

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



**TESIS**

Factores Motivacionales y Engagement de los Colaboradores de la  
Financiera Crediscotia. Huancayo-2018

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Liliana Huatarongo Rodrigo  
Bach. Maricruz Epifania Vargas Prado

Asesor : Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 03.09.2019 - 03-09-2020

Huancayo – Perú

2020

**HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**

**TESIS**

**FACTORES MOTIVACIONALES Y ENGAGEMENT DE LOS  
COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA. HUANCAYO-2018**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Huatarongo Rodrigo, Liliana**

**Bach. Vargas Prado, Maricruz**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Asesor: Dr. Sánchez Soto Juan Manuel**

**APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO:**

<b>Primer miembro</b>	<b>: Mtra. Gutarra Elías, Rocío Mirella.</b>
<b>Segundo miembro</b>	<b>: Mg. Verástegui Velásquez, Graciela Soledad.</b>
<b>Tercer miembro</b>	<b>: Mtro. Gutiérrez Meza, Fredi Paul.</b>
<b>Suplente</b>	<b>: Mtro. Martínez Vitor Paul Denis.</b>

**Huancayo 25 de, ENERO del 2021**

**ASESOR:**

Dr. SÁNCHEZ SOTO JUAN MANUEL

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a mis padres: Evaristo Huatarongo Huamán y Marina Rodrigo Cesar quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me permitieron cumplir otro sueño más, gracias por alentarme en el ejemplo de esfuerzo y coraje, y de no temer los obstáculos porque Dios siempre está conmigo.

**Liliana Huatarongo Rodrigo**  
**La Autora**

**A:** mis padres, Melecio Vargas Antezana y Edy Prado de la Cruz, quienes me apoyaron para llegar a esta etapa de mis estudios porque siempre estuvieron de mi lado apoyándome con sus consejos para hacerme una mejor persona

**Maricruz Epifania Vargas prado**  
**La Autora**

## **AGRADECIMIENTOS**

Esta tesis, aunque haya requerido de mucho esfuerzo y dedicación, no hubiera sido posible sin la colaboración de cada una de las personas que nos acompañaron en el arduo camino de elaboración de este trabajo, en primer lugar agradecemos a Dios por bendecirnos nuestras vidas y fortalecernos día a día. También por estar con nosotras en cada paso que damos durante el período de estudio de la tesis.

También agradecemos a cada uno de nuestros padres que a lo largo de los años nos han apoyado sin condición alguna y por brindarnos su amor, trabajo y sacrificio; gracias a ello hemos podido lograr una de nuestras metas profesionales. Es un privilegio para nosotras tener los mejores padres.

Agradecemos al Dr. Juan Manuel Sánchez Soto por su paciencia, diligencia, iniciativa, juicio y aliento; quien nos ha guiado a través de su amplia experiencia y conocimiento en la calidad y ejecución exitosa de este proyecto. Fue un verdadero privilegio recibir su guía y ayuda para la obtención de la licenciatura en la carrera de Administración y sistemas.

También agradecemos al Gerente General de la Agencia de la Financiera Crediscotia de Huancayo al Señor César Ordaya Roja, por permitirnos realizar todo el proceso de investigación dentro de dicha financiera.

Finalmente, estamos muy agradecidos a todos los profesores de la Universidad Peruana Los Andes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, nos han alentado para el desarrollo profesional en la carrera de Administración y Sistemas.

## CONTENIDO

Dedicatoria

Agradecimiento

Contenido

Contenido de tablas

Contenido de figuras

Resumen/Abstract

### **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	15
1.2 Delimitación del Problema.....	18
1.3 Formulación del Problema .....	18
1.3.1 Problema General .....	18
1.3.2 Problema (s) Especifico (s).....	19
1.4 Justificación.....	19
1.4.1 Social .....	19
1.4.2 Teórica .....	20
1.4.3 Metodológica .....	20
1.5 Objetivos .....	21
1.5.1 Objetivo General.....	21
1.5.2 Objetivo (s) Especifico (s) .....	21

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes (Nacionales e Internacionales).....	22
2.2. Bases Teóricas o Científicas .....	33
2.3. Marco Conceptual (de las Variables y Dimensiones) .....	48

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS**

3.1. Hipótesis General .....	52
3.2. Hipótesis Específica .....	52
3.3. Variables (Definición Conceptual y Operacionalización) .....	52

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

4.1. Método de Investigación .....	55
4.2. Tipo de Investigación .....	55
4.3. Nivel de Investigación .....	56
4.4. Diseño de Investigación .....	56
4.5. Población y Muestra .....	57
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	58
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	61
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación .....	62

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

5.1. Descripción de Resultados .....	63
5.2. Contratación de Hipótesis .....	70

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	88
--	----

CONCLUSIONES .....	95
--------------------	----

RECOMENDACIONES .....	97
-----------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	99
----------------------------------	----

ANEXOS .....	104
--------------	-----

- Anexo 1: Matriz de consistencia

- Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables
- Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento
- Anexo 4: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación
- Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento
- Anexo 6: La data de procesamiento de datos
- Anexo 7: Consentimiento informado
- Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento



## **CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla 1. Recuento y porcentaje de los factores motivacionales de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

Tabla 2. Recuento y porcentaje del factor intrínseco de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

Tabla 3. Recuento y porcentaje del factor extrínseco de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

Tabla 4. Recuento y porcentaje de la variable engagement de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

Tabla 5. Recuento y porcentaje de la dimensión vigor de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

Tabla 6. Recuento y porcentaje de la dimensión dedicación de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

Tabla 7. Recuento y porcentaje de la dimensión absorción de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

## **CONTENIDO DE FIGURAS**

Gráfico 1. Recuento y porcentaje de los Factores Motivacionales de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

Grafico 2. Recuento y porcentaje del factor intrínseco de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

Grafico 3. Recuento y porcentaje del factor extrínseco de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

Grafico 4. Recuento y porcentaje de la variable Engagement de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

Gráfico 5. Recuento y porcentaje de la dimensión vigor de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

Grafico 6. Recuento y porcentaje de la dimensión dedicación de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

Grafico 7. Recuento y porcentaje de la dimensión absorción de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo

## RESUMEN

El trabajo de investigación denominado Factores Motivacionales y Engagement de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia. Huancayo, tiene su punto de partida acerca del comportamiento de los colaboradores al observar en ellos los factores motivacionales y la relación con el Engagement, para ello el objetivo general propuesto fue: Determinar la relación entre los factores motivacionales con el ENGAGEMENT de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. La metodología empleada fue el diseño descriptivo correlacional, como la población objeto de estudio es pequeña, la muestra tomada fue censal, para el recojo de datos se aplicó el instrumento denominado encuesta cuestionario, dicho instrumento se ejecutó previa validación a cargo de expertos y una confiabilidad alta. Los resultados encontrados están función a las variables y dimensiones, así el estudio descriptivo demuestra que el 42% de colaboradores opinan que los factores motivacionales son regulares, y el 48% mencionan que los factores que motivan a los colaboradores en la labor diaria no son muy auspiciosos, en cuanto a Engagement el 67% de colaboradores en la financiera mencionan que es buena, sin embargo existe un 33% que no se sienten tan comprometidos con el trabajo diario que realizan en la financiera. Se concluye que la relación entre los factores motivacionales y Engagement de los trabajadores es considerable, como consecuencia del coeficiente rho de Spearman al arrojar un valor de  $r_s=0.481$  con una significación bilateral de 1%.

**Palabras Clave:** factor intrínseco, factor extrínseco, engagement, vigor, dedicación, absorción.

## ABSTRACT

The research work called Motivational factors and engagement of the employees of the financial Crediscotia Huancayo, has its starting point about the behavior of the collaborators by observing in them the motivational factors and the relationship with engagement, for this purpose the general objective proposed It was: Determine the relationship between the motivational factors with the ENGAGEMENT of the employees of the Financial CREDISCOTIA. The methodology used was the descriptive correlational design, as the population under study is small, the sample taken was census, the instrument called questionnaire survey was applied for data collection, said instrument was executed after validation by experts and a high reliability The results found are based on the variables and dimensions, so the descriptive study shows that 42% of employees believe that the motivational factors are regular, and 48% mention that the factors that motivate employees in daily work are not very Auspicious, in terms of engagement, 67% of employees in the financial sector mention that it is good, however there is 33% who do not feel so committed to the daily work they do in the financial sector. It is concluded that the relationship between motivational factors and employee engagement is considerable, as a consequence of the Spearman rho coefficient when giving a value of  $r_s = 0.481$  with a bilateral significance of 1%.

**Keywords:** intrinsic factor, extrinsic factor, engagement, vigor, dedication, absorption.

## **INTRODUCCIÓN**

La incorporación del concepto Engagement y Motivación de los colaboradores es importante para la elaboración y diseño de prácticas y políticas de RRHH orientadas al desarrollo del capital humano, social y psicológico positivo, logrando crear un clima de servicio que favorezca la relación con el cliente. Sentirse motivado significa identificarse con el fin de impulsar al individuo a actuar de determinada manera o tener un determinado comportamiento en una situación dada.

Es por ello que surge la presente investigación “Factores Motivacionales y Engagement de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo-2018”, la cual está dividido en 5 capítulos:

En el CAPITULO I se desarrollara el planteamiento del problema, su realidad problemática, formulación del problema tanto general como específicos, justificación (social, teórica y metodológica) y los objetivos (general y los específicos)

El CAPITULO II, comprende el marco teórico; donde se presentan los antecedentes (nacionales e internacionales), las bases teóricas o científicas relacionadas con el problema y como último punto el marco conceptual (de las variables y dimensiones).

El CAPITULO III, aborda la hipótesis; aquí daremos a conocer la hipótesis general, hipótesis específicas y las variables (definición conceptual y operacionalización)

El CAPITULO IV, se desarrolla la metodología de la investigación: método, tipo, nivel, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación.

El CAPITULO V, se presenta los resultados: descripción de resultados y el contraste de hipótesis.

Para concluir se presenta el análisis y discusión de resultados, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática:**

En la financiera CREDISCOTIA, se ha observado que la Responsabilidad y participación de los empleados (funcionario de microempresa y crédito personal) se sienten estresados y poco motivados por la responsabilidad que tienen cada uno, cada mes deben de llegar a sus metas personales y así sumar en conjunto para llegar a la meta como agencia, cae sobre ellos la responsabilidad del NPS (nuestra pasión por el servicio), que es una forma de medir el servicio que se brinda a los clientes, son llamadas que realizan a los clientes, para ejecutar distintas operaciones como desembolsos de créditos, depósitos a plazo fijo, aperturas de cuentas de ahorro, consultas de estados de cuenta de sus tarjetas de crédito, entre otros. Estas acciones de trabajo son calificadas del 1 al 10 por el servicio que prestan al cliente, y se les hace difícil que les califiquen con un 10 debido a que la tasa de interés es alta en comparación con otras financieras, y las penalidades por mora también son altas, entonces algunos empleados solo llegan a calificar con 5, 6 pero llegar a 10 es difícil.

Los altos jefes son encargados de determinar las metas de los funcionarios, sin por lo menos preguntar que dificultades tienen para llegar a las metas mensuales o si se sienten motivados o que les falta. El gerente exige a que lleguen a su meta, pero no les motiva, en el área de operaciones, que es la última área por donde pasan los clientes para el desembolso de su crédito, es un área que tiene poca participación porque es el área más bajo y aparte de eso el gerente siempre culpa a esa área de que no atienden bien, no atienden rápido, que hay demasiada cola. Etc. Y por tanto tienen poca participación en el desarrollo de estrategias para el crecimiento de la financiera.

Estas acciones de la alta dirección no dan oportunidad de liderazgo debido a que el gerente tiene ya a sus líderes con quienes él trabaja y organiza, todo lo que se tiene que hacer en la financiera y para los que están en áreas más bajas o no son de su agrado del gerente no se les toma en cuenta, no hay tanta interacción entre los compañeros debido a que las distintas áreas se organizan entre ellos.

El área de microempresa genera sus reuniones entre ellos, debido que los colaboradores que conforman son adultos mayores y tienen diferentes formas de trabajo, también porque ellos como son funcionarios y ganan más solo se reúnen entre ellos., en el área de consumo (crédito personal) de igual manera sus reuniones son entre ellos con el gerente, pero no nos comunican las nuevas estrategias o las nuevas formas de trabajo a las diferentes áreas de trabajo.

El área de plataforma igual vive en su mundo, entre ellos se organizan, se observa que cuando un cliente va a cancelar su deuda, se va primero a plataforma diciendo voy a cancelar y las de plataforma le mandan a caja a pagar, pero no les explican a los clientes la suma que va a pagar y eso genera incomodidad en los clientes y por ende no hay buena interacción entre el colaborador que trabaja en plataforma y el cliente.

En el área de operaciones, también entre ellos hacen sus reuniones, cualquier consulta pequeña que hacen los clientes al momento del pago les dicen, vaya a plataforma, generando una incomodidad en los clientes, pudiendo ellos resolver la consulta que les formulan los clientes, de esta forma las áreas de plataforma y caja maltratan a los clientes.



Como se ve esta realidad en la financiera, el comportamiento de los colaboradores es muy heterogénea, cada área marcha muy independientemente, la gestión es vertical, solo se les valora cuando llegan a la meta y si no llegan a la meta les reprochan con llamadas de atención, es más, y si no se llega a la meta la amenaza es reducir al personal, es una forma de asustarlos mas no motivarlos.

Por otro lado los funcionarios sí son motivados, pero al área de operaciones no tanto, porque es el área que casi no produce por la forma de trabajo que realizan, debido a que su función es distinto a un funcionario, ellos están constantemente en búsqueda de clientes, y ello conduce a optar más beneficios, según la colocación de las operaciones que realizan con clientes nuevos o antiguos, estos estímulos económicos no perciben los colaboradores del área de operaciones, porque su trabajo es realizar pagos, desembolsos, depósitos etc.

El ambiente de trabajo en la financiera, no es tan saludable debido a las metas que se tiene que cumplir mes a mes y eso es estresante para todos los colaboradores, los colaboradores no se sienten motivados porque los jefes más altos dan las metas mensuales y solo les exigen que tienen que cumplirla, pero no te apoyan tampoco te motivan.

Por otra parte, la relación entre funcionarios y jefe de operaciones no es tan buena, porque la jefa de operaciones como es la última área por donde pasa la revisión de los documentos para los desembolsos, no es tan buena porque ella les observa algo, pero no les da soluciones y eso es incómodo para los funcionarios y para los clientes.

Como resultado de la descripción de la realidad problemática deducimos que de seguir con este tipo de gestión donde las áreas trabajan independientemente sin relacionarse para conseguir metas comunes, la financiera perderá la afluencia de clientes y la venta de sus productos serán cada vez menos por cada mes, por ello es necesario cambiar de tipo de gestión, buscando la integración de las áreas, si bien es cierto que cada una tiene la particularidad propia, ello no conduce a romper con la integridad, con las buenas relaciones tanto colaboradores, jefes y clientes. La nueva gestión de la empresa en el presente siglo, es cambiar de actitudes, todos los actores se tienen que involucrar con la financiera para alcanzar metas comunes y esto se logra con un estado emocional muy fuerte, la presión pasa a segundo plano. Teniendo en cuenta esta realidad, nuestro trabajo permitirá contribuir a la financiera acciones de mejora, por ello nos proponemos investigar la relación entre los factores motivacionales y el ENGAGEMENT de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo.

## **1.2. Delimitación del problema:**

El problema se circunscribe en el objeto de estudio denominado factores motivacionales, los cuales se observan como una realidad problemática en la financiera, así mismo este problema de alguna manera está relacionado con el Engagement de los colaboradores.

## **1.3. Formulación del problema:**

### **1.3.1. Problema General:**

¿Qué relación existe entre los Factores Motivacionales con el Engagement de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?

### **1.3.2. Problema (s) Específico (s):**

- ✓ ¿Cómo se relacionan los factores intrínsecos con el vigor de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?
- ✓ ¿Cómo se relacionan los factores intrínsecos con la dedicación de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?
- ✓ ¿Cómo se relacionan los factores intrínsecos con la absorción de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?
- ✓ ¿Cómo se relacionan los factores extrínsecos con el vigor de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?
- ✓ ¿Cómo se relacionan los factores extrínsecos con la dedicación de los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?
- ✓ ¿Cómo se relacionan los factores extrínsecos con la absorción de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?

### **1.4. Justificación:**

#### **1.4.1. Social:**

En la actualidad cada vez se incrementa la competitividad, por tanto, se hace imprescindible contar con información sobre las opiniones que tienen los colaboradores sobre los Factores Motivacionales y el Engagement en su ámbito laboral.

Por ello el trabajo beneficiara a los clientes de la financiera porque permitirá determinar la relación entre los Factores Motivacionales y el Engagement para que conozcan cuanto debe influir estos hechos para el buen desempeño de la financiera en la atención al público y crecer cada vez con la captación de clientes.

#### **1.4.2. Teórica:**

El trabajo de investigación basa su importancia que tiene los Factores Motivacionales que muestran los colaboradores en la financiera, y por la otra parte en el Engagament, ambas variables se justifican desde punto de vista teórico, porque de alguna manera contribuirá a cubrir algún vacío luego de ejecutar el proyecto. “La teoría de los Factores Motivacionales es una teoría formulada por el psicólogo Frederick Herzberg para explicar mejor el comportamiento de las personas pues en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas”: factores intrínsecos y los factores extrínsecos. En el contexto laboral el Engagament se ha definido como “un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo y que esta caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli et al., 2003).

#### **1.4.3. Metodológica:**

El estudio aportará a la investigación con el aporte del instrumento denominado cuestionario encuesta, elaborado y validado por variables y dimensiones acerca de las estrategias motivacionales relacionados con el Engagament. “Se pretende determinar la relación entre las variables, a través de un análisis estadístico, que permitirá correlacionar los resultados encontrados entre las variables de estudio. Para las dimensiones que conforman la Motivación Laboral se ha considerado los factores intrínsecos y extrínsecos, para el caso del Engagament: vigor, dedicación y absorción; siendo entendido como un elemento fundamental que puede minimizar el impacto negativo de las demandas o cargas laborales”.

Esto permitirá mejorar el cumplimiento de objetivos organizacionales, a partir del involucramiento estratégico de los colaboradores de la Financiera Crediscotia.

