. Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

19. 16. Mi remuneración está de acuerdo con el trabajo que realizo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. 17. Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21. 18. Recibo los beneficios de acuerdo con ley *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. 19. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. 20. Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. 21. Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

25. 22. El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

26. 23. Las tareas que desempeño corresponden a mi función *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

27. 24. Mi jefe reconoce por una labor bien realizada *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

28. 25. Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

29. 26. Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

30. 27. Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

31. 28. Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

32. 29. Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo con mi criterio *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

33. 30. Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Indeciso
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

34. 31. Cumpro con el horario establecido y demuestro puntualidad *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

35. 32. Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar *
de otras personas

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

36. 33. Existen oportunidades de hacer línea de carrera *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

37. 34. Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Consentimiento informado

Título de la investigación: Influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank – Agencias de la Zona Ancash 2023

Investigadora: Parihuaman Franco Diana Nathali

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank – Agencias de la Zona Ancash 2023”, cuyo objetivo es determinar la influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa académico de maestría en administración de negocios MBA de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Banco Scotiabank. Una disminución del indicador que mide la calidad de servicio en la institución financiera podría afectar la competitividad del banco en el mercado, siendo la motivación un factor crucial que podría estar afectando la atención al cliente en las agencias de la zona Ancash.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank – Agencias de la Zona Ancash 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual. Las respuestas de los dos cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Anexo 6

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Cuestionario de Engagement Uwes” y “Cuestionario de Motivación Laboral”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Cáceres Iglesias Paulo Cesar		
Grado profesional:	Maestría	(x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica	()	Social ()
	Educativa	()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión empresarial y comercio internacional		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	()	
	Mas de 5 años	(x)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	- Cuestionario de Engagement Uwes - Cuestionario de Motivación laboral
Autor(es):	Parihuaman Franco Diana Na-thali
Procedencia:	Banco Scotiabank
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores del banco Scotiabank de las agencias de la zona Ancash.

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 17 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir el engagement de la población de estudio. - La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 11 indicadores y 34 ítems en total. El objetivo es medir la motivación de la población de estudio.
----------------	---

4. Soporte teórico

• Variable 1: Engagement

El engagement es un estado mental positivo caracterizado por un elevado nivel de energía y una gran identificación con el trabajo (Salanova y Schaufeli,2004).

• Variable 2: Motivación laboral

La motivación laboral es la determinación que tienen los empleados que son incentivados en su trabajo para emplear su propio esfuerzo con el propósito de lograr las metas de la organización, los cuales se encuentran ligados a sus objetivos personales. (Coromoto y Villón ,2017)

Variable	Dimensiones	Definición
Engagement	Vigor	Se caracteriza por la presencia de una gran cantidad de energía, resistencia mental y una gran disposición para dedicar energía al trabajo. (Ocampo et al. 2021)
	Dedicación	Implica un alto grado de compromiso laboral, implicación y la percepción de que el trabajo es significativo. (Molero et al.2020).
	Absorción	Se refiere a un estado de concentración y satisfacción relacionado con la tarea realizada en el trabajo. (Gil et al. 2020)
Motivación Laboral	Factores extrínsecos o de higiene	Están conformados por las condiciones laborales como el salario, política de la empresa, ambiente laboral. (Bocanegra et al. 2017)

	Factores intrínsecos o motivacionales	Se derivan directamente de las características inherentes al trabajo en sí como el logro, responsabilidad, reconocimiento. (Ramos, 2014)
--	---------------------------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los siguientes cuestionarios:

- Cuestionario de Engagement Uwes elaborado por Schaufeli et al. en el año 2006. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.
- Cuestionario de Motivación laboral elaborado por Madero (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Engagement Uwes

- Primera dimensión: Vigor
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de vigor de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Energía	Soy fuerte y enérgico/a con mi trabajo	4	4	4	4
Responsabilidad	Estoy inmerso/a y concentrado/a en mi trabajo	4	4	4	4
Gozo	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	4	4	4	4
Persistencia	Soy persistente en mi trabajo	4	4	4	4
Optimismo	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Dedicación
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de dedicación de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sentido	Mi trabajo tiene sentido	4	4	4	4
Propósito	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo	4	4	4	4
Entusiasmo	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo	4	4	4	4
Inspiración	Mi trabajo es estimulante e inspirador	4	4	4	4

Orgullo	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago	4	4	4	4
Sacrificio	En mi trabajo se presentan nuevos retos.	4	4	4	4