## **1.5. Objetivos:**

### **1.5.1. Objetivo General:**

Determinar la relación entre los Factores Motivacionales con el ENGAGEMENT de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018

### **1.5.2. Objetivo(s) Específico(s):**

- ✓ Establecer la relación entre los factores intrínsecos y vigor de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.
- ✓ Establecer la relación entre los factores intrínsecos y dedicación de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.
- ✓ Establecer la relación entre los factores intrínsecos y absorción de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.
- ✓ Establecer la relación entre los factores extrínsecos y vigor de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.
- ✓ Establecer la relación entre los factores extrínsecos y dedicación de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.
- ✓ Establecer la relación entre los factores extrínsecos y absorción de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

## CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales):

#### 2.1.1. Estudios Realizados Acerca de la Variable: Factores Motivacionales

##### 2.1.1.1. Antecedentes Internacionales:

- a. “Estrada, C (2015) realizo el estudio sobre. **“La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales”**, el objetivo de este trabajo de investigación fue describir la importancia de la correcta gestión de la motivación laboral en las organizaciones actuales, sus estrategias más eficientes y las futuras tendencias. Mediante un estudio de caso real de la institución financiera ABANCA, En este sentido, se realizó una entrevista personal en profundidad con la Directora General de Capital Humano de ABANCA, concluye que: “La motivación laboral en los empleados implica compromiso con la empresa, cuando se logra esto en la plantilla se obtienen resultados óptimos. Los retos a los que se enfrenta el entorno empresarial sólo pueden ser abordados por personas altamente motivadas. La capacidad de gestión de motivación laboral corresponde a los directivos y se trata de uno de los principales desafíos”. “Los factores motivadores han variado. La meta para las empresas no debe ser plantearse la retribución económica como factor motivador único, sino como un conjunto de factores que permitan el desarrollo pleno de los trabajadores”. “Factores como la formación continua, un clima laboral agradable, el reconocimiento, la autonomía, la recreación laboral o el trato de calidad, entre otros, influyen positivamente potenciando la motivación de los empleados”.

- b. “Delgado, M y Di Antonio, A. (2013) en su trabajo denominado. **“La Motivación Laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso”**, se propusieron el objetivo de analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la Empresa de Bienes – Raíces, indago el problema basándose en el paradigma cuantitativo”.

“El tipo de investigación fue de campo y el nivel descriptivo, la muestra fue de 12 personas que laboran en la empresa, la técnica para el recojo de datos fue la encuesta, como producto de la investigación llegaron a la siguiente conclusión general: con respecto al desempeño y la motivación laboral se obtuvo que la mayoría del personal se encuentra en un bajo nivel de desempeño, reflejan que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen, al momento de tomar una decisión laboral la mitad de la población lo hace en grupo mientras que la otra mitad lo hace individualmente, al igual que un 50% no se siente identificado con el ambiente laboral, mientras que un 41,7% si lo hace”.

“Lo anteriormente dicho hace referencia al bajo nivel de motivación, así pues, el mismo condiciona los resultados según la Teoría de Herzberg. El desempeño es una variable dependiente del esfuerzo que se realiza y de otras variables tanto personales (habilidades y conocimientos), como del ambiente laboral. A su vez, el esfuerzo que decide hacer el trabajador es, fruto de su motivación”.

- c. “A su vez, Cacho R, (2017) realizó el estudio sobre. **La motivación laboral y su influencia en la empresa**, el objetivo fue analizar, justificar y explicar cómo los recursos humanos pueden aportar a la eficacia empresarial”.

“La muestra de estudio fue de 110 personas. Como resultado de la investigación. Llego a las siguientes conclusiones: Los recursos humanos son esenciales en toda empresa para su desarrollo y la consecución de sus objetivos, ya que sin ellos no podría desarrollar su actividad. Y son tan importantes, o más, que cualquier otro recurso ya que de ellos depende el logro de los objetivos empresariales y la adecuada manipulación del resto de recursos. Así mismo, las emociones y los estados de ánimo de los empleados influyen en el desempeño de su trabajo, en concreto, afectan a su creatividad, motivación, servicio al cliente, actitud ante el trabajo, liderazgo y a los comportamientos desviados. Por último, el estudio empírico comprobó que dar importancia los recursos humanos y emplear las técnicas de fomento de motivación y satisfacción crea numerosos beneficios a la empresa tanto directos como indirectos”.

- d. “Zavala, O (2014) realizó el estudio sobre **motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas**, el objetivo fue efectuar un análisis cuantitativo y cualitativo sobre la motivación y satisfacción laboral en la empresa objeto de estudio con la finalidad de establecer un diagnóstico referente a este tema”.



“Los principales resultados obtenidos es que no se encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblaciones que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa”.

#### **2.1.1.2. Antecedentes Nacionales:**

- a. “Mendoza, K (2016), presenta el trabajo. **Influencia de los Factores Motivacionales en el Rendimiento Laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo**, tuvo como objetivo determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Municipalidad de Carabaylo. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, trabajo en una muestra de 104 participantes, a través de una encuesta que mide las dos variables, obtuvo como resultado: apreciar la existencia de correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable Factores motivacionales con la variable Rendimiento laboral, los resultados indican que existe un 97.7 % de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. De acuerdo a la tabla de valores de  $\chi^2$ , la correlación encontrada = 3,1052 para la correlación respectivamente, con lo que valido la hipótesis alterna que sugiere que “Los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo”.

- b. “Larico, R (2014) desarrolló el estudio sobre. **“Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de san Román-Juliaca 2014”** cuya hipótesis fue: Los factores motivadores influyen significativamente y tienen una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores. Se tuvo como objetivo: Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román-Juliaca. La población de estudio estuvo conformada por 635 trabajadores entre nombrados y contratados. Se optó por el muestreo no probabilístico dirigido; la muestra estuvo conformada por 182 trabajadores”.

“Se llega a la conclusión: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román con ( $r=.786$ ). Se evidenció relación significativa ( $r=.659$ ) entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral. Se encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral. Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román”.

- c. “Chirito E y Raymundo, S (2015) realizaron el estudio sobre. **La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank**, tiendas en huacho, periodo 2014, el objetivo del trabajo fue: Determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014; y conocer la importancia que existe que las organizaciones apliquen teorías motivacionales para que los trabajadores se desempeñen adecuadamente en sus labores encomendadas”.

“Llegaron a la siguiente conclusión: Los factores motivacionales inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014; es importante que los trabajadores se sientan realizados, crezcan profesionalmente y tengan reconocimientos por parte de la institución, y que siempre encuentren la satisfacción que logre que la institución cumpla sus metas y objetivos”.

- d. “Huánuco, Y y Poma, J (2018) presentan su trabajo. **Factores Motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia**. El objetivo fue identificar los factores motivacionales que se encuentra asociadas al nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de Chosica. La metodología para empleada fue un estudio descriptivo prospectivo y de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por enfermeros del hospital José Augusto, el instrumento utilizado fue el cuestionario ya estructurado”.

- e. **“Gherman, T, Iturbe, J y Osorio, D (2013) presentaron su trabajo. La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio, el objetivo fue determinar la similitud entre los factores motivacionales y de higiene obtenidos por Herzberg a través de la teoría de los dos factores comparados con su aplicación en el medio laboral operativo de retail”.**

“Se analizó en una muestra de 472 trabajadores, llegaron a la siguiente conclusión: Los hallazgos del presente estudio revelan que los factores de satisfacción (motivadores) presentes en la muestra analizada por orden de importancia son: (a) relaciones interpersonales con supervisores o jefes, (b) relaciones interpersonales con colegas, (c) reconocimiento, (d) el trabajo mismo, (f) posibilidad de crecimiento, (g) logro, (h) responsabilidad, y (i) promoción. De igual forma, según orden de importancia, los factores de insatisfacción (higiene) son: (a) política y dirección de la empresa, (b) condiciones de trabajo, (c) salario o remuneración, (d) supervisión técnica, y (e) vida personal”.

- f. **“Correa, F (2013) presento su trabajo de tesis. Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar, el presente trabajo se basa en una investigación cualitativa, el objetivo general de este trabajo es determinar si la existencia de factores higiénicos como el dinero, son suficientes para encontrar la motivación de una persona en un equipo de trabajo, dentro del sector económico de la salud privada en Tandil”, se seleccionó la técnica de entrevista semi estructurada”.**

“Concluye que las personas que se encuentran motivadas en su trabajo, tienen a dar como respuesta a ello, distintos factores motivacionales, mientras que las personas que se encuentran no motivadas, apuntan a la carencia de factores higiénicos”.

## **2.1.2. Estudios realizados acerca de la Variable: Engagement**

### **2.1.2.1. Antecedentes Internacionales:**

- a. “Bravo, E (2013) realizó el estudio sobre. El compromiso laboral (Engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito-Ecuador, el objetivo fue detectar los niveles de vigor, dedicación y absorción y a su vez detectar el escore total del Engagement mediante el cuestionario UWES, trabajó en una muestra de estudio de 44 personas. Llegó a la siguiente conclusión. No hay diferencia estadísticamente significativa en el género de las personas encuestadas, el tiempo de permanencia en la empresa tiene una relación con los niveles de Engagement, varían conforme pasa el tiempo, las personas con menos de un año muestran un nivel muy alto, que puede ser el resultado de las expectativas propias de un trabajo nuevo, las personas entre uno y 3 años de antigüedad en la empresa tienen un nivel medio de compromiso”.
  
- b. “García, C (2013) presentó su trabajo. Estudio de la relación entre el Engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013”.

“El objetivo fue comprobar que existe relación entre el “Engagement” y la rotación de personal dentro de las Sucursales de la Cafetería Bola de Oro en la Ciudad de Xalapa – Enríquez, El número de personas que constituyeron la población fue de 69 personas. La técnica que utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento que se aplicó para recabar datos de la variable “Engagement” fue el cuestionario estandarizado de Engagement UWES. Llego a la siguiente conclusión: la respuesta a la pregunta de investigación planteada en este estudio es que no existe relación entre el “Engagement” y la rotación de personal en las sucursales de la Cafetería”.

“Se deduce que el compañerismo es considerado un aspecto positivo que influye para mantener el nivel alto de Engagement. Las relaciones buenas con el jefe favorecen el Engagement, aunque existen otros factores que influyen, ya que sujetos que indicaron mala relación con su jefe, manifestaron nivel medio de Engagement; es importante determinar estrategias para mantener y fortalecer la buena relación con el jefe. El nivel de Engagment en general dentro de las cafeterías, se encuentra en el nivel medio”.

- c. “Córdova, N (2015) realizó el estudio. Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en escuintla. Con el objetivo de identificar los niveles de engagement en un grupo de colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”.

“Se llevó a cabo con una muestra aleatoria simple conformada por un grupo de 69 colaboradores que laboran actualmente en dicha organización, comprendidos en un rango de edad de 18 a 45 años, la mayoría de género masculino, La investigación es de tipo descriptiva, concluye que los colaboradores presentan alto nivel de Engagement, siendo colaboradores entusiastas hacia su trabajo con sentido de pertenencia en la organización”.

- d. “Así mismo Palacios, J (2014) trabajo sobre. “Diagnóstico sobre la valoración del “Engagement” como factor de eficiencia y bienestar en los empleadores, el objetivo fue Identificar el grado y la forma en que el personal de Recursos Humanos de empresas grandes de manufactura y de servicio evalúa el potencial del “Engagement” en los candidatos”, el trabajo fue un estudio exploratorio descriptivo-transversal, la muestra fue de 20 personas, concluye: El nivel de “Engagement” es el que “determina la diferencia entre aquellos empleados que están buscando hacer lo mínimo para cumplir con su trabajo y los que están poniendo todo su esfuerzo, energía y entusiasmo en un trabajo que consideran que es una parte fundamental de sus vidas. Añade que una buena gestión del Engagement puede ser muy rentable para una compañía, además de generar otros beneficios sociales para todos sus grupos de interés”.

#### **2.1.2.2. Antecedentes Nacionales:**

Entre los estudios realizados en el Perú no se hallan mucha información, pasamos a mencionar alguno de ellos:

a. “Estrada, W y Vargas, L (2017) realizaron el estudio sobre Papel mediador del Engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una Empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao. El objetivo fue determinar el papel mediador del Engagement entre el Estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una Empresa industrial de alimentos de consumo masivo El estudio es de Tipo correlacional-causal de diseño no experimental. La población fue de 130 trabajadores. Se aplicaron tres instrumentos; el primero para medir el engagement, que consta de 16 ítems agrupados en tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción); el segundo instrumento para medir el estrés laboral, conformado por 12 ítems agrupados en dos dimensiones (ambigüedad de rol y conflicto de rol); el tercer instrumento para medir la satisfacción laboral que consta de 12 ítems agrupados en tres dimensiones (satisfacción con el ambiente de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con las prestaciones percibidas). Los resultados encontrados mediante la prueba de Ecuaciones estructurales; evidenciaron que el Engagement ejerce un papel mediador Entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, con un p valor 0.001( $p < 0.05$ ) e índices de Ajuste  $\chi^2/df=1.22$ , CFI=0.927, TLI=0.919, PNFI=0.637, RMSEA=0.043”.

“Cumpliendo con los parámetros. Las correlaciones se evaluaron por medio de la prueba Rho de Spearman; demostrando que el estrés laboral se relaciona negativamente con la satisfacción laboral  $Rho=0.467^{**}$  con un p valor menor a 0.01”.



“Por otro lado el estrés laboral y el Engagement no se relacionan negativamente  $Rho=0.030$  y con un p valor  $>0.05$ ; por otra parte se evidenció que el Engagement no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral  $Rho=0.108$  y un p valor  $>0.05$ . En conclusión el Engagement ejerce un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Además, el Engagement no se relaciona con el estrés laboral ni con la satisfacción laboral, cumpliendo solamente un rol de variable interviniente”.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas:**

Las bases teóricas es producto de la indagación bibliográfica, estas bases están en función a las variables, así como de sus dimensiones.

### **2.2.1. Base Teórica: Variable Factores Motivacionales**

Partimos del enfoque de las teorías de la motivación, la teoría de Maslow donde precisa la motivación desde el punto de vista de las necesidades humanas, viene a ser una cuestión interna, por otra parte, la teoría de Frederick Herzberg quien propone la motivación desde el punto de vista externo del individuo, y los clasifico en dos categorías: factores de higiene y los factores motivacionales.

Dado que nuestra investigación se basa en factores motivacionales, precisaremos la teoría de Herzberg, puesto que es esta teoría se aproxima a los objetivos de la investigación.

### **2.2.1.1. Motivación:**

Cuando se habla de motivación, se debe entender que la motivación del colaborador está en relación con su entorno laboral, y siguiendo a Robbins, S (2009, p.175) la motivación “Es el resultado de la interacción de los individuos con la situación; el cambio en la motivación lo genera la situación”, añade “conforme analicemos el concepto de la motivación recuerde que el nivel de ésta varía tanto entre los individuos como en uno solo, en momentos diferentes”.

Robbins cuando habla sobre motivación lo direcciona en función a la organización, cabe decir a la empresa, donde el colaborador se circunscribe, entonces caracteriza la motivación en tres elementos claves, la intensidad, dirección y persistencia, el mismo autor establece las diferencias: Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo.

Los tres elementos clave en nuestra definición son: intensidad, dirección y persistencia: La intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización.

Por tanto, tenemos que considerar tanto la calidad del esfuerzo como su intensidad. El esfuerzo que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con éstas.

Por último, la motivación tiene una dimensión de persistencia, que es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo. Robbins, S (2009, p. 175).

Por otro lado, establecemos un análisis comparativo, con el aporte científico de Chiavenato, I (2007, p.47) quien manifiesta que “Para comprender la conducta humana es necesario un mínimo conocimiento de la motivación”, de este supuesto, desprendemos que el colaborador en la empresa en todo momento manifiesta conductas y estas conductas obedecen a las distintas motivaciones, tanto interpersonales como de directivos.

Así mismo añade que “La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima”. (p. 48).

De los supuestos planteados por Robbins y Chiavenato, encontramos algunas coincidencias y deferencias que mostramos en el siguiente cuadro:

Autor	Robbins	Chiavenato
Enfoques	La motivación Es el resultado de la interacción de los individuos con la situación, el cambio en la motivación lo genera la situación.	La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima.
Coincidencia	Ambos autores coinciden que la motivación del individuo, surge en momentos de interacción tanto individual como institucional.	
Diferencia	Según Robbins, la motivación, lo toma como resultado de la interacción de individuos.  Para Chiavenato. La motivación funciona como una fuerza interna que posee el individuo.	
	Según estas concepciones es claro que no existen diferencias abismales, se puede resumir tanto la interacción y fuerza interna no están muy lejos de provocar la motivación del colaborador.	

**Fuente: Elaboración propia**

### **2.2.1.2. Factores que Determinan la Motivación:**

Los factores motivacionales son clasificados por diversos autores en dos tipos, uno por su contenido y otro por procesos, de acuerdo al interés de la investigación revisaremos la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, el desarrolla una teoría muy interesante desde una perspectiva motivacional, analiza una visión externa, anteponiendo a las necesidades humanas, la motivación se basa en la división de dos grupos de factores principales: los factores higiénicos y los motivacionales; ello para explicar mejor el comportamiento de las personas pues en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

**a. Factores Extrínsecos:**

“También conocido como factores higiénicos se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una muy limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados”.

“La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si los factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera”.

“Pero, si son precavidos, provocan insatisfacción, por lo que se le llama factores de insatisfacción. Comprenden: condiciones de trabajo y bienestar, políticas de la organización y administración, relaciones con el supervisor, competencia técnica del supervisor, salario y remuneración, seguridad en el puesto, relaciones con los colegas”.

- **Dinero:**

“Según Morse y Weiss (1995), “mostraron en un estudio que el 80% de trabajadores afirmaron, que seguían trabajando a pesar que sus necesidades económicas estuvieran completamente satisfechas”, según este trabajo este resultado se basa en un estudio de trabajadores profesionales, pero en el caso de los trabajadores no calificados, los resultados varían, probablemente debido a que el dinero ganado no cubre las expectativas”.

“Por tanto el dinero es un punto motivacional relevante para el trabajador no calificado, Según Chiavenato (2009, p.287) “el dinero es un elemento simbólico e intercambiable, la persona empeña parte de sí misma, de su esfuerzo y de su vida y se compromete a realizar una actividad diaria y a cumplir con una norma de desempeño en la organización”. Siguiendo el planteamiento de Chiavenato, el dinero es un factor motivante, pero a diferencia de Morse, el considera que el dinero corresponde al esfuerzo que realiza el trabajador durante una actividad y este debe ser retribuido por la empresa!.

**b. Factores Intrínsecos:**

“Conocido también factores motivacionales, se refieren al contenido del puesto, las tareas y las obligaciones relacionados con este; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales”.

“El termino motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío, y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precavidos provocan la ausencia de satisfacción”.

“Por ese se les denomina factores de satisfacción. Constituyen el contenido del puesto en si y comprenden: delegación de responsabilidades, libertad para decidir como realizar un trabajo, posibilidades de ascenso, utilización plena de las habilidades personales, formulación de objetivos y evolución relacionada con estos, simplificación del puesto (por quien lo desempeña), ampliación o enriquecimiento del puesto”.

- **El Reconocimiento y el Elogio:**

“El reconocimiento es un factor que se diferencia del dinero, si la empresa le da su lugar al trabajador y reconoce oportunamente los logros del trabajador, este factor eleva la motivación, siguiendo a Muro, (2009), citado por Estrada, (2015, p, 35) podemos ampliar algunas formas de reconocer al trabajador: entrega de diplomas, placas o escritos firmados por la totalidad del quipo por la obtención de objetivos relevantes para la organización”.

“Obtener un espacio en el boletín de la empresa, desde el punto de vista directivo, ceder la firma del proyecto al trabajador merecedor del éxito de dicho trabajo, elogio público, elogio privado, una atención por parte de la cúpula o alta dirección de la empresa, participación de una campaña de marketing o utilización de la imagen del trabajador a destacar como rostro de la empresa”.

- **Promociones y desarrollo profesional:**

“Es otro factor muy relevante en el trabajador, algunas empresas pierden a sus mejores trabajadores, porque no existe reconocimiento de su desarrollo profesional, por tanto, hay una relación mala con los directivos de la empresa, esta actitud organizacional, hace que los mejores trabajadores son captados por otras empresas”.

“Según Estrada, C (2015, p.37) menciona que: Las organizaciones pierden habitualmente a algunos de sus mejores profesionales cuando éstos tienen una oferta de otra empresa en la que les aumentan la responsabilidad actual y tienen más posibilidades de promoción. Los trabajadores más valiosos de una compañía, son los mismos que a la competencia le gustaría captar”.

“Es por esto, que cuando se requiere una persona para un puesto de responsabilidad y existe talento capacitado dentro de la empresa, la promoción interna es una excelente herramienta la promoción interna”.



- **Trato de calidad y elección de tareas:**

“Estrada, C (2015, p.38) menciona que: para recompensar un rendimiento excelente existe la opción de premiar a los trabajadores más eficaces y eficientes encargándoles tareas que les atraigan especialmente o que están interesados en probar y quitándoles, de esta manera, otras actividades menos atractivas para ellos”.

“Por regla general, los trabajadores disfrutan dedicando su tiempo y esfuerzo a aquellas actividades que mejor saben llevar a cabo y que son compatibles con sus fortalezas. La empresa tiene un poderoso factor capaz de influir en la motivación para mejorar el rendimiento de los que más destacan”.

“De lo manifestado, podemos dar relevancia, como otro de los factores motivacionales que influye, la elección de la tarea por parte del trabajador, es estimulante porque el trabajador lo va a realizar con toda animosidad, va a disfrutar de la actividad que cumple y consecuentemente va lograr el éxito de su trabajo”.

En esencia, la teoría de los factores afirma que:

- ✓ “La satisfacción en el puesto es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto: estos son llamados factores motivacionales”.

- ✓ “La insatisfacción en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto: son los llamados factores higiénicos”.

“Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. Lo opuesto a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional; de la misma manera lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción, y no es la satisfacción”.

“Para que haya mayor motivación en el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento de las tareas (job enrichment), que consiste en exagerar deliberadamente los objetivos, responsabilidades y el desafío de las tareas del puesto”.

En la práctica, el enfoque de Herzberg resalta aquellos factores motivacionales que son tradicionalmente descuidados y despreciados por las organizaciones, en su esfuerzo por aumentar el desempeño y la satisfacción de las personas.

### **2.2.2. Base Teórica: Variable Engagement**

El Engagement es la segunda variable de estudio, específicamente no se han escrito libros referentes a esta variable, pero sí existen muchos trabajos de investigación, esta revisión de la literatura ha permitido detallar las bases teóricas que soportan la investigación.

### **2.2.2.1. Engagement:**

El Engagement según muchos investigadores no tienen una conceptualización, según estos autores, es un constructo que está en construcción.

Podemos deducir entonces que el Engagement es un constructo que está relacionado con el aspecto psicológico, donde el colaborador muestra un estado emocional muy fuerte, entrega al trabajo, el colaborador se muestra con todas las actitudes positivas para contribuir al desarrollo de la empresa.

Según Miravalles, A. (2016, p.2) afirma que “El Engagement es entendido como un estado mental positivo en el que se encuentra el trabajador durante la ejecución de sus actividades, término tridimensional, compuesto por: vigor, dedicación y absorción”.

### **2.2.2.2. Engagement en el Trabajo:**

La conceptualización tratada es enfocada de manera global, esta conceptualización es direccionada al centro de trabajo, siguiendo a Schaufeli, Salanova, Gonzales – Roma & Bakker (2002, p. 74) aclara: El Engagement es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo.

El Engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular.

El vigor se caracteriza por una gran voluntad de dedicar esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades, la dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado.

La absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo. Podemos deducir que el Engagement es un estado mental positivo, donde el actor principal que es el sujeto concentra básicamente tres características fundamentales en el trabajo.

### **2.2.2.3. Modelo AREA para el Estudio del Engagement:**

El estudio del Engagement ha determinado una visión clara, sin embargo, existen varios modelos que enfocan el estudio, una de ellas es el Modelo AREA, para construir este modelo se basaron en análisis estadístico, dentro de los cuales destaca el auto concepto laboral positivo, destaca también la resiliencia en el trabajo del cual dependen las emociones positivas en el trabajo.

El modelo AREA presenta cuatro factores fundamentales y son:

- Autoconcepto
- Resiliencia
- Emociones positivas
- Apoyo social

A diferencia de Salanova y Schaufeli quienes caracterizan el Engagement en tres factores que son:

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

Como se ve ambos enfoques no se contradicen sino se complementan.

#### **2.2.2.4. Factores que integran el Engagement:**

El modelo AREA es el resultado de la investigación de Cárdena A y Jaik, A, (2014, p.73) donde precisan los factores, luego de un análisis estadístico factorial, precisan estos factores que se presentan en el siguiente cuadro:

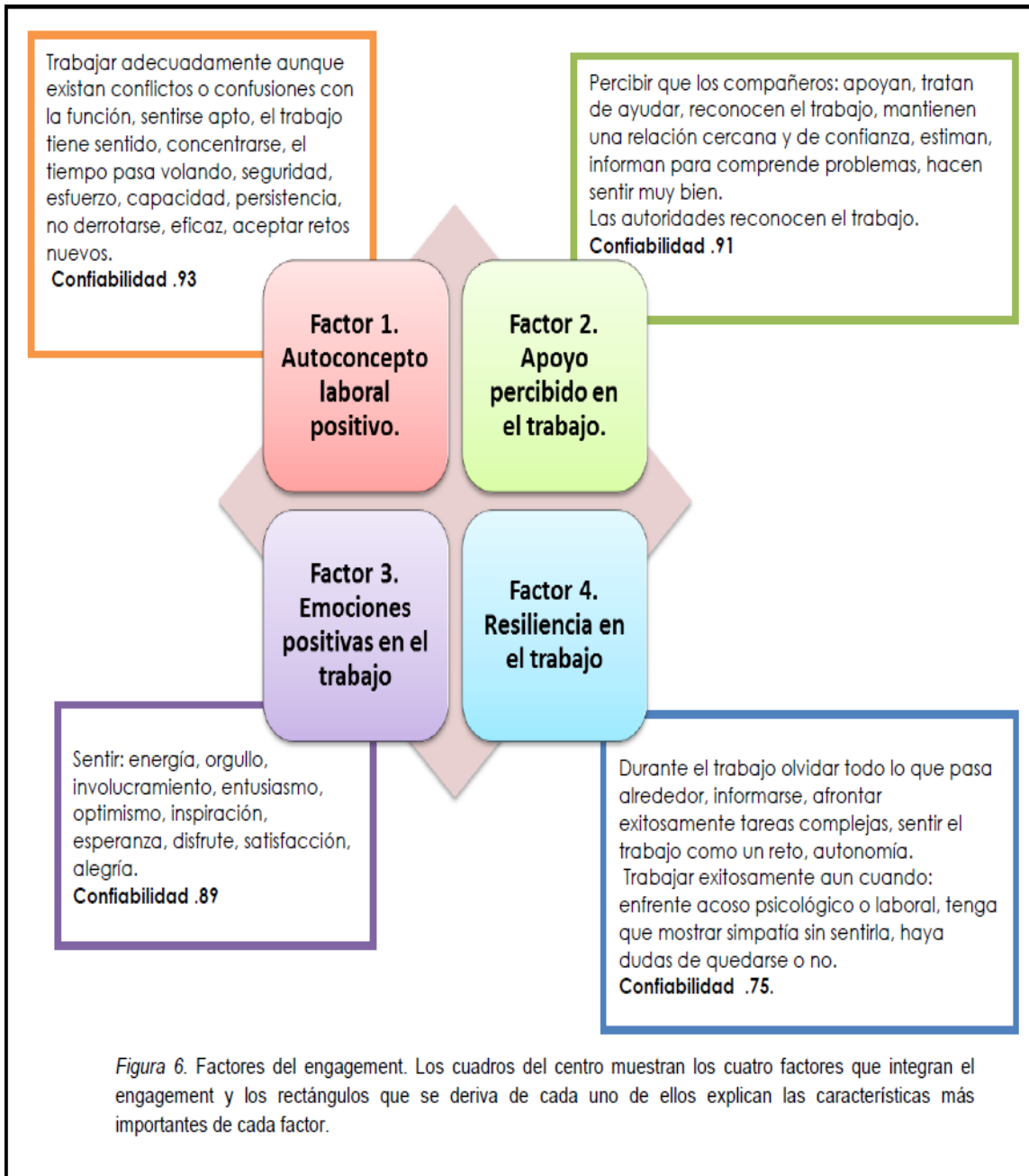


Imagen: tomado del libro de Engagement ilusión por el trabajo de Cárdena A y Jaik, A

### Cuadro 1: Comparación entre los Factores de Engagement Salanova y Cárdenas

Autores	Factores Engagement	
Salanova	Vigor	El vigor es un factor que se caracteriza por una gran voluntad de entrega al trabajo.
	Dedicación	Es la entrega total al trabajo y así experimentar entusiasmo para lograr los objetivos de la institución.

	Absorción	Es el compromiso del colaborador de estar concentrado en el trabajo y siente dejar el trabajo
Cárdenas	Autoconcepto laboral	Es concentrarse en el trabajo, con esfuerzo, dedicación, no sentirse desmoralizado, va en el cumplimiento de sus metas.
	Apoyo percibido	Se concibe que entre los colaboradores existe apoyo efectivo, las relaciones interpersonales es notable con alta confianza para resolver problemas que se presentan en la institución.
	Emociones positivas	Es involucrarse con entusiasmo, con un disfrute en la labor que realiza.
	Resiliencia en el trabajo	El colaborador en el momento de su labor se concentra, dejando de lado los problemas individuales, buscan realizar un trabajo exitoso, aun con un trabajo a presión.

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro se puede observar que Salanova menciona tres factores y Cárdenas cuatro, sin embargo, Cárdenas para establecer cuatro factores toma como marco teórico el trabajo realizado por Salanova, en otras palabras, lo que hace Cárdenas es ampliar el enfoque de Salanova, sin embargo, las conceptualizaciones de los factores no tienen mucha diferencia alguna. Por ello detallaremos a continuación los 3 factores esenciales que nos presenta Salanova:

**a. Vigor:**

“Hace referencia a altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo, no sentirse fatigado fácilmente y persistir en la actividad aunque aparezcan dificultades y complicaciones. Aquellos empleados que puntúan alto en

VIGOR, son empleados que invierten mucha energía en su trabajo, mientras que aquellos que puntúan bajo en esta dimensión invierten poca energía en el trabajo y sus tareas”.

**b. Dedicación:**

“Se refiere al nivel de significado que tiene el trabajo para la persona, el entusiasmo por el trabajo que se hace y el sentirse orgulloso por el mismo, el alto reto percibido por el trabajo y la inspiración psicológica que proviene de la actividad laboral. Los empleados que puntúan alto en esta dimensión se identifican fuertemente con su trabajo ya que este se experimenta como significativo, inspirador y retador. Además se sienten normalmente orgullosos y entusiasmados del trabajo que hacen. Aquellos empleados que puntúan bajo en esta dimensión no se identifican con el trabajo que hacen, ya que experimentan el trabajo como falta de sentido y significado, poco inspirador y retador; además de sentirse poco entusiasmados y orgullosos del trabajo que hacen”.

**c. Absorción:**

“Se refiere a sentimientos de felicidad cuando se está concentrado en el trabajo”.

“Tener dificultades en dejar el trabajo estando en esta situación placentera y así el tiempo parece que pasa “volando” y uno/a se “deja llevar” por el trabajo olvidando lo que pasa alrededor. Aquellos empleados que puntúan alto en esta dimensión disfrutaban de lo que hacen y experimentan estas emociones y sentimientos tales como distorsión del



tiempo (“pasa volando”), y de dejarse llevar por la situación ya que es intrínsecamente motivadora y se esta totalmente concentrado e inmerso en lo que se esta haciendo. Por el contrario, los empleados que puntúan bajo en esta dimensión no se sienten inmersos en el trabajo y no tienen dificultad en dejar de trabajar en cualquier momento, estando más pendientes de lo que ocurre alrededor que del propio trabajo.

### **2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones):**

#### **2.3.1. Motivación:**

La motivación del colaborador es una respuesta a su yo interno, pero como reflejo de acciones externas. A sí mismo es la predisposición del ser humano para actuar en una institución en un momento determinado.

La motivación del colaborador hacia las metas de la empresa es prioritaria para alcanzar el éxito, en opinión de psicólogos la motivación es una modificación positiva de la conducta, esto ocurre cuando se halla muchas razones que justifiquen realizar un esfuerzo para cambiar una situación en el sujeto.

#### **2.3.2. Motivación en el Trabajo:**

Es la capacidad que tienen la empresa para buscar el éxito de la toda la empresa, en lograr que sus colaboradores, involucren los fines de la empresa, con sus propios objetivos personales, con los cuales satisfacer sus necesidades y sentirse realizado con las actividades que realiza en la empresa.

### **2.3.3. Factores Motivacionales:**

Los factores son componentes que se clasifican en relación a la motivación, esta no puede ser abordado en forma global para su conceptualización, la motivación en el ser humano no existe aisladamente fuera del sujeto, para que exista motivación primero es el sujeto, entonces la motivación es la actitud que uno mismo de su yo y esta de alguna manera está influenciada por lo externo del sujeto. Si partimos del supuesto, que la motivación es un factor o fuerza del comportamiento humano, entonces esta conducta es la que contribuye al desarrollo del compromiso de la persona.

### **2.3.4. Factores Intrínsecos:**

Los factores intrínsecos se refieren a las condiciones internas que el colaborador desarrolla en el lugar del trabajo y esta es controlada por naturaleza por el mismo colaborador, las acciones o actividades que desempeña el trabajador, es inducido por la satisfacción de logro de cada actividad realizada, sin embargo esta satisfacción en el trabajo, de alguna manera está siendo influenciada por otros aspectos que circulan en la empresa como, la estabilidad emocional que brindan los jefes, las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo. Etc.

### **2.3.5. Factores Extrínsecos:**

Este factor está relacionado con la actitud externa del sujeto, la importancia que tiene la motivación en los colaboradores para lograr las metas de la empresa, a decir de muchos estudiosos, este factor se caracteriza

fundamentalmente por el ambiente de trabajo que brinda la empresa y por las condiciones físicas y de infraestructura que cuenta.

#### **2.3.6. Engagement:**

El Engagement es un estado positivo de la conducta del hombre y se caracteriza por alto niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral. Es un aspecto motivacional intrínseco clave, dirigido a la consecución de metas (García-Renedo, Llorens, Cifre & Salanova, 2006).

#### **2.3.7. Vigor:**

Según Salanova y Schaufeli (2009) manifiestan que el vigor es el componente conductual-energético del engagement. Se refiere a altos valores de energía mientras se trabaja, unidos a la persistencia y un fuerte deseo por esforzarse por el trabajo de manera, que aun cuando surjan problemas, el trabajador no se fatiga fácilmente.

#### **2.3.8. Dedicación:**

La dedicación es el aspecto emocional del Engagement, está relacionado con el entusiasmo, el trabajador se siente orgulloso de su trabajo, ama y defiende su trabajo.

#### **2.3.9. Absorción:**

La absorción es el aspecto cognitivo del Engagement, se relaciona con el comportamiento feliz del trabajador al ejecutar su labor, en razón a ello le

cuesta mucho abandonar el trabajo porque lo disfruta, no se cansa no está esperando que las horas de trabajo termina, no importa que el tiempo pase.

## **CAPÍTULO III: HIPOTESIS**

### **3.1. Hipótesis General:**

La relación entre los factores motivacionales y ENGAGEMENT es significativo en los colaboradores es significativo en la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

### **3.2. Hipótesis Específica (s):**

- ✓ La relación entre los factores intrínsecos y vigor es alta en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.
- ✓ La relación entre los factores intrínsecos y dedicación es alta en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.
- ✓ La relación entre los factores intrínsecos y absorción es alta en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.
- ✓ La relación entre los factores extrínsecos y vigor es alta en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.
- ✓ La relación entre los factores extrínsecos y dedicación es alta en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.
- ✓ La relación entre los factores extrínsecos y absorción es alta en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

### **3.3. Variables (Definición Conceptual y Operacionalización):**

#### **3.3.1. Definición conceptual:**

Según Arias (2012, p.58) menciona que: “Variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”, la variable de investigación es:

## **V1: Factores motivacionales**

### **Dimensiones:**

- ✓ D1: Factores intrínsecos
- ✓ D2: Factores extrínsecos

## **V2: Engagement**

### **Dimensiones:**

- ✓ D1: Vigor
- ✓ D2: dedicación
- ✓ D3: Absorción

### **3.3.2. Operacionalización de Variables:**

Factores Motivacionales y Engagement de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia. Huancayo-2018.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Factores motivacionales	<p>“Proceso por medio del cual se activa, se mantiene y se dirige la conducta hacia el logro de ciertas metas que satisfacen necesidades importantes del individuo y a la vez permite el logro de las metas organizacionales”.</p> <p>Santiago .Delgado, M y Di Antonio, A. (2010,p. 54)</p>	<p>Es un proceso donde se incentiva al colaborador, se le impulsa según sus necesidades y roles a cumplir en base a los objetivos institucionales y profesionales. Se midió mediante los factores intrínsecos y los factores extrínsecos</p>	Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad y participación de los empleados.</li> <li>• Oportunidad de liderazgo</li> <li>• Interacción social entre compañeros.</li> <li>• Valora a los colaboradores.</li> <li>• Considera y aprecia la contribución de los empleados.</li> <li>• Hacerles partícipes de equipos de trabajo.</li> <li>• Actitud acertada ante los errores</li> <li>• Fija metas propias</li> <li>• Crea un ambiente saludable.</li> <li>• Relaciones saludables con los superiores</li> </ul>	Ordinal
			Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de tareas.</li> <li>• Acceso a formación</li> <li>• Define tareas.</li> <li>• Aprovecha sinergias</li> <li>• Programas de capacitación interna y externa.</li> <li>• Oportunidades de ascenso y promoción.</li> <li>• Existencia de retos profesionales.</li> <li>• Conciliación entre la vida familiar y laboral.</li> <li>• Beneficios personales o familiares</li> <li>• Fija exceptiva y objetivos claros.</li> <li>• Evita contradicciones entre jefes</li> <li>• Política salarial adecuada y justa</li> </ul>	
V2: Engagement	<p>“Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo. Se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular...”. (Salanova &amp; Shaufeli, 2004, p. 116).</p>	<p>Se refiere al entusiasmo, vinculación, identificación laboral y esfuerzo del empleado con la organización. Se midió a través del vigor, dedicación y la absorción</p>	Vigor	Se presenta a través de: “Altos niveles de energía, resistencia mental, esfuerzo y persistencia”.	Ordinal
			Dedicación	Se manifiesta por: “Significado entusiasmo y orgullo Retos e inspiración que le provoca su empleo”.	
			Absorción	“Se presenta por medio del: Sentimiento de felicidad Situación placentera en el trabajo”.	