- Tercera dimensión: Absorción
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de absorción de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	4	4	4	4
Atención	Me es difícil 'desconectarme' del trabajo	4	4	4	4
Satisfacción	En mi trabajo me siento lleno/a de energía	4	4	4	4
Involucramiento	Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien	4	4	4	4
Atracción	Me 'dejo llevar' por mi trabajo	4	4	4	4
Concentración	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Engagement Uwes

- Primera dimensión: Vigor
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de vigor de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Energía	Soy fuerte y enérgico/a con mi trabajo	4	4	4	4
Responsabilidad	Estoy inmerso/a y concentrado/a en mi trabajo	4	4	4	4
Gozo	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	4	4	4	4
Persistencia	Soy persistente en mi trabajo	4	4	4	4
Optimismo	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Dedicación
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de dedicación de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sentido	Mi trabajo tiene sentido	4	4	4	4
Propósito	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo	4	4	4	4
Entusiasmo	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo	4	4	4	4
Inspiración	Mi trabajo es estimulante e inspirador	4	4	4	4
Orgullo	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago	4	4	4	4

Sacrificio	En mi trabajo se presentan nuevos retos.	4	4	4	4
------------	--	---	---	---	---

- Tercera dimensión: Absorción
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de absorción de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	4	4	4	4
Atención	Me es difícil 'desconectarme' del trabajo	4	4	4	4
Satisfacción	En mi trabajo me siento lleno/a de energía	4	4	4	4
Involucramiento	Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien	4	4	4	4
Atracción	Me 'dejo llevar' por mi trabajo	4	4	4	4
Concentración	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Motivación Laboral

- Primera dimensión: Factores extrínsecos o de higiene
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de motivación extrínseca de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Política de la empresa	En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales.	4	4	4	4
	Me siento conforme con mi horario laboral.	4	4	4	4
	Entiendo claramente la misión y visión de la organización	4	4	4	4


	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos.	4	4	4	4
	Me siento conforme con las normas y políticas institucionales	4	4	4	4
Supervisión	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo	4	4	4	4
	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo.	4	4	4	4
	La gerencia es competente en llevar el servicio	4	4	4	4
Relación con el supervisor	Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo	4	4	4	4
	Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas.	4	4	4	4
	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.	4	4	4	4
	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.	4	4	4	4
Condiciones de Trabajo	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente	4	4	4	4
	Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.	4	4	4	4
	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.	4	4	4	4
Sueldo	Mi remuneración está de acuerdo con el trabajo que realizo.	4	4	4	4
	Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo.	4	4	4	4
	Recibo los beneficios de acuerdo con ley.	4	4	4	4

Relaciones Interpersonales	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4
	Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Factores intrínsecos o motivacionales
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Logro	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos.	4	4	4	4
	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.	4	4	4	4
	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	4	4	4	4
Reconocimiento	-Mi jefe reconoce por una labor bien realizada.	4	4	4	4
	-Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.	4	4	4	4
	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.	4	4	4	4
Trabajo en si	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.	4	4	4	4
	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.	4	4	4	4
Responsabilidad	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo con mi criterio.	4	4	4	4
	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.	4	4	4	4
	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.	4	4	4	4

	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.	4	4	4	4
Crecimiento y ascenso	Existen oportunidades de hacer línea de carrera.	4	4	4	4
	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.	4	4	4	4


 Firma

 DNT N° 41412153

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Cuestionario de Engagement Uwes” y “Cuestionario de Motivación Laboral”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mantilla Farfan Samuel Jesus		
Grado profesional:	Maestría	(x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica	()	Social ()
	Educativa	()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	()	
	Mas de 5 años	(x)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	- Cuestionario de Engagement Uwes - Cuestionario de Motivación laboral
Autor(es):	Parihuaman Franco Diana Na-thali
Procedencia:	Banco Scotiabank
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores del banco Scotiabank de las agencias de la zona Ancash.

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 17 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir el engagement de la población de estudio. - La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 11 indicadores y 34 ítems en total. El objetivo es medir la motivación de la población de estudio.
----------------	---

4. Soporte teórico

• Variable 1: Engagement

El engagement es un estado mental positivo caracterizado por un elevado nivel de energía y una gran identificación con el trabajo (Salanova y Schaufeli,2004).