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1. Método de Investigación:**

Para el trabajo se empleo el:

#### **4.1.1. Método General:**

“Método científico, al respecto Tamayo y Tamayo, M (2015, p. 25) menciona que “El método científico es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica”; el mismo autor agrega que “El método científico nos lleva a analizar y sistematizar realidades determinadas, permitiéndonos mediante el proceso investigativo llegar a explicaciones lógicas y coherentes”.(26).

El método específico a emplear será:

##### **4.1.1.1. Método Estadístico:**

Según Ary y otros (1986, p.76) “Los métodos estadísticos describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Este nivel de investigación responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo”.

### **4.2. Tipo de Investigación:**

El tipo de investigación que se empleo es la investigación aplicada, referente a ello Sánchez & Reyes (2017, p. 23) señala que “Este tipo de investigación se caracterizan por el interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella deriven”.



#### 4.3. Nivel de Investigación:

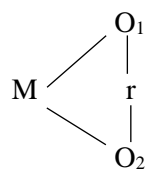
El nivel de investigación es correlacional, al respecto del nivel de investigación Arias (2012, p. 19) indica que “El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno. Aquí se indicará si se trata de una investigación exploratoria, descriptiva o explicativa. En cualquiera de los casos es recomendable justificar el nivel adoptado”.

#### 4.4. Diseño de la Investigación:

El término diseño “se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema”. Hernández y otros (2014, p.128).

El diseño específico de la investigación es el diseño descriptivo correlacional, este diseño es adecuado para el estudio de dos variables, las variables serán observadas tal como se presentan en la realidad y no serán manipuladas.

Donde:



M: muestra de estudio

O1: variables 1

O2: variable 2

r: Coeficiente de correlación

#### 4.5. Población y Muestra:

“Pastor, R (2012, p.42) dice que la “Población o universo muestral es la colección de elementos o unidades de análisis acerca de los cuales se desea información. Con frecuencia, no se puede obtener información de toda la población, sino tan sólo de unidades que cumplen una serie de características (criterios de inclusión/exclusión)”.

La población objeto de estudio esta constituido por los colaboradores de la financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

CUADRO N° 1.  
Colaboradores de la Financiera CrediScotia. Agencia Huancayo – 2018

Áreas	N°
Gerente de Agencia	1
Oficial de Créditos	1
Funcionarios de Microempresa	10
Funcionarios de Consumo	6
Plataforma	3
Jefe de Operaciones	1
Asistente de Operaciones	2
Caja	4
Total	28

##### 4.5.1. Muestra:

Pastor R (2012, p.42) añade “La muestra se obtiene de la población marco, por lo que debe recordarse que las conclusiones extraídas de la muestra son generalizables a la población marco y no necesariamente a la población de inicio o universo”.

En nuestro estudio la población es pequeña y por lo tanto nos imposibilita aleatorizarlo, menos aplicar el modelo matemático para determinar la muestra, de allí que la muestra en este caso es igual a la población y constituye la muestra censal.

## **4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**

### **4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos:**

“Las técnicas son las que facilitan la obtención de la información de fuentes primarias y secundarias. Las técnicas más usadas por los investigadores son: las encuestas, las entrevistas, las observaciones, análisis de contenido y análisis de documentos”. Palella & Martins (2010, p.50), para el recojo de datos se utilizó la técnica de la encuesta, al respecto Tamayo (1999, p.70) menciona que “Es un instrumento de recolección de datos formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación”.

### **4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos:**

“El instrumento más usado en la investigación para una encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge de manera ordenada los indicadores de las variables estudiadas para el logro del objetivo del estudio. (Casas, Repullo, & Campos, 2003)”. “También es pertinente señalar que el cuestionario es un instrumento estructurado que permite acopiar información de manera abundante y rápida mediante preguntas que debe responder el entrevistado o encuestado, y que a la vez es un nexo directo entre los objetivos de la investigación y la realidad de la población encuestada”. Hernández, Fernández & Baptista (2010, p. 217).

#### **4.6.2.1. Validez del Instrumento de Recolección de Datos:**

“La validez del instrumento se realizó mediante la técnica de validez de contenido”.

“En este caso se solicitó la opinión de 3 profesionales administradores conocedores del tema, al referirse acerca de validez, Hernández, Fernández & Baptista (2010, p. 201) nos dice que la “validez de contenido es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”.

#### **4.6.2.2. Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos:**

“Tamayo M (2013, p.68) afirma que “La confiabilidad se logra cuando aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados”. Para la confiabilidad del instrumento se aplicará a una muestra piloto conformado por colaboradores que tienen la misma característica que poseen los colaboradores de la población objeto de estudio”.

##### **a. Confiabilidad del Instrumento Denominado Factores Motivacionales:**

“Para realizar la confiabilidad del instrumento se aplicó a una muestra de ensayo compuesto por 15 colaboradores de otra institución financiera, con igual característica de la muestra de estudio, el estadístico usado fue el alfa de Cronbach, dicho estadístico mide la consistencia interna de los ítems”, los resultados obtenidos fueron interpretados de acuerdo a la siguiente tabla:

“Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) citado por Mucha, L (2018, p,75) sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach”:

Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente

Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno

Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable

Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable

Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Valido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

<b>Estadística de Fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Elementos</b>
,931	20

“El Coeficiente obtenido  $\alpha=0,93$ , al ubicar en la tabla se deduce que la confiabilidad del instrumento llamado encuesta factores motivacionales tiene una confiabilidad excelente en opinión de la muestra piloto”.

**b. Confiabilidad del instrumento denominado Engagement:**

“Se procedió a aplicar el instrumento en la misma muestra de ensayo con igual tamaño, el estadístico usado fue el alfa de Cronbach., y

para la interpretación del resultado también fue en función al siguiente intervalo”.

Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente

Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno

Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable

Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable

Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

<b>Resumen de Procesamiento de Casos</b>			
		N	%
Casos	Valido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

<b>Estadística de Fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Elementos</b>
,943	17

“El Coeficiente obtenido  $\alpha=0,93$ , al ubicar en la tabla se deduce que la confiabilidad del instrumento llamado encuesta Engagement tiene una confiabilidad excelente en opinión de la muestra piloto”.

#### **4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos:**

“Los datos recolectados se procesarán mediante la tabla de frecuencias haciendo uso de las medidas porcentuales, así mismo se usarán el grafico de barras, dado que

las variables es medidas en escala ordinal, como el tamaño de la muestra es menor que 30 sujetos, se usaran el coeficiente de correlación Rho de Spearman y para la significatividad del coeficiente se aplicara la prueba de hipótesis “t”.

#### **4.8. Aspectos Éticos de la Investigación:**

“Para realizar la investigación, se solicitará a la gerencia general de la financiera el permiso correspondiente, exponiendo los objetivos para realizar el estudio, previa autorización se ejecuto la encuesta”.

“Esta encuesta aplicada con consentimiento primero de la alta dirección garantizara el compromiso de los colaboradores para dar respuesta a las preguntas formuladas en el cuestionario, luego de cumplir el primer paso se procederá con la estrategia de sensibilización a los colaboradores exponiendo los objetivos, y los resultados del trabajo permitirán proponer alternativas de solución, con el propósito de mejorar las debilidades encontradas, las razones expuestas finalmente involucrarán su participación consiente de los colaboradores en el trabajo de investigación”.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1. Descripción de Resultados:

El trabajo se presenta con una descripción de resultados mediante el estudio descriptivo e inferencial según los variables y dimensione.

#### 5.1.1. Estudio descriptivo de la Variable Factores Motivacionales y

##### Dimensiones:

El estudio se realiza según variables y dimensiones tales como factores motivacionales intrínseco y extrínseco.

**TABLA N° 1**

Recuento y Porcentajes de los Factores Motivacionales de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo

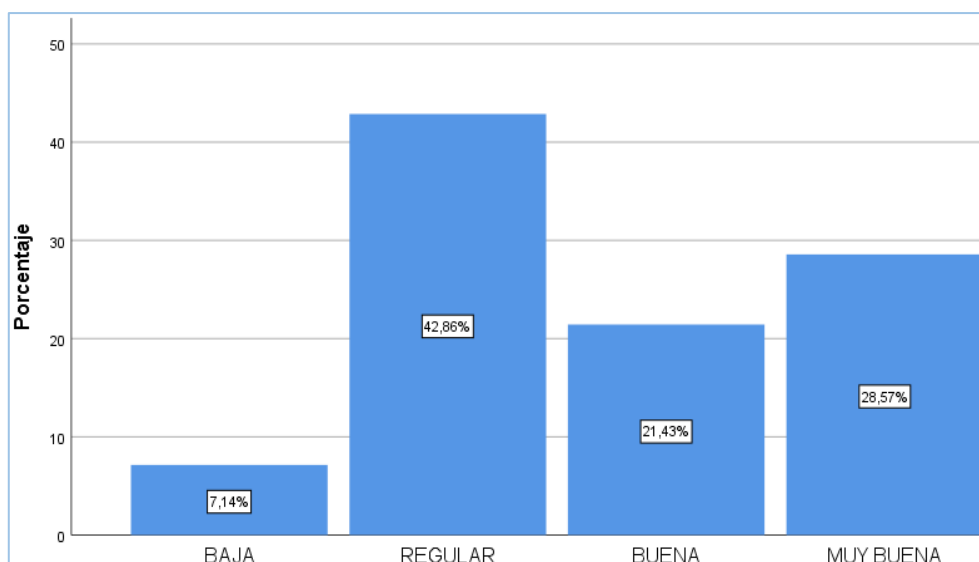
	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	2	7,1
REGULAR	12	42,9
BUENA	6	21,4
MUY BUENA	8	28,6
Total	28	100,0

Fuente: Elaborado por las autoras según encuesta aplicado a colaboradores

**FIGURA N°1**

Recuento y Porcentajes de los Factores Motivacionales de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo





Fuente: Elaborado en base a la Tabla N° 1

### Interpretación:

En la tabla 1 y gráfica 1 se observa que el 42% de colaboradores opinan que los factores motivacionales en la financiera son regulares, el 21,4% mencionan que es buena y muy buena el 28,6%. Si optamos en dividir las opiniones en motivaciones bajas y motivación alta, se deduce que el 50% opinan que los factores motivacionales en la financiera son altos y los otros 50% manifiestan que es baja. De estas opiniones divididas deducimos que la gerencia de la financiera no ejecuta una buena promoción para que los colaboradores se involucren con efectividad en las labores diarias de la financiera.

**TABLA N° 2**

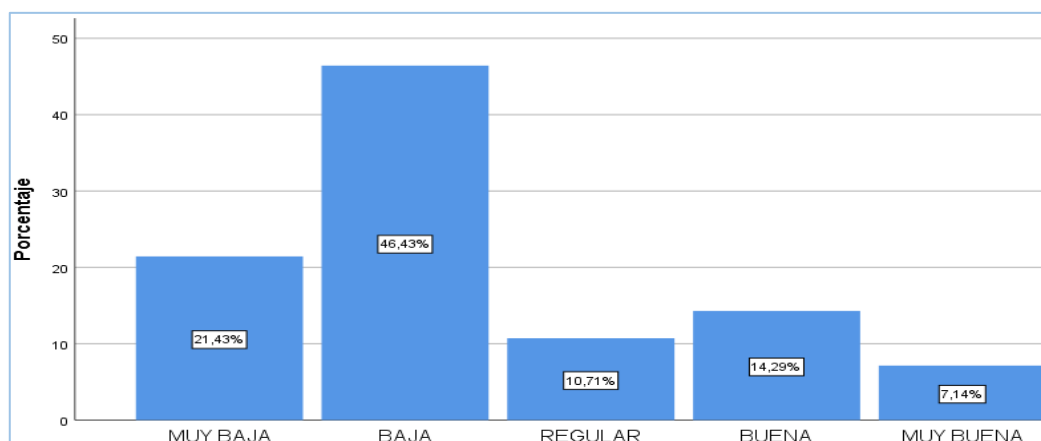
Recuento y Porcentajes del Factor Intrínseco de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJA	6	21,4
BAJA	13	46,4
REGULAR	3	10,7
BUENA	4	14,3
MUY BUENA	2	7,1
Total	28	100,0

Fuente: Elaborado por las autoras según encuesta aplicado a colaboradores

**FIGURA N° 2**

Recuento y Porcentajes del Factor Intrínseco de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo



Fuente: Elaborado en base a la Tabla N° 2

**Interpretación:**

En la tabla 2 y gráfica 2 se observa que el 46,4% de colaboradores opinan que los factores motivacionales internos en la financiera es baja, el 10,7% mencionan que es regular y buena el 14,2% y muy buena el 7,1%; Estos factores internos están referidos al comportamiento del jefe en la manera como brinda facilidades para el desarrollo eficiente del trabajo que desarrollan los colaboradores. Ellos se tienen que sentir cómodos en su ambiente laboral, las bonificaciones que reciben tiene que ser oportunos y sin discriminación entre los colaboradores de la financiera, en resumen estos factores internos no contribuye de manera positiva en la financiera en opinión de los colaboradores.

**TABLA N° 3**

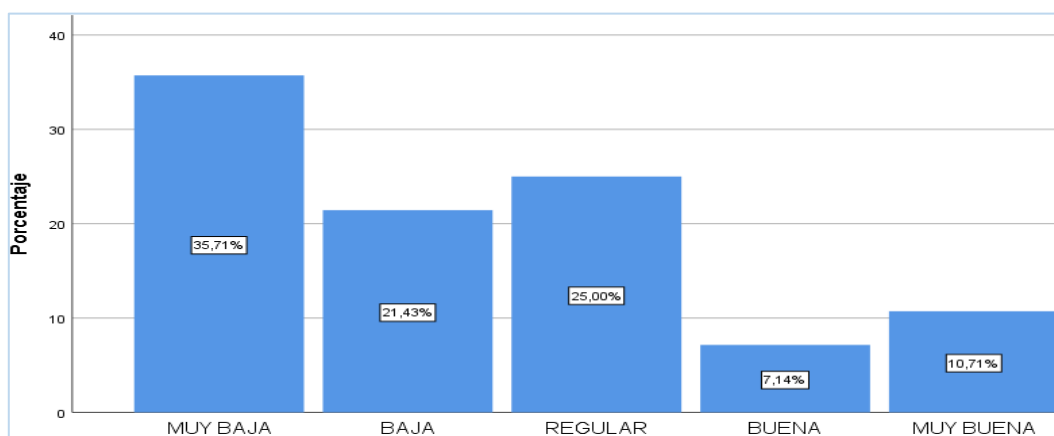
Recuento y Porcentajes del Factor Extrínseco de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJA	10	35,7
BAJA	6	21,4
REGULAR	7	25,0
BUENA	2	7,1
MUY BUENA	3	10,7
Total	28	100,0

Fuente: Elaborado por las autoras según encuesta aplicado a colaboradores

### GRÁFICO N° 3

Recuento y Porcentajes del Factor Extrínseco de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo



Fuente: Elaborado en base a la Tabla N° 3

#### **Interpretación:**

En la tabla 3 y gráfica 3, se observa que el 35,7% de colaboradores opinan que los factores motivacionales externos en la financiera es muy baja, el 21,4% mencionan que es baja, el 25% y regular, el 7,1% dicen que es buena y el 10,7% manifiestan que es muy buena.

Estos factores externos están referidos que la evaluación que realiza la alta gerencia en el cumplimiento de su derechos no es visto con mucho agrado por los colaboradores.

El ambiente de trabajo no es adecuado, el reconocimiento de la labor que realizan muchas veces no es reconocido con oportunidad por sus jefes inmediatos y la alta gerencias, estas acciones no es visto con mucho agrado por la mayoría porcentual de los colaboradores.

#### **5.1.2. Estudio Descriptivo de la Variable Engagement y Dimensiones:**

La variable Engagement tuvo como dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

**TABLA N°4**

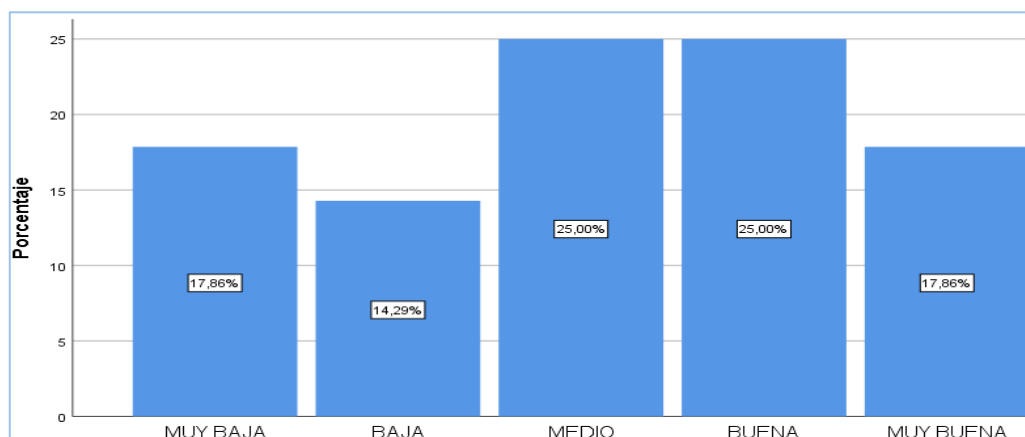
Recuento y Porcentajes de la variable Engagement de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJA	5	17,9
BAJA	4	14,3
MEDIO	7	25,0
BUENA	7	25,0
MUY BUENA	5	17,9
Total	28	100,0

Fuente: Elaborado por las autoras según encuesta aplicado a colaboradores

**GRAFICO N° 4**

Recuento y Porcentajes de la variable Engagement de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo



Fuente: Elaborado en base a la Tabla N° 4

**Interpretación:**

En la tabla 4 y gráfica 4, se observa que el 17.8% de colaboradores opinan que el Engagement es muy baja, el 14,2% mencionan que es baja, el 25% dicen que es medio y buena el 25% y el 10,7% manifiestan que es muy buena; el Engagement viene a ser el compromiso e identificación que muestran los colaboradores con la financiera este comportamiento lo realizan el 67% de colaboradores en la financiera, sin embargo existe un 33% que no se sienten tan comprometidos con el trabajo que realizan,

probablemente se debe a los factores tanto interno como externo que actúan en la conducta de los colaboradores.

**TABLA N° 5**

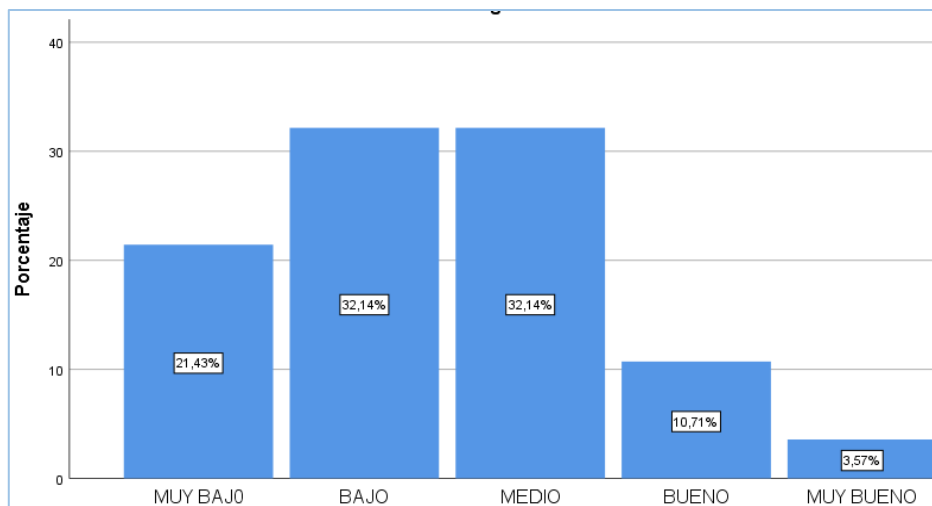
Recuento y Porcentajes de la Dimensión Vigor de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	6	21,4
BAJO	9	32,1
MEDIO	9	32,1
BUENO	3	10,7
MUY BUENO	1	3,6
Total	28	100,0

Fuente: Elaborado por las autoras según encuesta aplicado a colaboradores

**GRAFICO N° 5**

Recuento y Porcentajes de la Dimensión Vigor de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo



Fuente: Elaborado en base a la Tabla N° 5

**Interpretación:**

En la tabla 5 y gráfica 5, se observa que el 21,4% de colaboradores opinan que el vigor es muy bajo, el 32,1% mencionan que es baja, el 32,1% dicen que es medio y buena el 10,7% y el 3,5% manifiestan que es muy buena; el vigor se refiere a altos valores de energía que muestran los colaboradores mientras realizan su trabajo, en razón a ello, resumiendo en bajos valores de energía el 53% de la muestra de estudio no están

comprometidos con ese vigor en su labor diaria en la financiera, sin embargo un porcentaje de 47% si tienen ese vigor.

**TABLA N° 6**

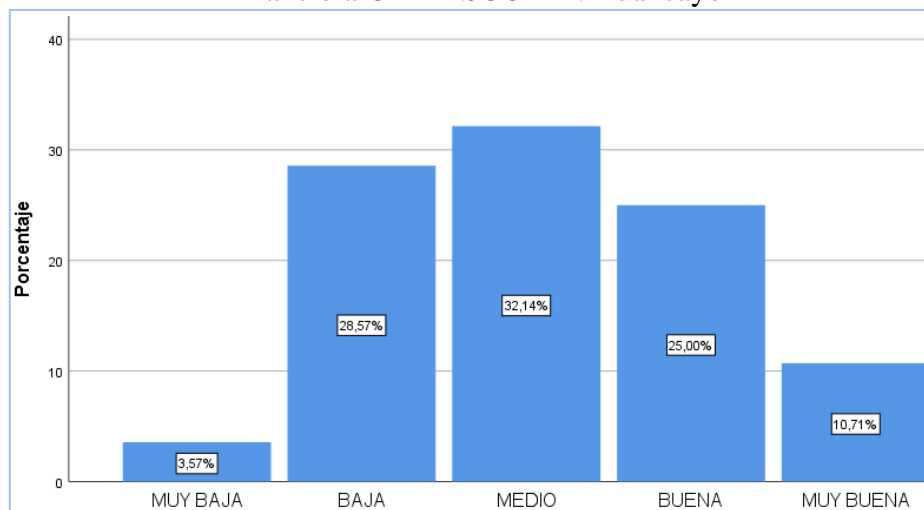
Recuento y Porcentajes de la Dimensión Dedicación de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJA	1	3,6
BAJA	8	28,6
MEDIO	9	32,1
BUENA	7	25,0
MUY BUENA	3	10,7
Total	28	100,0

Fuente: Elaborado por las autoras según encuesta aplicado a colaboradores

**GRAFICO N° 6**

Recuento y Porcentajes de la Dimensión Dedicación de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo



Fuente: Elaborado en base a la Tabla N° 6

**Interpretación:**

En la tabla 6 y gráfica 6, se observa que el 3,5% de colaboradores opinan que la dedicación es muy bajo, el 28,5% mencionan que es baja, el 32,1% dicen que es medio y buena el 25% y el 10,7% manifiestan que es muy buena; la dedicación está relacionado con el entusiasmo, el trabajador se siente orgulloso de su trabajo, ama y defiende su trabajo, en razón a ello, 32% de la muestra de estudio no se involucran con su trabajo, sin embargo un porcentaje de 68% si se dedican en su labor diaria con

mucho entusiasmo, se observa una diferencia de porcentaje relevante de la mayoría de colaboradores que se sienten orgullosos de su trabajo.

**TABLA N° 7**

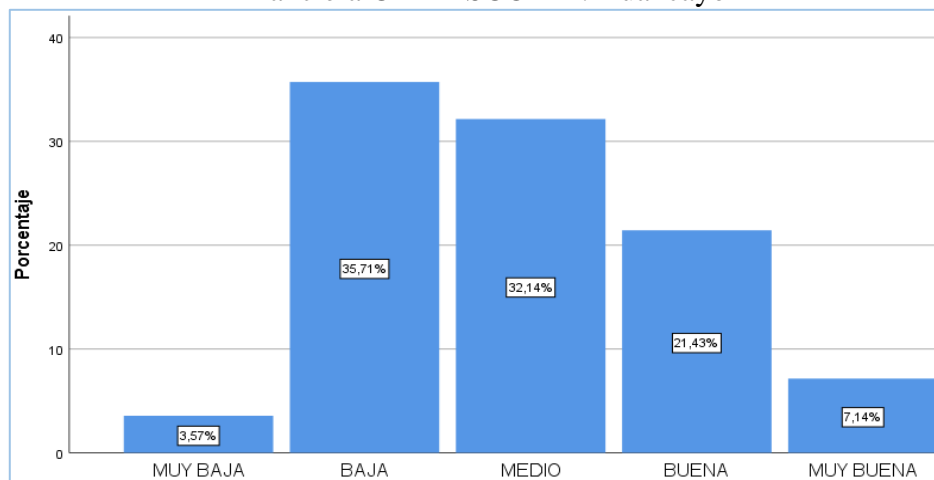
Recuento y Porcentajes de la Dimensión Absorción de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo

	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJA	1	3,6
BAJA	10	35,7
MEDIO	9	32,1
BUENA	6	21,4
MUY BUENA	2	7,1
Total	28	100,0

Fuente: Elaborado por las autoras según encuesta aplicado a colaboradores

**GRAFICO N°7**

Recuento y Porcentajes de la Dimensión Absorción de los Colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo



Fuente: Elaborado en base a la Tabla N° 7

### **Interpretación:**

En la tabla 7 y gráfica 7, se observa que el 3,5% de colaboradores opinan que la absorción es muy bajo, el 35,7% mencionan que es baja, el 32,1% dicen que es medio y buena el 21,4% y el 7,1% manifiestan que es muy buena; la absorción está relacionado con el comportamiento feliz del trabajador en su centro de trabajo, en razón a ello, 38% de la muestra de estudio no se sienten comprometidos con su labor, cumplen su labor sin mucho entusiasmo, sin embargo un porcentaje de 62% si se sienten muy contentos en su labor diaria.

## 5.2. Contratación de Hipótesis:

### Estudio Correlacional entre Variables Factores Motivacionales y Engagement así como de las Dimensiones:

En el estudio la problemática planteada fue la relación entre los Factores Motivacionales y el Engagement de los colaboradores, como la muestra fue pequeña el estadístico de prueba adecuado es el coeficiente de correlación rho de Spearman que fue usado para el estudio de los objetivos formulados y la prueba de hipótesis se realizó mediante el estadístico p-valor.

#### 5.2.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre los Factores Motivacionales con el ENGAGEMENT de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

##### 5.2.1.1. Baremo de interpretación del coeficiente de correlación Guilford

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

Correlaciones			FACTORES MOTIVACIONALES	ENGAGEMENT DEL COLABORADOR
Rho de Spearman	FACTORES MOTIVACIONALES	Coeficiente de correlación	1,000	,481**



	Sig. (bilateral)	.	,010
	N	28	28
ENGAGEMENT DEL COLABORADOR	Coeficiente de correlación	,481**	1,000
	Sig. (bilateral)	,010	.
	N	28	28

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

### 5.2.1.2. Cálculo del coeficiente de correlación entre las variables Factores Motivacionales y Engagement.

El coeficiente rho es  $r_s = 0,481$  con la significación bilateral de  $p=0.010$ , este resultado con las condiciones dadas permite mencionar que se determina que la relación que existe entre la variable Factores Motivacionales y Engagement del colaborador es considerable.

### 5.2.1.3. Prueba de Hipótesis Significativa Estadística:

#### a. Hipótesis General:

La relación entre los Factores Motivacionales y Engagement es significativo en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

#### b. Hipótesis Específica:

##### 1. Planteamiento de la hipótesis estadística:

- $H_0$ : No Existe relación significativa entre los Factores Motivacionales y Engagement de los colaboradores.

$$H_0: r_s = 0$$

- $H_1$ : Existe relación significativa entre los Factores Motivacionales y Engagement de los colaboradores

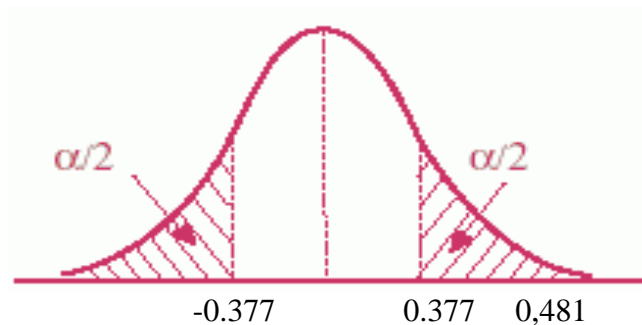
$$H_1: r_s \neq 0$$

2. Hallando la  $r_s$  crítica con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , en la tabla se tiene:

- $r_s = 0.377$

### 3. Regla de decisión:

Se comparan  $r_s$  calculado con  $r_s$  crítica



Como  $r_s$  calculado es mayor que  $r_s$  crítica se observa que  $0.481 > 0.377$ , el valor  $r_s$  calculado cae en la región de rechazo, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

### 4. Toma de decisión:

Según la regla de decisión, se concluye que los Factores Motivacionales y Engagement es significativo en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

## 5.2.2. Objetivo Especifico:

- 5.2.2.1. Establecer la relación entre los factores intrínsecos y el vigor de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

### 5.2.2.1.1. Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

**Guilford:**

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

### 5.2.2.1.2. Cálculo del coeficiente de correlación entre los factores intrínsecos y el vigor de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA:

			Correlaciones	
			FACTOR INTRINSECO	VIGOR
Rho de	FACTOR	Coeficiente de correlación	1,000	,621**
Spearman	INTRINSECO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	VIGOR	Coeficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

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

El coeficiente rho es  $r_s = 0,621$  con significación bilateral de  $p=0.000$ ; este coeficiente con las condiciones dadas permite establecer que la relación entre los factores intrínsecos y vigor de los colaboradores de la financiera CREDISCOTIA es considerable.

### 5.2.2.1.3. Prueba de hipótesis significación estadística:

a. Hipótesis específica:

La relación entre los factores intrínsecos y vigor es alta en los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018

**b. Prueba de hipótesis:**

**1. Planteamiento de la hipótesis estadística:**

- $H_0$ : No Existe relación considerable entre los factores intrínsecos y vigor entre los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA.

$$H_0: r_s = 0$$

- $H_1$ : Existe relación considerable entre los factores intrínsecos y vigor entre los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA

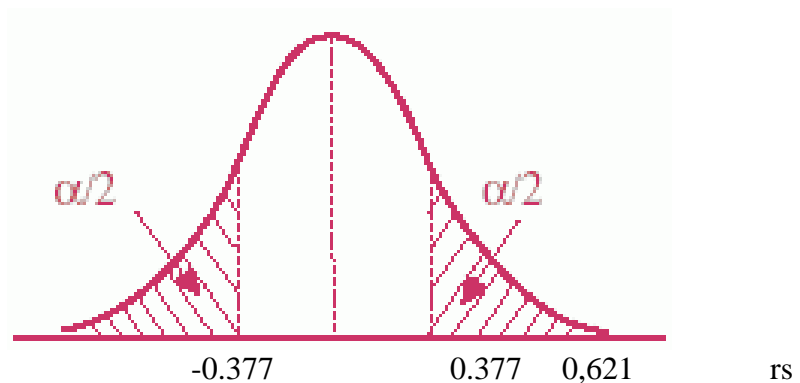
$$H_1: r_s \neq 0$$

**2. Hallando la  $r_s$  crítica con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , en la tabla se tiene:**

- $r_s = 0.377$

**3. Regla de decisión:**

Se comparan  $r_s$  calculado con  $r_s$  crítica



Como  $r_s$  calculado es mayor que  $r_s$  crítica se observa que  $0.621 > 0.377$ , el valor  $r_s$  calculado cae en la región de rechazo, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

#### 4. Toma de decisión:

Según la regla de decisión, se concluye que los factores intrínsecos y vigor son considerables en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA.

5.2.2.2. Establecer la relación entre los factores intrínsecos y dedicación de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

#### 5.2.2.2.1. Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

**Guilford:**

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

#### Correlaciones

			FACTOR INTRINSECO	DEDICACION
Rho de Spearman	FACTOR INTRINSECO	Coeficiente de correlación	1,000	,317
		Sig. (bilateral)	.	,100
		N	28	28
	DEDICACION	Coeficiente de correlación	,317	1,000
		Sig. (bilateral)	,100	.

N	28	28
---	----	----

**5.2.2.2.2. Cálculo del coeficiente de correlación entre los factores intrínsecos y dedicación de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA**

El coeficiente rho es  $r_s = 0,317$  con significación bilateral de  $p=0.10$ ; este coeficiente con las condiciones dadas permite establecer que la relación entre los factores intrínsecos y dedicación de los colaboradores de la financiera CREDISCOTIA es pequeña

**5.2.2.2.3. Prueba de hipótesis significación estadística:**

**a. Hipótesis específica:**

La relación entre los factores intrínsecos y la dedicación es alta en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018

**b. Prueba de hipótesis:**

**1. Planteamiento de la hipótesis estadística:**

- Ho: No existe relación significativa entre los factores intrínsecos y dedicación entre los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA.

Ho:  $r_s = 0$

- H1: Existe relación significativa entre los factores intrínsecos y dedicación entre los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA

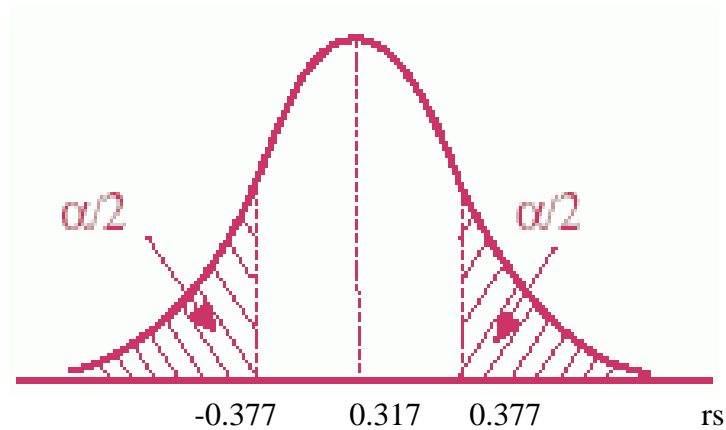
H1:  $r_s \neq 0$

**2. Hallando la  $r_s$  crítica con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , en la tabla se tiene:**

- $r_s = 0.377$

### 3. Regla de decisión:

Se comparan  $r_s$  calculado con  $r_s$  crítica



Como  $r_s$  calculado es menor que  $r_s$  crítica se observa que  $0.317 < 0.377$ , el valor  $r_s$  calculado cae en la región de aceptación, por consiguiente, se rechaza la hipótesis alterna.

### 4. Toma de decisión:

Según la regla de decisión, se concluye que los factores intrínsecos y dedicación no son significativos estadísticamente en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Sin embargo, el coeficiente hallado de alguna manera indica, que a pesar que no es significativo existe una relación pequeña.

**5.2.2.3.** Establecer la relación entre los factores intrínsecos y absorción de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante

- 0,20-0,40 Correlación baja; relación definida pero pequeña
- 0,40-0,70 Correlación moderada; relación considerable
- 0,70-0,90 Correlación elevada; relación notable
- > 0,90 Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**5.2.2.3.1. Baremo de interpretación del coeficiente de correlación**

**Guilford:**

**5.2.2.3.2. Cálculo del coeficiente de correlación entre los factores**

**intrínsecos y absorción de los colaboradores de la Financiera**

**CREDISCOTIA:**

**Correlaciones**

		FACTOR	
		INTRINSECO	ABSORCION
Rho de Spearman	FACTOR	Coeficiente de correlación	1,000
	INTRINSECO	Sig. (bilateral)	.
		N	28
	ABSORCION	Coeficiente de correlación	,372
		Sig. (bilateral)	,051
		N	28

El coeficiente rho es  $r_s = 0,372$  con significación bilateral de  $p=0.051$ , este coeficiente con las condiciones dadas permite establecer que la relación entre los factores intrínsecos y absorción de los colaboradores de la financiera CREDISCOTIA es pequeña.

**5.2.2.3.3. Prueba de hipótesis significación estadística:**

**a. Hipótesis específica:**

La relación entre los factores intrínsecos y la absorción es alta en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018

**b. Prueba de hipótesis:**



### 1. Planteamiento de la hipótesis estadística:

- Ho: No existe relación significativa entre los factores intrínsecos y absorción entre los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA.

$$H_0: r_s = 0$$

- H1: Existe relación significativa entre los factores intrínsecos y absorción entre los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA

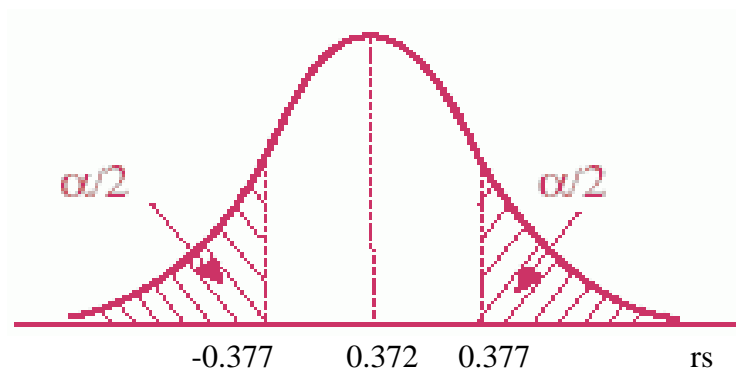
$$H_1: r_s \neq 0$$

- ### 2. Hallando la $r_s$ crítica con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ , en la tabla se tiene:

- $r_s = 0.377$

### 3. Regla de decisión:

Se comparan  $r_s$  calculado con  $r_s$  crítica



Como  $r_s$  calculado es menor que  $r_s$  crítica se observa que  $0.372 < 0.377$ , el valor  $r_s$  calculado cae en la región de aceptación, por consiguiente, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

### 4. Toma de decisión:

Según la regla de decisión, se concluye que los factores intrínsecos y absorción no son significativos estadísticamente en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018. Sin embargo, el coeficiente hallado de alguna manera indica, que a pesar que no es significativo existe una relación pequeña.