• Variable 2: Motivación laboral

La motivación laboral es la determinación que tienen los empleados que son incentivados en su trabajo para emplear su propio esfuerzo con el propósito de lograr las metas de la organización, los cuales se encuentran ligados a sus objetivos personales. (Coromoto y Villón ,2017)

Variable	Dimensiones	Definición
Engagement	Vigor	Se caracteriza por la presencia de una gran cantidad de energía, resistencia mental y una gran disposición para dedicar energía al trabajo. (Ocampo et al. 2021)
	Dedicación	Implica un alto grado de compromiso laboral, implicación y la percepción de que el trabajo es significativo. (Molero et al.2020).
	Absorción	Se refiere a un estado de concentración y satisfacción relacionado con la tarea realizada en el trabajo. (Gil et al. 2020)
Motivación Laboral	Factores extrínsecos o de higiene	Están conformados por las condiciones laborales como el salario, política de la empresa, ambiente laboral. (Bocanegra et al. 2017)

	Factores intrínsecos o motivacionales	Se derivan directamente de las características inherentes al trabajo en sí como el logro, responsabilidad, reconocimiento. (Ramos, 2014)
--	---------------------------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los siguientes cuestionarios:

- Cuestionario de Engagement Uwes elaborado por Schaufeli et al. en el año 2006. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.
- Cuestionario de Motivación laboral elaborado por Madero (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Engagement Uwes

- Primera dimensión: Vigor
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de vigor de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Energía	Soy fuerte y enérgico/a con mi trabajo	4	4	4	4
Responsabilidad	Estoy inmerso/a y concentrado/a en mi trabajo	4	4	4	4
Gozo	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	4	4	4	4
Persistencia	Soy persistente en mi trabajo	4	4	4	4
Optimismo	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Dedicación
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de dedicación de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sentido	Mi trabajo tiene sentido	4	4	4	4
Propósito	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo	4	4	4	4
Entusiasmo	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo	4	4	4	4
Inspiración	Mi trabajo es estimulante e inspirador	4	4	4	4

Orgullo	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago	4	4	4	4
Sacrificio	En mi trabajo se presentan nuevos retos.	4	4	4	4

- Tercera dimensión: Absorción
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de absorción de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	4	4	4	4
Atención	Me es difícil 'desconectarme' del trabajo	4	4	4	4
Satisfacción	En mi trabajo me siento lleno/a de energía	4	4	4	4
Involucramiento	Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien	4	4	4	4
Atracción	Me 'dejo llevar' por mi trabajo	4	4	4	4
Concentración	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Engagement Uwes

- Primera dimensión: Vigor
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de vigor de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Energía	Soy fuerte y enérgico/a con mi trabajo	4	4	4	4
Responsabilidad	Estoy inmerso/a y concentrado/a en mi trabajo	4	4	4	4
Gozo	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	4	4	4	4
Persistencia	Soy persistente en mi trabajo	4	4	4	4
Optimismo	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Dedicación
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de dedicación de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sentido	Mi trabajo tiene sentido	4	4	4	4
Propósito	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo	4	4	4	4
Entusiasmo	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo	4	4	4	4
Inspiración	Mi trabajo es estimulante e inspirador	4	4	4	4
Orgullo	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago	4	4	4	4

Sacrificio	En mi trabajo se presentan nuevos retos.	4	4	4	4
------------	--	---	---	---	---

- Tercera dimensión: Absorción
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de absorción de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	4	4	4	4
Atención	Me es difícil 'desconectarme' del trabajo	4	4	4	4
Satisfacción	En mi trabajo me siento lleno/a de energía	4	4	4	4
Involucramiento	Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien	4	4	4	4
Atracción	Me 'dejo llevar' por mi trabajo	4	4	4	4
Concentración	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Motivación Laboral

- Primera dimensión: Factores extrínsecos o de higiene
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de motivación extrínseca de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Política de la empresa	En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales.	4	4	4	4
	Me siento conforme con mi horario laboral.	4	4	4	4

	Entiendo claramente la misión y visión de la organización	4	4	4	4
	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos.	4	4	4	4
	Me siento conforme con las normas y políticas institucionales	4	4	4	4
Supervisión	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo	4	4	4	4
	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo.	4	4	4	4
	La gerencia es competente en llevar el servicio	4	4	4	4
Relación con el supervisor	Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo	4	4	4	4
	Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas.	4	4	4	4
	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.	4	4	4	4
	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.	4	4	4	4
Condiciones de Trabajo	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente	4	4	4	4
	Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.	4	4	4	4
	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.	4	4	4	4
Sueldo	Mi remuneración está de acuerdo con el trabajo que realizo.	4	4	4	4
	Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo.	4	4	4	4

	Recibo los beneficios de acuerdo con ley.	4	4	4	4
Relaciones Interpersonales	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4
	Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Factores intrínsecos o motivacionales
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Logro	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos.	4	4	4	4
	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.	4	4	4	4
	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	4	4	4	4
Reconocimiento	-Mi jefe reconoce por una labor bien realizada.	4	4	4	4
	-Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.	4	4	4	4
	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.	4	4	4	4
Trabajo en si	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.	4	4	4	4
	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.	4	4	4	4
Responsabilidad	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo con mi criterio.	4	4	4	4
	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.	4	4	4	4

	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.	4	4	4	4
	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.	4	4	4	4
Crecimiento y ascenso	Existen oportunidades de hacer línea de carrera.	4	4	4	4
	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.	4	4	4	4

Firma


DNI N.º
 44875785

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Cuestionario de Engagement Uwes” y “Cuestionario de Motivación Laboral”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Salazar Llanos Juan Francisco		
Grado profesional:	Maestría	()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica	()	Social ()
	Educativa	()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones y talento humano		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	()	
	Mas de 5 años	(x)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	- Cuestionario de Engagement Uwes - Cuestionario de Motivación laboral
Autor(es):	Parihuaman Franco Diana Na-thali
Procedencia:	Banco Scotiabank
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores del banco Scotiabank de las agencias de la zona Ancash.

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 17 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir el engagement de la población de estudio. - La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 11 indicadores y 34 ítems en total. El objetivo es medir la motivación de la población de estudio.
----------------	---

4. Soporte teórico

• Variable 1: Engagement

El engagement es un estado mental positivo caracterizado por un elevado nivel de energía y una gran identificación con el trabajo (Salanova y Schaufeli,2004).

• Variable 2: Motivación laboral

La motivación laboral es la determinación que tienen los empleados que son incentivados en su trabajo para emplear su propio esfuerzo con el propósito de lograr las metas de la organización, los cuales se encuentran ligados a sus objetivos personales. (Coromoto y Villón ,2017)

Variable	Dimensiones	Definición
Engagement	Vigor	Se caracteriza por la presencia de una gran cantidad de energía, resistencia mental y una gran disposición para dedicar energía al trabajo. (Ocampo et al. 2021)
	Dedicación	Implica un alto grado de compromiso laboral, implicación y la percepción de que el trabajo es significativo. (Molero et al.2020).
	Absorción	Se refiere a un estado de concentración y satisfacción relacionado con la tarea realizada en el trabajo. (Gil et al. 2020)
Motivación Laboral	Factores extrínsecos o de higiene	Están conformados por las condiciones laborales como el salario, política de la empresa, ambiente laboral. (Bocanegra et al. 2017)

	Factores intrínsecos o motivacionales	Se derivan directamente de las características inherentes al trabajo en sí como el logro, responsabilidad, reconocimiento. (Ramos, 2014)
--	---------------------------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los siguientes cuestionarios:

- Cuestionario de Engagement Uwes elaborado por Schaufeli et al. en el año 2006. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.
- Cuestionario de Motivación laboral elaborado por Madero (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Engagement Uwes

- Primera dimensión: Vigor
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de vigor de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Energía	Soy fuerte y enérgico/a con mi trabajo	4	4	4	4
Responsabilidad	Estoy inmerso/a y concentrado/a en mi trabajo	4	4	4	4
Gozo	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	4	4	4	4
Persistencia	Soy persistente en mi trabajo	4	4	4	4
Optimismo	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Dedicación
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de dedicación de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sentido	Mi trabajo tiene sentido	4	4	4	4
Propósito	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo	4	4	4	4
Entusiasmo	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo	4	4	4	4
Inspiración	Mi trabajo es estimulante e inspirador	4	4	4	4

Orgullo	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago	4	4	4	4
Sacrificio	En mi trabajo se presentan nuevos retos.	4	4	4	4

- Tercera dimensión: Absorción
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de absorción de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	4	4	4	4
Atención	Me es difícil 'desconectarme' del trabajo	4	4	4	4
Satisfacción	En mi trabajo me siento lleno/a de energía	4	4	4	4
Involucramiento	Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien	4	4	4	4
Atracción	Me 'dejo llevar' por mi trabajo	4	4	4	4
Concentración	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Engagement Uwes