**5.2.2.4.** Establecer la relación entre los factores extrínsecos y vigor de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

**5.2.2.4.1. Baremo de interpretación del coeficiente de correlación**

**Guilford:**

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

**5.2.2.4.2. Cálculo del coeficiente de correlación entre los factores extrínsecos y vigor de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA**

**Correlaciones**

		FACTOR	
		EXTRINSECO	VIGOR
Rho de	FACTOR	Coeficiente de correlación	1,000
Spearman	EXTRINSECO	Sig. (bilateral)	,001
		N	28
	VIGOR	Coeficiente de correlación	,591**
			1,000

Sig. (bilateral)	,001	.
N	28	28

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

El coeficiente rho es  $r_s = 0,591$  con significación bilateral de  $p=0.001$ , este coeficiente con las condiciones dadas permite establecer que la relación entre los factores extrínsecos y vigor de los colaboradores de la financiera CREDISCOTIA es considerable.

#### 5.2.2.4.3. Prueba de hipótesis significación estadística:

##### a. Hipótesis específica:

La relación entre los factores extrínsecos y vigor es significativa en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018

##### b. Prueba de hipótesis:

##### 1. Planteamiento de la hipótesis estadística:

- Ho: No existe relación significativa entre los factores extrínsecos y vigor entre los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA.

$$H_0: r_s = 0$$

- H1: Existe relación significativa entre los factores extrínsecos y vigor entre los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA

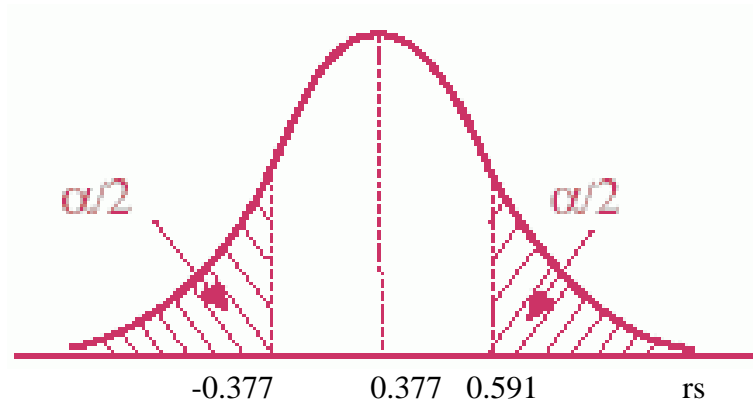
$$H_1: r_s \neq 0$$

2. Hallando la  $r_s$  crítica con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , en la tabla se tiene:

- $r_s = 0.377$

##### 3. Regla de decisión:

Se comparan  $r_s$  calculado con  $r_s$  crítica



Como  $r_s$  calculado es mayor que  $r_s$  crítica se observa que  $0.591 > 0.377$ , el valor  $r_s$  calculado cae en la región de rechazo, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### 4. Toma de decisión:

Según la regla de decisión, se concluye que los factores extrínsecos y vigor son significativos estadísticamente en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. El coeficiente hallado indica, que es significativo y existe una relación considerable.

**5.2.2.5.** Establecer la relación entre los factores extrínsecos y dedicación de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

#### 5.2.2.5.1. Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

**Guilford:**

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante

- 0,20-0,40 Correlación baja; relación definida pero pequeña
- 0,40-0,70 Correlación moderada; relación considerable
- 0,70-0,90 Correlación elevada; relación notable
- > 0,90 Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**5.2.2.5.2. Cálculo del coeficiente de correlación entre los factores extrínsecos y dedicación de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA.**

**Correlaciones**

		FACTOR		
		EXTRINSECO	DEDICACION	
Rho de Spearman	FACTOR	Coeficiente de correlación	1,000	,505**
	EXTRINSECO	Sig. (bilateral)	.	,006
		N	28	28
	DEDICACION	Coeficiente de correlación	,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	28	28

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

El coeficiente rho es  $r_s = 0,505$  con significación bilateral de  $p=0.006$ , este coeficiente con las condiciones dadas permite establecer que la relación entre los factores extrínsecos y dedicación de los colaboradores de la financiera CREDISCOTIA es considerable.

**5.2.2.5.3. Prueba de hipótesis significación estadística:**

**a. Hipótesis específica:**

La relación entre los factores extrínsecos y dedicación es significativa en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA.

Huancayo-2018

## b. Prueba de hipótesis:

### 1. Planteamiento de la hipótesis estadística:

- $H_0$ : No existe relación significativa entre los factores extrínsecos y dedicación entre los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA.

$$H_0: r_s = 0$$

- $H_1$ : Existe relación significativa entre los factores extrínsecos y dedicación entre los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA

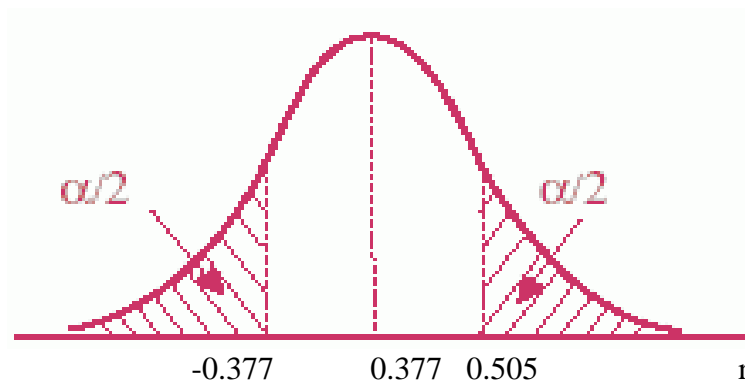
$$H_1: r_s \neq 0$$

- ### 2. Hallando la $r_s$ crítica con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ , en la tabla se tiene:

- $r_s = 0.377$

### 3. Regla de decisión:

Se comparan  $r_s$  calculado con  $r_s$  crítica



Como  $r_s$  calculado es mayor que  $r_s$  crítica se observa que  $0.505 > 0.377$ , el valor  $r_s$  calculado cae en la región de rechazo, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### 4. Toma de decisión:

Según la regla de decisión, se concluye que los factores extrínsecos y dedicación son significativos estadísticamente en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. El coeficiente hallado indica, que es significativo y existe una relación considerable

**5.2.2.6.** Establecer la relación entre los factores extrínsecos y absorción de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

**5.2.2.6.1. Baremo de interpretación del coeficiente de correlación**

**Guilford:**

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

**5.2.2.6.2. Cálculo del coeficiente de correlación entre los factores extrínsecos y absorción de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA.**

**Correlaciones**

		FACTOR	
		EXTRINSECO	ABSORCION
Rho de	FACTOR	Coeficiente de correlación	1,000
Spearman	EXTRINSECO	Sig. (bilateral)	.
		N	28
	ABSORCION	Coeficiente de correlación	,358
			1,000

Sig. (bilateral)	,062	.
N	28	28

El coeficiente rho es  $r_s = 0,358$  con significación bilateral de  $p=0.062$ , este coeficiente con las condiciones dadas permite establecer que la relación entre los factores extrínsecos y absorción de los colaboradores de la financiera CREDISCOTIA es pequeña.

### 5.2.2.6.3. Prueba de hipótesis significación estadística:

#### a. Hipótesis específica:

La relación entre los factores extrínsecos y absorción es significativa en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018.

#### b. Prueba de hipótesis:

##### 1. Planteamiento de la hipótesis estadística:

- $H_0$ : No existe relación significativa entre los factores extrínsecos y absorción entre los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA.

$$H_0: r_s = 0$$

- $H_1$ : Existe relación significativa entre los factores extrínsecos y absorción entre los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA

$$H_1: r_s \neq 0$$

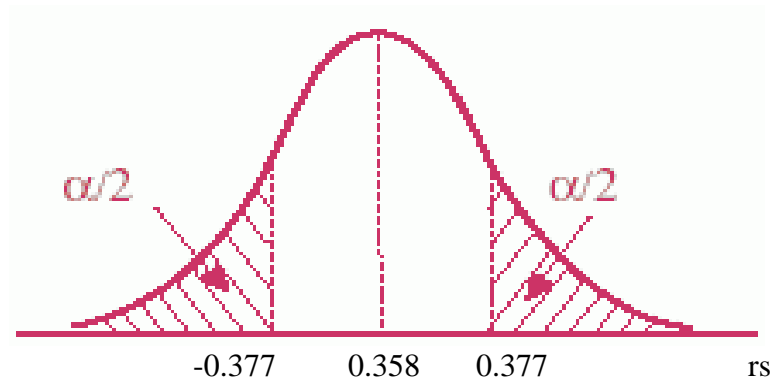
2. Hallando la  $r_s$  crítica con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , en la tabla se tiene:

- $r_s = 0.377$

##### 3. Regla de decisión:



Se comparan  $r_s$  calculado con  $r_s$  crítica



Como  $r_s$  calculado es menor que  $r_s$  crítica se observa que  $0.358 < 0.377$ , el valor  $r_s$  calculado cae en la región de aceptación, por consiguiente, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula

#### 4. Toma de decisión:

Según la regla de decisión, se concluye que los factores extrínsecos y absorción no son significativo estadísticamente en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. El coeficiente hallado indica, que no es significativo, sin embargo, existe una relación pequeña.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis y discusión que se presenta, direccionamos en función a la formulación de los problemas generales y específicos planteados y las hipótesis formuladas:

En relación a la hipótesis general formulada, el estudio descriptivo demuestra que el 42% de colaboradores opinan que los factores motivacionales son regulares, este resultado hace presumir que los directivos y la alta gerencia no promueve en el equipo humano campañas de sensibilización con el objetivo de crear condiciones de involucramiento en la meta fijada de la financiera, este porcentaje observado es relevante.

Por otro lado, la hipótesis general formulada fue: La relación entre los factores motivacionales y ENGAGEMENT es significativo en los colaboradores de la Financiera, al realizar la prueba de hipótesis, encontramos que  $r$  calculada  $> r$  de tabla ( $0.481 > 0.377$ ), este resultado reafirma la hipótesis formulada, cuando se afirma la significancia es en relación al coeficiente de correlación hallada,  $r_s=0.481$ , este coeficiente que mide la relación es significativo tal como se demuestra en la prueba de hipótesis.

Semejante a nuestro resultado arriba Zavala, O (2014) en el estudio sobre motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas, el principal resultado obtenido es que no se encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblaciones que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio. Estos resultados se contrastan con lo manifestado por Chiavenato, I (2007, p.47) quien al referirse sobre motivación manifiesta que “Para comprender la conducta humana es necesario un mínimo conocimiento de la motivación”, de este supuesto, desprendemos que el colaborador en la empresa en todo momento manifiesta conductas y estas conductas obedecen a las distintas motivaciones, tanto interpersonales como de directivos.

Respecto a Engagement Silva, (2012), afirma que está relacionado con el aspecto psicológico, donde el colaborador muestra un estado emocional muy fuerte, entrega al trabajo, el colaborador se muestra con todas las actitudes positivas para contribuir al

desarrollo de la empresa. Ambos supuestos sustentan los resultados hallados luego de trabajo de campo.

En el estudio se plantearon las hipótesis específicas, analizaremos estos resultados.

Las estrategias motivacionales fueron dimensionadas en los factores intrínsecos, los resultados muestran que el 46,4% de colaboradores opinan que los factores motivacionales internos en la financiera son bajos, el otro porcentaje mayoritario de colaboradores opinan que los factores internos son altos, algunos de estos factores internos que motivan son el ambiente, las bonificaciones y las oportunidades de desarrollo personal para ser promovidos. Esta dimensión fue relacionada con la dimensión vigor el 53% de la muestra de estudio no están comprometidos con ese vigor que se refiere a altos valores de energía que muestran los colaboradores mientras realizan su trabajo en su labor diaria en la financiera. Respecto a estas dimensiones la hipótesis formulada fue: La relación entre los factores intrínsecos y vigor es alta en los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018, el resultado de la prueba de hipótesis demuestra que la relación entre los factores intrínsecos y vigor es considerable, a razón de  $r_s$  calculado es mayor que  $r_s$  crítica ( $0.621 > 0.377$ ). Los resultados se asemejan al trabajo ejecutado por García, C (2013) sobre la relación entre el Engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, llegó a la siguiente conclusión: que no existe relación entre el “Engagement” y la rotación de personal en las sucursales de la Cafetería. Se deduce que el compañerismo es considerado un aspecto positivo que influye para mantener el nivel alto de Engagement.

El estudio se ampara en el enfoque sobre factores motivacionales intrínsecos, según Robbins, S (2009, p.175) lo intrínseco está relacionado por la intensidad y el esfuerzo, la

persona desarrolla su trabajo con energía y eso lo realiza cuando se motiva y eleva el desempeño en la labor que realiza, por otro lado, al referirse sobre el vigor, Salanova y Schaufeli (2009) manifiestan que el vigor es un componente conductual-energético del Engagement. El colaborador ejerce altos valores de energía mientras trabaja, fusionados a la persistencia y un fuerte deseo por esforzarse por el trabajo, aun cuando surjan problemas.

Con referencia a la hipótesis específica: La relación entre los factores intrínsecos y dedicación es significativa en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018, al analizar la dimensión “dedicación”, encontramos el 32% de la muestra de estudio no se dedican con entusiasmo no se sienten orgullosos de su trabajo, no ama y no defiende su trabajo debido a que su dedicación es muy bajo en su trabajo, sin embargo, el 68% si se dedican en su labor diaria con mucho entusiasmo, se observa una diferencia de porcentaje relevante de la mayoría de colaboradores que se sienten orgullosos de su trabajo. Al realizar la prueba de hipótesis formulada encontramos que los factores intrínsecos y dedicación no es significativo estadísticamente, el coeficiente de correlación hallado de  $r_s = 0.317$  es pequeña de acuerdo a la escala de interpretación.

El estudio tiene relación con el trabajo de Córdova, N (2015) realizó la investigación acerca de Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en escuintla, la investigación fue de tipo descriptiva, concluye que los colaboradores presentan alto nivel de Engagement, siendo colaboradores entusiastas hacia su trabajo con sentido de pertenencia en la organización.

Los resultados se amparan en el supuesto teórico propuesto por Salanova y Schaufeli (2009), los autores manifiestan que la dedicación es la entrega total al trabajo y así experimentar entusiasmo para lograr los objetivos de la institución.

Con referencia a la hipótesis específica: La relación entre los factores intrínsecos y absorción es significativa en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA, al analizar la dimensión “absorción”, partimos que la absorción es el compromiso del colaborador de estar concentrado en el trabajo y siente dejar el trabajo, el 38% de la muestra de estudio no se sienten absorbido por su trabajo, sin embargo, un porcentaje de 62% si se sienten concentrados y muchas veces no quieren dejar su labor.

Al realizar la prueba de hipótesis formulada encontramos que los factores intrínsecos y absorción no es significativo estadísticamente, el coeficiente de correlación hallado de  $r_s = 0.372$  es baja y la relación es pequeña de acuerdo a la escala de interpretación.

El estudio realizado tiene relación con el trabajo de Palacios, J (2014) sobre. Diagnóstico sobre la valoración del “Engagement” como factor de eficiencia y bienestar en los empleadores, concluye: El nivel de “Engagement” es el que determina la diferencia entre aquellos empleados que están buscando hacer lo mínimo para cumplir con su trabajo y los que están poniendo todo su esfuerzo, energía y entusiasmo en un trabajo que consideran que es una parte fundamental de sus vidas. Los resultados se amparan en el supuesto teórico propuesto por Salanova y Schaufeli (2009), los autores manifiestan que la absorción, es cuando el colaborador se entrega con mucho entusiasmo en su labor, se siente absorbido por su trabajo y esa labor lo realiza con mucha consciencia.

Con referencia a la hipótesis específica: La relación entre los factores extrínsecos y vigor es significativa en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018, al analizar la dimensión “factor extrínseco”, iniciamos en precisar que el factor extrínseco es la actitud externa del colaborador, es todo lo externo que gira alrededor del sujeto, este ambiente tanto como físicas y de infraestructura repercute en la motivación del colaborador, los resultados muestran que el 57.1% manifiestan que es baja y el 42.9%

dicen que es buena, se deduce que mayoritariamente opinan que las características externas al colaborar son malas en la financiera. Por otra parte, los resultados acerca de vigor muestran que el 53% de la muestra de estudio no están comprometidos con ese vigor en su labor diaria en la financiera, sin embargo, un porcentaje de 47% si trabajan con mucha vitalidad.

La prueba de hipótesis muestra que los factores extrínsecos y vigor es significativo estadísticamente, el coeficiente de correlación hallado de  $r_s = 0.59$  es baja y la relación es considerable de acuerdo a la escala de interpretación.

El estudio realizado tiene un acercamiento con el trabajo de Palacios, J (2014) quien estudió acerca del “Diagnóstico sobre la valoración del “Engagement” como factor de eficiencia y bienestar en los empleadores”, concluye: El nivel de “Engagement” es el que determina la diferencia entre aquellos empleados que están buscando hacer lo mínimo para cumplir con su trabajo y los que están poniendo todo su esfuerzo, energía y entusiasmo en un trabajo que consideran que es una parte fundamental de sus vidas.

Siguiendo a Salanova y Schaufeli (2009), el vigor se refiere a altos valores de energía mientras se trabaja, unidos a la persistencia y un fuerte deseo por esforzarse por el trabajo de manera, que aun cuando surjan problemas, el trabajador no se fatiga fácilmente.

Respecto a la hipótesis específica: La relación entre los factores extrínsecos y dedicación es significativa en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. En “factor extrínseco”, el 57. % manifiestan que es baja y el 42.9% dicen que es buena.

Por otra parte, los resultados acerca de dedicación 32% de la muestra de estudio no se involucran con su trabajo, sin embargo, un porcentaje de 68% si se dedican en su labor diaria con mucho entusiasmo. La prueba de hipótesis muestra que el factor extrínseco y

dedicación es significativo estadísticamente, el coeficiente de correlación hallado de  $r_s = 0.505$  es moderada y la relación es considerable de acuerdo a la escala de interpretación.

El estudio realizado tiene un acercamiento con el trabajo de Palacios, J (2014) quien estudió acerca del “Diagnóstico sobre la valoración del “Engagement” como factor de eficiencia y bienestar en los empleadores”, concluye: El nivel de “Engagement” es el que determina la diferencia entre aquellos empleados que están buscando hacer lo mínimo para cumplir con su trabajo y los que están poniendo todo su esfuerzo, energía y entusiasmo en un trabajo que consideran que es una parte fundamental de sus vidas.

Siguiendo a Salanova y Schaufeli (2009), La dedicación es el aspecto emocional del engagement, está relacionado con el entusiasmo, el trabajador se siente orgulloso de su trabajo, ama y defiende su trabajo.