- Primera dimensión: Vigor
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de vigor de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Energía	Soy fuerte y energético/a con mi trabajo	4	4	4	4
Responsabilidad	Estoy inmerso/a y concentrado/a en mi trabajo	4	4	4	4
Gozo	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	4	4	4	4
Persistencia	Soy persistente en mi trabajo	4	4	4	4
Optimismo	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Dedicación
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de dedicación de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sentido	Mi trabajo tiene sentido	4	4	4	4
Propósito	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo	4	4	4	4
Entusiasmo	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo	4	4	4	4

Inspiración	Mi trabajo es estimulante e inspirador	4	4	4	4
Orgullo	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago	4	4	4	4
Sacrificio	En mi trabajo se presentan nuevos retos.	4	4	4	4

- Tercera dimensión: Absorción
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de absorción de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	4	4	4	4
Atención	Me es difícil 'desconectarme' del trabajo	4	4	4	4
Satisfacción	En mi trabajo me siento lleno/a de energía	4	4	4	4
Involucramiento	Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien	4	4	4	4
Atracción	Me 'dejo llevar' por mi trabajo	4	4	4	4
Concentración	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Motivación Laboral

- Primera dimensión: Factores extrínsecos o de higiene
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de motivación extrínseca de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Política de la empresa	En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales.	4	4	4	4
	Me siento conforme con mi horario laboral.	4	4	4	4
	Entiendo claramente la misión y visión de la organización	4	4	4	4
	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos.	4	4	4	4
	Me siento conforme con las normas y políticas institucionales	4	4	4	4
Supervisión	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo	4	4	4	4
	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo.	4	4	4	4
	La gerencia es competente en llevar el servicio	4	4	4	4
Relación con el supervisor	Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo	4	4	4	4
	Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas.	4	4	4	4
	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.	4	4	4	4
	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.	4	4	4	4

Condiciones de Trabajo	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente	4	4	4	4
	Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.	4	4	4	4
	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.	4	4	4	4
Sueldo	Mi remuneración está de acuerdo con el trabajo que realizo.	4	4	4	4
	Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo.	4	4	4	4
	Recibo los beneficios de acuerdo con ley.	4	4	4	4
Relaciones Interpersonales	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4
	Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Factores intrínsecos o motivacionales
- Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del banco Scotiabank en las agencias de la zona Ancash.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Logro	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos.	4	4	4	4
	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.	4	4	4	4
	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	4	4	4	4
Reconocimiento	-Mi jefe reconoce por una labor bien realizada.	4	4	4	4
	-Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.	4	4	4	4

	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.	4	4	4	4
Trabajo en si	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.	4	4	4	4
	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.	4	4	4	4
Responsabilidad	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo con mi criterio.	4	4	4	4
	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.	4	4	4	4
	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.	4	4	4	4
	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.	4	4	4	4
Crecimiento y ascenso	Existen oportunidades de hacer línea de carrera.	4	4	4	4
	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.	4	4	4	4

Firma


DNI N.º 44137812.

Anexo 7: Autorización firmada por gerente zonal del Banco Scotiabank

Scotiabank Perú S.A.A.

Dionisio Derteano 102
San Isidro, Lima
Perú

Tel: 211-6000
Swift: BSUDPEPL
www.scotiabank.com.pe

Scotiabank.

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Chimbote, 24 de noviembre de 2023

Dr. Andrés Alberto Ruiz Gomez

JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO - UCV CHIMBOTE

Presente.

Asunto: Respuesta a la solicitud

Es grato dirigirme a Ud para enviarle mis saludos y a la vez manifestarle que en atención a la petición de la carta de presentación: en la cual solicita información y acceso a nuestras agencias de la zona Ancash para la estudiante Diana Nathali Parihuaman Franco con DNI 44778179 para desarrollar el trabajo de investigación (Tesis): "Influencia del engagement en la motivación laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank-Agencias de la zona Ancash", es aceptada. En tal sentido se procederá a brindar las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



DELMAS LOMBARDI VILLASEÑA
Gerente Zonal BCB - Zona Ancash

Anexo 8: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Variable Engagement:

Fiabilidad - Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadística de fiabilidad variable engagement	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	17

VARIABLES=E1 E2 E3 E4 E5 E6 E7 E8 E9 E10 E11 E12 E13 E14 E15 E16 E17
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

Variable Motivación:

Fiabilidad - Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadística de fiabilidad variable motivación	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	34

VARIABLES=M1 M2 M3 M4 M5 M6 M7 M8 M9 M10 M11 M12 M13 M14 M15
M16 M17 M18 M19 M20 M21 M22 M23 M24 M25 M26 M27 M28 M29 M30 M31
M32 M33 M34 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