Respecto a la hipótesis específica: La relación entre los factores extrínsecos y absorción es significativa en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. En el “factor extrínseco”, el 57 % manifiestan que es baja y el 42.9% dicen que es buena, Por otra parte, en la dimensión absorción el 32% de la muestra de estudio no se involucran con su trabajo, sin embargo, un porcentaje de 68% si se dedican en su labor diaria con mucho entusiasmo, no escatiman tiempo para cumplir con las metas fijadas por la administración.

La prueba de hipótesis muestra que el factor extrínseco y absorción no es significativo estadísticamente, el coeficiente de correlación hallado de  $r_s = 0.358$  es baja y la relación es pequeña de acuerdo a la escala de interpretación.

El estudio realizado tiene un acercamiento con el trabajo de Bravo, E (2013) realizo el estudio sobre “El compromiso laboral (Engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito-Ecuador”, Llego a la siguiente

conclusión. No hay diferencia estadísticamente significativa en el género de las personas encuestadas, el tiempo de permanencia en la empresa tiene una relación con los niveles de Engagement.

Los resultados se amparan bajo el supuesto científico planteado por Salanova y Schaufeli (2009), quienes manifiestan que la absorción es el compromiso del colaborador de estar concentrado en el trabajo y siente dejar el trabajo.



## CONCLUSIONES

Al concluir el análisis y discusión de los resultados llegamos a la siguiente conclusión:

1. Existe una relación considerable entre los Factores Motivacionales y el Engagement de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo - 2018, para ello se aplicó el coeficiente rho de Spearman;  $r_s=0.481$  con una significación bilateral de 1% y según la escala de interpretación mencionamos que la correlación es moderada.
2. La relación entre el factor intrínseco y el vigor de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Huancayo – 2018 es considerable. Los resultados muestran un  $r_s=0.621$  con una significación bilateral del 1% y de acuerdo a la escala de interpretación se valora que la correlación es moderada.
3. La relación entre el factor intrínseco y dedicación de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Huancayo – 2018 es pequeña. Los resultados muestran un  $r_s=0.317$  con una significación bilateral del 0.10 como este valor es mayor que 0.05 el coeficiente hallado es baja y de acuerdo a la escala de interpretación se valora que la relación es definida pero pequeña.
4. La relación entre el factor intrínseco y absorción de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Huancayo – 2018 es pequeña. Los resultados muestran un  $r_s=0.372$  con una significación bilateral del 0.051 como este valor es mayor que 0.05 el coeficiente hallado es baja y de acuerdo a la escala de interpretación se valora que la relación es definida pero pequeña.

5. La relación entre el factor extrínseco y vigor de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Huancayo – 2018 es considerable. Los resultados muestran un  $r_s=0.591$  con una significación bilateral del 0.051 con un nivel de significancia de 1%; el coeficiente hallado es moderada y de acuerdo a la escala de interpretación se valora que la relación es considerable.
6. La relación entre los factores extrínsecos y dedicación de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Huancayo – 2018 es considerable. Los resultados muestran un  $r_s=0.505$  con un nivel de significancia de 1%; el coeficiente hallado es moderada y de acuerdo a la escala de interpretación se valora que la relación es considerable.
7. La relación entre el factor extrínseco y absorción de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Huancayo – 2018 es pequeña. Los resultados muestran un  $r_s=0.358$  con una significación bilateral de 0.062; el coeficiente hallado es baja y de acuerdo a la escala de interpretación se valora que la relación es definida pero pequeña.

## RECOMENDACIONES

Al finalizar el trabajo de campo y haber realizado el análisis respectivo en función a la realidad problemática, y objetivos formulados, se llega a formular las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la alta dirección un cambio en las políticas de gestión en la Financiera Crediscotia, con ello conseguir mejores oportunidades de crecimiento profesional según su entrega que realizan cada uno de los colaboradores. Se debe mantener al colaborador actualizado con las últimas tendencias en su campo de trabajo no solo es un beneficio para la financiera sino para los empleados, quienes valoran mucho las inversiones en educación que hacen las empresas. Asistencia a seminarios, congresos, cursos de ingles o intercambios laborales son algunas ideas que pueden aplicarse para lograr ese balance entre capacitación y bienestar.
2. Se sugiere realizar formas de motivación para el colaborador, para que este logre su satisfacción y se comprometa a trabajar con una gran actitud de servicio; para el colaborador es indispensable que se resalten sus virtudes o fortalezas que se incentive cuando han hecho un buen trabajo o que se les compense cuando su trabajo sea muy eficiente. Para ello se sugiere estrategias como el empleado del mes por agencia, reconocimientos extra salariales o días libres.
3. Implementar reuniones mensuales entre los colaboradores y la alta dirección ello con la finalidad de analizar sobre los problemas que se tienen en la financiera y con ello poder buscar mejores soluciones. Con esta estrategia se busca tener una relación horizontal y con ello solucionar rápido y eficientemente los problemas que se generan en la financiera.

4. Se recomienda realizar campañas de capacitación constantes no solo de productos nuevos que lanza la financiera sino también de productos que ya se están vendiendo, aplicando la psicología positiva, por ende mejorando estas actitudes se logrará mejorar la dedicación de los colaboradores y con ello garantizar el mejor desenvolvimiento laboral.
5. Se debe establecer una gestión pertinente que involucre tomar en cuenta la motivación laboral y el Engagement con el propósito de continuar fomentando un clima organizacional favorable para el cumplimiento de objetivos y la satisfacción laboral de los colaboradores.
6. A la alta dirección se recomienda fomentar el trabajo en equipo para generar mayor empatía y compromiso, por ende promover disciplina, tolerancia, interrelación social y demás acciones que permitan la integración entre los colaboradores con el fin de lograr que el colaborador sea atraído por su trabajo.
7. Fomentar el compromiso de los colaboradores, respecto al apoyo que se deben de brindar entre colaboradores de diferentes áreas para la venta de un producto y atención al cliente, para ello se recomienda realizar actividades de integración.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ARIAS, F. 2013. “El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. Caracas - República Bolivariana de Venezuela. 6ª Edición Editorial Episteme”.
- SÁNCHEZ, C. H., & REYES, M. C. (2017), F. 2012. Metodología y Diseño de la investigación científica 5ª Edición. Visión Universitaria.
- BRAVO, E.2013. “El compromiso laboral (Engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito-Ecuador. Tesis para optar por el título de Psicólogo mención Organizacional”. Universidad de la Américas. Facultad de Ciencias Sociales. Ecuador. 74p
- CACHO, R. 2017. La motivación laboral y su influencia en la empresa. Universidad de Valladolid. Facultad de Ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria. España. 154p
- CAZAU, P. 2015. Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales. Buenos Aires. 6ª Edición.
- CASAS, A., REPULLO, L., & CAMPOS, D. 2013. “La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos”. Madrid - España.
- CARDENAS, T y JAIK, A. 2014. “Engagement ilusión por el trabajo un modelo teórico-conceptual. Red Durango de Investigadores Educativos A. C”. Editado en México.
- CORREA, F.2012. Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar. Tesis para obtener Licenciatura en Administración de Empresas. Tandil. Universidad.F.A.S.T.A. 79p.

- CÓRDOVA, N. 2015. “Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla. Tesis para obtener el título de Psicóloga Industrial. Universidad Rafael Landívar”. Facultad de Humanidades. Escuintla. 81p
- CHIAVENATO, I. 2009. Gestión del Talento Humano. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, D. F.
- CHIRITO, E y RAYMUNDO, S. 2016. La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco INTERBANK, tiendas en Huacho, periodo 2014. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académica Profesional de Administración. Huacho Perú. 160p.
- DELGADO, M y DI ANTONIO, A. 2013. La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso. Trabajo de Tesis presentado como requisito parcial para optar al grado de Licenciada en Educación Mención Desarrollo de los Recursos Humanos. Caracas Venezuela. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación. Mención Desarrollo de los Recursos Humanos. 106p.
- ESTRADA, C. 2015. La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Universidad Pontificia ICALLDI COMILLAS. MADRID. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. 96p.
- ESTRADA, W y VARGAS, L. 2017. “Papel mediador del Engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao. Tesis para optar el

título profesional de licenciado en Administración y Negocios Internacionales”. Lima. 138p

ESTRADA, C Y DIAZ, M 2015. “La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Universidad Pontificia Comillas. Madrid”.

GARCIA, C. 2013. Estudio de la relación entre el Engagement y la rotación del personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México. Tesis para obtener el grado de Maestro en Ciencias Administrativas. Universidad Veracruzana. Instituto de investigaciones y superiores de las Ciencias Administrativas. Xapala México. 122p.

HERNÁNDEZ, R, FERNÁNDEZ Y BAPTISTA, M. 2014. “Metodología de la investigación”. México D.F. McGraw-Hill / interamericana editores, s.a. de C.V.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, P. 2010. Metodología de la Investigación. Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

HUANUCO. Y y POMA, J. 2018. “Factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia”. Abril 2018. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima Perú. 39p

LARICO, M. 2015. Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Roman-Juliaca. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Maestría en Administración. Juliaca Perú. 141p.

- GHERMAN, T; ITURBE, J & OSORIO, D. 2013. La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas. Universidad Pontificia del Perú. Lima Perú. 116p
- MENDOZA, K. 2016. “Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo”. Tesis para optar el grado académico de magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial. Lima –Perú. 196p
- PASTOR, R. 2012. Bioestadística. Edita: Centro Nacional de Epidemiología – Instituto de Salud Carlos III Madrid.
- PALACIOS, J .2014. “Diagnóstico sobre la valoración del Engagement como factor de eficiencia y bienestar en los empleadores”. Tesis para obtener el grado de Maestría en Psicología laboral y organizacional. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey México. 66p
- ROBBINS, S y JUDGE, T. 2009. “Comportamiento Organizacional. Pearson Educación de México”, S.A. de C.V. Décima tercera edición.
- SILVA, Y.F. (2012) Estudio bibliométrico sobre Engagement y burnout de trabajadores voluntarios de investigaciones publicidad en Ebsco host.
- SCHAUFELI, SALANOVA, GONZALES – ROMA & BAKKER (2002, p. 74) the measurement of engagement and burnout: a two simple confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness Studies, accedido en <http://dx.doi.org/10.1023/a:1015630930326>
- TAMAYO y TAMAYO, M. 2015. Aprender a Investigar. Santa Fe de Bogotá. Arfo Editores Ltda. D.C. 3ª Edición



TAMAYO y TAMAYO, M. 2015. "Diccionario de investigación científica". México. Limusa.

ZAVALA, O. 2014. "Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas". Tesis para obtener el Grado de Maestro en Administración. Instituto Politécnico Nacional. México. Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. 195p.

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA CIENTÍFICA

Título: FACTORES MOTIVACIONALES Y ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA.HUANCAYO-2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Marco teórico	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre los Factores Motivacionales con el ENGAGEMENT de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1.¿Cómo se relacionan los factores intrínsecos con el vigor de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?</p> <p>2.¿Cómo se relacionan los factores intrínsecos con la dedicación de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?</p> <p>3.¿Cómo se relacionan los factores intrínsecos con la absorción de los</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre los Factores Motivacionales con el ENGAGEMENT de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Establecer la relación entre los factores intrínsecos y el vigor de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p> <p>2. Establecer la relación entre los factores intrínsecos y dedicación de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p> <p>3. Establecer la relación entre los factores intrínsecos y absorción de</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La relación entre los factores motivacionales y ENGAGEMENT es significativo en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. La relación entre los factores intrínsecos y vigor es alta en los colaboradores de la del Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p> <p>2. La relación entre los factores intrínsecos y dedicación es alta en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p> <p>3. La relación entre los factores intrínsecos y absorción es alta en los</p>	<p>La teoría de la motivación</p> <p>Factores motivacionales</p> <p>Enfoque de engagement</p>	<p><b>V1: Factores motivacionales</b></p> <p>Dimensiones</p> <p>D1. Factores intrínsecos</p> <p>D2. Factores extrínsecos</p> <p><b>V2. ENGAGEMENT</b></p> <p>Dimensiones</p> <p>D1. Vigor</p> <p>D2. Dedicación</p> <p>D3. Absorción</p>	<p><b>Método General:</b> Método científico</p> <p><b>Métodos específicos</b> Método estadístico Método deductivo hipotético</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b> Descriptivo correlacional</p> <p>Esquema</p> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2     </pre> <p>M: muestra de estudio</p> <p>O<sub>1</sub>: variables 1</p> <p>O<sub>2</sub>: variable 2</p>

<p>colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?</p> <p>4.¿Cómo se relacionan los factores extrínsecos con el vigor de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?</p> <p>5.¿Cómo se relacionan los factores extrínsecos con la dedicación de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?</p> <p>6.¿Cómo se relacionan los factores extrínsecos con la absorción de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA? Huancayo-2018?</p>	<p>los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p> <p>4. Establecer la relación entre los factores extrínsecos y vigor de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p> <p>5. Establecer la relación entre los factores extrínsecos y dedicación de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p> <p>6. Establecer la relación entre los factores extrínsecos y absorción de los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p>	<p>colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p> <p>4. La relación entre los factores extrínsecos y vigor es alta en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p> <p>5. La relación entre los factores extrínsecos y dedicación es alta en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p> <p>6. La relación entre los factores extrínsecos y absorción es alta en los colaboradores de la Financiera CREDISCOTIA. Huancayo-2018</p>			<p>r: Coeficiente de correlación</p> <p><b>Población</b> N = 28</p> <p><b>Muestra</b> n= 28</p> <p><b>Técnicas e instrumento</b> Encuesta Análisis de contenidos</p> <p><b>Método análisis de datos</b> Tablas de frecuencias Gráficos de barras</p> <p><b>Pruebas de hipótesis</b> Chi cuadrado</p>
---	--	---	--	--	--

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### FACTORES MOTIVACIONALES Y ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA.HUANCAYO-2018

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Factores motivacionales	Proceso por medio del cual se activa, se mantiene y se dirige la conducta hacia el logro de ciertas metas que satisfacen necesidades importantes del individuo y a la vez permite el logro de las metas organizacionales. Santiago .Delgado, M y Di Antonio, A. (2010,p. 54)	Es un proceso donde se incentiva al colaborador, se le impulsa según sus necesidades y roles a cumplir en base a los objetivos institucionales y profesionales. Se midió mediante los factores intrínsecos y los factores extrínsecos	Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad y participación de los empleados.</li> <li>• Oportunidad de liderazgo</li> <li>• Interacción social entre compañeros.</li> <li>• Valora a los colaboradores.</li> <li>• Considera y aprecia la contribución de los empleados.</li> <li>• Hacerles partícipes de equipos de trabajo.</li> <li>• Actitud acertada ante los errores</li> <li>• Fija metas propias</li> <li>• Crea un ambiente saludable.</li> <li>• Relaciones saludables con los superiores</li> </ul>	Ordinal
			Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de tareas.</li> <li>• Acceso a formación</li> <li>• Define tareas.</li> <li>• Aprovecha sinergias</li> <li>• Programas de capacitación interna y externa.</li> <li>• Oportunidades de ascenso y promoción.</li> <li>• Existencia de retos profesionales.</li> <li>• Conciliación entre la vida familiar y laboral.</li> <li>• Beneficios personales o familiares</li> <li>• Fija exceptiva y objetivos claros.</li> <li>• Evita contradicciones entre jefes</li> <li>• Política salarial adecuada y justa</li> </ul>	
V2: Engagement	Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo. Se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular...” (Salanova & Shaufeli, 2004, p. 116).	Se refiere al entusiasmo, vinculación, identificación laboral y esfuerzo del empleado con la organización. Se midió a través del vigor, dedicación y la absorción	Vigor	Se presenta a través de: Altos niveles de energía, resistencia mental, esfuerzo y persistencia.	Ordinal
			Dedicación	Se manifiesta por: Significado entusiasmo y orgullo Reto e inspiración que le provoca su empleo.	
			Absorción	Se presenta por medio del: Sentimiento de felicidad Situación placentera en el trabajo.	

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems (según indicadores dados)	Respuesta (a la pregunta o ítems)
V <sub>1</sub> : Factores motivacionales	Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad y participación de los empleados.</li> <li>• Oportunidad de liderazgo</li> <li>• Interacción social entre compañeros.</li> <li>• Valora a los colaboradores.</li> <li>• Considera y aprecia la contribución de los empleados.</li> <li>• Hacerles partícipes de equipos de trabajo.</li> <li>• Actitud acertada ante los errores</li> <li>• Fija metas propias</li> <li>• Crea un ambiente saludable.</li> <li>• Relaciones saludables con los superiores</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La remuneración recibida por su trabajo mensualmente es la adecuada a sus necesidades.</li> <li>2. Recibe incentivos laborales (comisión, canasta, alimentos) u otros.</li> <li>3. El entorno donde labora es el adecuado para su interés personal.</li> <li>4. El apoyo recibido por parte de los colaboradores del área y general que lo acompaña es bueno.</li> <li>5. El jefe (a) del área le brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo.</li> <li>6. El número de capacitaciones recibidas durante el año son satisfactorias.</li> <li>7. La dotación de recursos humanos en la financiera es el adecuado.</li> <li>8. El número de atenciones brindadas al cliente durante el día es el deseado.</li> <li>9. El abastecimiento de materiales e implementos en el área que trabaja es el correcto.</li> <li>10. En la financiera se cumple con las normas de bioseguridad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
	Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de tareas.</li> <li>• Acceso a formación</li> <li>• Define tareas.</li> <li>• Aprovecha sinergias</li> <li>• Programas de capacitación interna y externa.</li> <li>• Oportunidades de ascenso y promoción.</li> <li>• Existencia de retos profesionales.</li> <li>• Conciliación entre la vida familiar y laboral.</li> <li>• Beneficios personales o familiares</li> <li>• Fija exceptiva y objetivos claros.</li> <li>• Evita contradicciones entre jefes</li> <li>• Política salarial adecuada y justa</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cumplimiento de sus derechos en la financiera es evaluado con toda veracidad</li> <li>2. El ambiente donde labora diariamente (iluminación, riesgos, etc.) es el adecuado.</li> <li>3. Se identifica con la imagen de marca de la financiera.</li> <li>4. El trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal.</li> <li>5. El trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como profesional.</li> <li>6. En la financiera se le asigna nuevas responsabilidades</li> <li>7. El reconocimiento recibido por la financiera hacia su labor profesional es la que usted espera.</li> <li>8. Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimiento por su desempeño laboral.</li> <li>9. El apoyo brindado por su supervisor y /o jefe ante su labor diaria es bueno.</li> <li>10. Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente.</li> </ol>	

V2: Engagement	Vigor	Se presenta a través de: Altos niveles de energía, resistencia mental, esfuerzo y persistencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En mi trabajo me siento lleno de energía</li> <li>2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo</li> <li>3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar</li> <li>4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo</li> <li>5. Soy muy persistente en mi trabajo</li> </ol>	
	Dedicación	Se manifiesta por: Significado entusiasmo y orgullo. Reto e inspiración que le provoca su empleo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando</li> <li>2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito</li> <li>3. Estoy entusiasmado con mi trabajo</li> <li>4. Mi trabajo me inspira</li> <li>5. Estoy orgulloso del trabajo que hago</li> <li>2. Mi trabajo es retador</li> </ol>	
	Absorción	Se presenta por medio del: sentimiento de felicidad Situación placentera en el trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando</li> <li>2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi</li> <li>3. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo</li> <li>4. Estoy inmerso en mi trabajo</li> <li>5. Me “dejo llevar” por mi trabajo</li> <li>6. Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo</li> </ol>	

## EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN

### CUESTIONARIO FACTORES MOTIVACIONALES

**Estimado Colaborador:**

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información acerca de los factores motivacionales que el colaborador siente en la financiera, las preguntas que se muestran deben leerse con mucho interés para contestarse de acuerdo a las instrucciones respectivas, su participación es valiosa, contribuirá mejorar el estado motivacional de los colaboradores.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada pregunta y marque con un aspa la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	La remuneración recibida por su trabajo mensualmente es la adecuada a sus necesidades.					
2	Recibe incentivos laborales (comisión, canasta, alimentos) u otros.					
3	El entorno donde labora es el adecuado para su interés personal.					
4	El apoyo recibido por parte de los colaboradores del área y general que lo acompaña es bueno.					
5	El jefe (a) del área le brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo.					
6	El número de capacitaciones recibidas durante el año son satisfactorias.					
7	La dotación de recursos humanos en la financiera es el adecuado.					
8	El número de atenciones brindadas al cliente durante el día es el deseado.					
9	El abastecimiento de materiales e implementos en el área que trabaja es el correcto.					
10	En la financiera se cumple con las normas de bioseguridad.					
11	El cumplimiento de sus derechos en la financiera es evaluado con toda veracidad					
12	El ambiente donde labora diariamente (iluminación, riesgos, etc.) es el adecuado.					
13	Se identifica con la imagen de marca de la financiera.					
14	El trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal.					
15	El trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como profesional.					
16	En la financiera se le asigna nuevas responsabilidades.					
17	El reconocimiento recibido por la financiera hacia su labor profesional es la que usted espera.					
18	Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimiento por su desempeño laboral.					
19	El apoyo brindado por su supervisor y /o jefe ante su labor diaria es bueno.					
20	Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente.					

Gracias por su apoyo.



## CUESTIONARIO ENGAGEMENT DEL COLABORADOR

**Estimado colaborador:**

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de los colaboradores en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma, teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuestas.

**Instrucción:** marque con un aspa, teniendo en cuenta la siguiente **escala** que va con su sentimiento

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

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

Gracias por su apoyo.

## CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN

*"Año de la universalización de la salud"*

Huancayo, 13 de enero del 2020

EL QUE SUSCRIBE, GERENTE DE FINANCIERA CREDISCOTIA -  
HUANCAYO, EXPIDE LA PRESENTE:


### CONSTANCIA:

*Que, las bachilleres: Vargas prado, Maricruz y Huatarongo Rodrigo, Liliama; de la Universidad Peruana Los Andes. Tienen la autorización para la ejecución del trabajo de investigación titulado: Factores Motivacionales y Engagemente de los colaboradores de la Financiera Crediscotia; así mismo la autorización para que pueda realizar la aplicación del instrumento correspondiente a su investigación.*

*Me han indicado también que cada participante tendrá que responder el cuestionario el cual tomara próximamente 20 minutos de aplicación. Reconozco que la información que se provee en el curso de dicha investigación será estrictamente confidencial y no ser usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Hemos sido informados de que podemos hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.*

*Se expide la presente solicitud a las interesadas, para fines que estimen por conveniente.*

Atentamente,

  
CESAR ORDAYA ROJAS  
Gerente de Agencia  
CESAR ORDAYA ROJAS  
Gerente de agencia

## CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

### a. Validez del instrumento Factores Motivacionales:

#### CUESTIONARIO

#### FACTORES MOTIVACIONALES DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA. HUANCAYO

<b>EXPERTO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>OPINIÓN</b>
Abdón C. Maita Franco	Licenciado en Administración	Nivel alto
Miguel A. Cerrón Aliaga	Licenciado en Administración	Nivel alto
Nery P. Gutarra Ramírez	Licenciado en Administración	Nivel alto

Fuente: Ficha de Evaluación del cuestionario

### b. Validez del instrumento Engagement:

#### CUESTIONARIO

#### ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA. HUANCAYO

<b>EXPERTO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>OPINIÓN</b>
Abdón C. Maita Franco	Licenciado en Administración	Nivel alto
Miguel A. Cerrón Aliaga	Licenciado en Administración	Nivel alto
Nery P. Gutarra Ramírez	Licenciado en Administración	Nivel alto

Fuente: Ficha de Evaluación del cuestionario

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN**

**Planilla Juicio de Expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Factores motivacionales y engagement de los colaboradores de la financiera Crediscotia Huancayo 2018” que hace parte de la investigación. 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. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Abdón Casiano Maita Franco

Formación académica: Licenciado en Administración

Áreas de experiencia profesional: Sistema de personal

Tiempo: 20 años actual: Docencia Universitaria

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto  
CUESTIONARIO ENCUESTA**

Factores motivacionales de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Huancayo-2018

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1: Factores intrínsecos	1	3	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	3	4	4	4	4	
D2: Factores extrínsecos	11	3	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
	19	4	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4		

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Título Profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Abdón Maita Franco	Licenciado en Administración	20	Nivel alto



  
**Dr. Abdón C. Maita Franco**  
**CLAD N° 0228**  
**Lic. en Administración**

Sello y Firma:

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto  
CUESTIONARIO ENCUESTA**

Engagement de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Huancayo-2018

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	ADHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1: Vigor	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	3	4	4	
D2: Dedicación	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D2: Absorción	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4		

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Título Profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Abdón Maita Franco	Licenciado en Administración	17	Nivel alto

Sello y Firma:



  
**Dr. Abdón C. Maita Franco**  
**CLAD N° 0228**  
**Lic. en Administración**

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: MG. MIGUEL A. CERRÓN ALIAGA

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores motivacionales y engagement de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo-2018", que hace parte de la investigación. 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. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Miguel Anibal Cerrón Aliaga

Formación académica: Licenciado en Administración

Áreas de experiencia profesional: Docencia universitaria

Tiempo: 10 años cargo actual: Docente universitario

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

  
 Mg. Miguel A. Cerrón Aliaga  
 DPO. 0000 N° 030



Ficha informe de evaluación a cargo del experto

CUESTIONARIO ENCUESTA

Factores motivacionales de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Huancayo-2018

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEM	OBSERVACIONES
D <sub>1</sub> : Factores intrínsecos	1	4	4	4	4	16	
	2	4	4	4	4	16	
	3	4	3	3	4	14	
	4	3	4	4	4	15	
	5	4	4	4	4	16	
	6	4	3	4	4	15	
	7	4	4	3	4	15	
	8	4	4	4	4	16	
	9	4	4	4	4	16	
	10	4	4	4	4	16	
D <sub>2</sub> : Factores extrínsecos	11	4	4	4	4	16	
	12	4	4	4	4	16	
	13	4	4	4	3	15	
	14	3	4	3	3	13	
	15	3	3	4	4	14	
	16	4	4	3	4	15	
	17	4	3	4	4	15	
	18	4	4	4	4	16	
	19	4	4	4	4	16	
	20	4	4	4	4	16	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		77	76	76	78	307	

Validez de contenido

Encuesta: Factores motivacionales de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo-2018

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Titulo profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
M <sup>g</sup> . Miguel O. Cerrón Alvarado	Abogado	20	307

Firma:.....

DNI: 19807450.....

  
 M<sup>g</sup>. Miguel O. Cerrón Alvarado  
 por el experto



Ficha informe de evaluación a cargo del experto

CUESTIONARIO ENCUESTA

Engagement de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo-2018

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
D <sub>s</sub> . Vigor	1	4	4	4	4	16	
	2	4	4	4	4	16	
	3	4	4	4	4	16	
	4	4	4	3	4	15	
	5	4	3	3	4	14	
D <sub>s</sub> . Dedicación	6	4	4	4	4	16	
	7	4	4	4	4	16	
	8	4	3	4	4	15	
	9	4	4	3	4	15	
	10	4	4	2	4	16	
	11	4	4	4	4	16	
D <sub>s</sub> . Absorción	12	4	4	4	4	16	
	13	4	4	4	4	16	
	14	4	4	4	4	16	
	15	4	3	4	4	15	
	16	4	4	4	4	16	
	17	4	4	4	4	16	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		68	65	65	68	266	

Validez de contenido

Encuesta: Engagement de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Huancayo-2018

Evaluación final por el experto: por items y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Titulo profesional	Evaluación	
		Items	Calificación
M <sup>o</sup> . Miguel D. Cerrón Aliaga	lic. Administración	17	266

Firma: .....

DNI: ...17807450.....



Miguel D. Cerrón Aliaga  
PERU, 17/08/2018

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN**

**Planilla Juicio de Expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Factores motivacionales y engagement de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo-2018”, que hace parte de la investigación. 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. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: NERY PAULINA GUTARRA RAMIREZ

Formación académica: LIC. ADMINISTRACION

Áreas de experiencia profesional: DOCENCIA UNIVERSITARIA

Tiempo: 7 AÑOS cargo actual: DOCENTE

Institución: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

CUESTIONARIO ENCUESTA

Factores motivacionales de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Huancayo-2018

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
D <sub>1</sub> : Factores intrínsecos	1	4	4	4	4	Nivel Alto	
	2	4	4	4	4	Nivel Alto	
	3	3	4	4	4	Nivel Alto	
	4	4	4	4	4	Nivel Alto	
	5	4	4	4	4	Nivel Alto	
	6	4	3	4	4	Nivel Alto	
	7	4	4	3	4	Nivel Alto	
	8	4	4	4	4	Nivel Alto	
	9	4	4	4	4	Nivel Alto	
	10	4	4	4	4	Nivel Alto	
D <sub>2</sub> : Factores extrínsecos	11	4	4	4	3	Nivel Alto	
	12	4	4	4	4	Nivel Alto	
	13	4	4	4	3	Nivel Alto	
	14	4	4	4	4	Nivel Alto	
	15	4	4	4	4	Nivel Alto	
	16	4	4	4	4	Nivel Alto	
	17	4	4	4	4	Nivel Alto	
	18	4	4	4	4	Nivel Alto	
	19	4	4	4	4	Nivel Alto	
	20	4	4	4	4	Nivel Alto	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto		

Validez de contenido

Encuesta: Factores motivacionales de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo-2018

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<i>e. Jutanca</i>	Lic. Administración	20	Nivel Alto

Firma: .....

DNI: 19927678 .....



Ficha informe de evaluación a cargo del experto

CUESTIONARIO ENCUESTA

Engagement de los colaboradores de la financiera Crediscotia. Huancayo-2018

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
D3. Vigor	1	4	4	4	4	Nivel Alto	
	2	4	4	4	4	Nivel Alto	
	3	4	4	4	4	Nivel Alto	
	4	4	4	4	4	Nivel Alto	
	5	4	4	4	4	Nivel Alto	
D4. Dedicación	6	4	4	4	4	Nivel Alto	
	7	4	4	4	4	Nivel Alto	
	8	4	4	4	4	Nivel Alto	
	9	4	4	4	4	Nivel Alto	
	10	4	4	4	4	Nivel Alto	
	11	4	4	4	4	Nivel Alto	
D5. Absorción	12	4	4	4	4	Nivel Alto	
	13	4	4	4	4	Nivel Alto	
	14	4	4	4	4	Nivel Alto	
	15	4	4	4	4	Nivel Alto	
	16	4	4	4	3	Nivel Alto	
	27	4	4	4	3	Nivel Alto	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto		

Validez de contenido

Encuesta: Engagement de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Huancayo-2018  
Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda

Calificación

1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Titulo profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<i>[Firma]</i>	<i>Lic. Administración</i>	17	Nivel Alto

Firma:.....

DNI:.....19927678.....

## LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

### DATA CONFIABILIDAD ENGAGEMENT

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3
2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	3	2
3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3
3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2

### DATA CONFIABILIDAD FACTORES MOTIVACIONALES

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2
4	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2
4	3	3	3	3	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
2	3	2	2	2	4	3	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3
2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
4	5	5	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3

LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS FACTORES MOTIVACIONALES

**FACTORES INTRINSECOS**

<b><u>ITEMS</u></b>	<b><u>1</u></b>	<b><u>2</u></b>	<b><u>3</u></b>	<b><u>4</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>6</u></b>	<b><u>7</u></b>	<b><u>8</u></b>	<b><u>9</u></b>	<b><u>10</u></b>	
<b><u>1</u></b>	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	<b>25</b>
<b><u>2</u></b>	4	3	2	2	3	3	4	4	3	2	<b>30</b>
<b><u>3</u></b>	4	3	3	3	3	4	3	5	3	5	<b>36</b>
<b><u>4</u></b>	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	<b>41</b>
<b><u>5</u></b>	2	3	2	2	2	4	3	4	4	3	<b>29</b>
<b><u>6</u></b>	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	<b>29</b>
<b><u>7</u></b>	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	<b>32</b>
<b><u>8</u></b>	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	<b>24</b>
<b><u>9</u></b>	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	<b>28</b>
<b><u>10</u></b>	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>27</b>
<b><u>11</u></b>	4	5	5	5	4	3	2	3	4	4	<b>39</b>
<b><u>12</u></b>	2	4	4	4	5	2	4	4	4	5	<b>38</b>
<b><u>13</u></b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	<b>29</b>
<b><u>14</u></b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	<b>29</b>
<b><u>15</u></b>	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	<b>28</b>
<b><u>16</u></b>	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	<b>27</b>
<b><u>17</u></b>	3	4	5	3	3	4	3	2	3	3	<b>33</b>
<b><u>18</u></b>	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	<b>28</b>
<b><u>19</u></b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>29</b>
<b><u>20</u></b>	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	<b>37</b>
<b><u>21</u></b>	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	<b>42</b>
<b><u>22</u></b>	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	<b>28</b>
<b><u>23</u></b>	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	<b>35</b>
<b><u>24</u></b>	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	<b>27</b>
<b><u>25</u></b>	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	<b>29</b>
<b><u>26</u></b>	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	<b>29</b>
<b><u>27</u></b>	2	2	3	2	3	4	4	4	3	2	<b>29</b>
<b><u>28</u></b>	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	<b>27</b>

## DATA FACTORES MOTIVACIONALES

<u>11</u>	<u>12</u>	<u>13</u>	<u>14</u>	<u>15</u>	<u>16</u>	<u>17</u>	<u>18</u>	<u>19</u>	<u>20</u>	TOTAL
1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	24
3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	24
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	44
3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	34
2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	33
3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	26
3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	28
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25
4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	32
2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	25
4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	40
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	27
2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	26
3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	29
4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	37
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	35
4	5	5	2	3	2	3	4	4	3	35
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	26
4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	33
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25
2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	33
2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	25

## DATA ENGAGEMENT

<u>ITEMS</u>	VIGOR					DEDICACION							
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>	<u>11</u>		
<u>1</u>	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	2	2	15
<u>2</u>	3	3	3	2	2	13	2	2	1	2	1	2	10
<u>3</u>	4	3	3	3	3	16	3	2	2	2	3	3	15
<u>4</u>	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	3	18
<u>5</u>	3	2	2	2	2	11	3	3	2	3	3	2	16
<u>6</u>	3	1	1	3	3	11	2	2	3	3	3	3	16
<u>7</u>	4	3	3	3	4	17	3	2	3	3	3	4	18
<u>8</u>	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	4	4	22
<u>9</u>	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	3	3	17
<u>10</u>	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
<u>11</u>	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	5	26
<u>12</u>	3	4	3	4	4	18	4	4	3	3	3	3	20
<u>13</u>	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	3	19
<u>14</u>	3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	3	4	22
<u>15</u>	3	3	4	3	3	16	3	3	3	2	3	3	17
<u>16</u>	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	5	22
<u>17</u>	4	3	4	3	4	18	5	4	4	3	4	4	24
<u>18</u>	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	3	19
<u>19</u>	3	3	3	4	3	16	3	4	4	3	3	4	21
<u>20</u>	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	5	24
<u>21</u>	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	5	25
<u>22</u>	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	4	4	22
<u>23</u>	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	5	5	27
<u>24</u>	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	17
<u>25</u>	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	5	30
<u>26</u>	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	3	3	19
<u>27</u>	3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	4	4	21
<u>28</u>	3	3	3	2	2	13	2	2	3	2	3	3	15



## DATA ENGAGEMENT

<u>12</u>	<u>13</u>	<u>14</u>	<u>15</u>	<u>16</u>	<u>17</u>	TOTAL	
3	2	2	2	3	3	15	43
1	3	3	2	3	2	14	37
3	2	2	3	2	2	14	45
4	4	4	4	4	4	24	61
1	1	1	2	2	3	10	37
2	3	2	3	2	2	14	41
3	2	3	3	3	3	17	52
4	3	4	3	3	3	20	58
2	3	3	2	3	2	15	45
4	3	3	3	3	3	19	52
5	4	3	4	4	3	23	70
3	3	3	3	2	3	17	55
3	4	3	3	3	3	19	54
4	4	3	3	4	4	22	62
3	3	3	3	2	2	16	49
4	4	2	3	3	3	19	57
3	4	4	3	3	3	20	62
3	4	3	3	4	3	20	56
3	3	3	3	3	3	18	55
5	4	4	4	3	3	23	65
5	5	5	5	4	3	27	74
4	3	3	4	4	4	22	60
5	4	4	5	4	4	26	74
3	2	3	3	3	3	17	49
3	4	5	3	3	3	21	74
4	4	4	4	3	3	22	59
4	3	4	3	4	3	21	60
2	3	2	3	2	3	15	43

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### “AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

Solicito: Autorización para realizar una investigación sobre los Factores Motivacionales y Engagement en la Financiera CrediScotia.

SR. CESAR ANTONIO ORDAYA ROJAS  
GERENTE DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA

Por medio de la presente nos dirigimos a usted, Yo MARICRUZ EPIFANIA VARGAS PRADO, bachiller en la carrera de administración y sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, identificado con DNI. N° 48369140, domiciliada en Jr. Pichcus N°764, del Distrito de Huancayo Provincia de Huancayo, Departamento de Junín y LILIANA HUATARONGO RODRIGO, bachiller en la carrera de administración y sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, identificada con DNI. N° 72181475, domiciliada en el Jr. Primero de mayo N° 311 San José - Umuto Provincia de Huancayo, Departamento de Junín, Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que habiendo culminado la carrera profesional de ADMINISTRACION Y SISTEMAS en la Universidad Peruana Los Andes, solicitamos a UD. Permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre “FACTORES MOTIVACIONALES Y ENGAGEMENT” para lograr el grado de Licenciado en Administración.

#### POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a nuestra solicitud

Huancayo, 10 de agosto del 2018

HUATARONGO RODRIGO LILIANA  
DNI N° 72181475

MARICRUZ EPIFANIA VARGAS PRADO  
DNI N°48369140

CESAR ORDAYA ROJAS  
Gerente de Admisión

28/07/18

## FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



