

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**“Habilidades gerenciales y engagement en la Caja Cusco de la
región Centro – Junín, 2022”**

Para optar : Título Profesional de Licenciada en Administración
Autor : Bach. YANET ZAMBRANO POMA
Asesor : Dr. JUAN MANUEL SÁNCHEZ SOTO
Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio : 21.02.2023
Fecha de Culminación : 20.02.2024

Huancayo – Perú

2024..

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS:

**Habilidades gerenciales y engagement en la Caja Cusco
de la región Centro – Junín, 2022**

PRESENTADO POR:

Bach. YANET ZAMBRANO POMA

PARA OPTAR EL TITULO DE:
Licenciada en Administración

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobada por los siguientes jurados:

PRIMER MIEMBRO :

SEGUNDO MIEMBRO :

TERCER MIEMBRO :

Huancayo _____ de _____ del 2024

|Falsa portada

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

“Habilidades gerenciales y engagement en la Caja Cusco de la región Centro – Junín, 2022”

Para optar : Título Profesional de Licenciada en Administración
Autor : YANET ZAMBRANO POMA
Asesor : Dr. JUAN MANUEL SÁNCHEZ SOTO
Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio : 21.02.2023
Fecha de Culminación : 20.02.2024

Huancayo – Perú

2024

Asesor

Dr. JUAN MANUEL SANCHEZ SOTO

Dedicatoria.

El presente estudio dedico a mis hijos; Marietta y Matías, por el amor incondicional que siempre estará en nosotros.

La Autora

Agradecimiento

Sin duda mi agradecimiento infinito es para nuestro SER SUPREMO, que me da la oportunidad de estar aquí y disfrutar las maravillas de la naturaleza, por el entendimiento, conocimiento, experiencias, por mi salud, mi familia, amigos y por TODO aquello que me ayudó a ser quien SOY.

A la Universidad Peruana Los Andes por permitirme formarme profesionalmente.

Asimismo, a los directivos de Caja Cusco Región Centro por admitir la realización de la investigación.

Yanet Zambrano

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0116 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

HABILIDADES GERENCIALES Y ENGAGEMENT EN LA CAJA CUSCO DE LA REGIÓN CENTRO – JUNÍN, 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. ZAMBRANO POMA YANET**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **DR. SANCHEZ SOTO JUAN MANUEL**

Fue analizado con fecha **28/02/2024**; con **96 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **17 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 28 de febrero de 2024.



DR. HILARIO ROMERO GIRON
JEFE (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Introducción

Las funciones directivas conducen al profesional a gestionar, dirigir un grupo de personas todo en base a la experiencia y desarrollando habilidades gerenciales, en tal sentido estas habilidades gerenciales se definen como aquellas capacidades que cuentan los líderes en una organización de manera eficaz. Así mismo tratar sobre Engagement sobre todo laboral, señala la teoría como el grado de compromiso que tienen los colaboradores con la empresa, tomando en cuenta en las condiciones de trabajo y su bienestar como profesional en el espacio laboral.

Por lo expuesto líneas antes, en esta investigación se determinó la relación que existe entre las habilidades gerenciales y Engagement en la caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. En cuanto a la metodología de estudio se desarrolló en un nivel correlacional, de tipo básica en un diseño no experimental, transversal.

La estructura del proyecto se presenta en cinco capítulos siendo los siguientes:

Capítulo I trata sobre el planteamiento del problema donde se encuentra la realidad problemática, formulación del problema general y específicos, así mismo se explica la delimitación del estudio, finaliza este ítem con la justificación de la investigación y los objetivos de estudio.

En cuanto al capítulo II enfoca sobre el marco teórico que contiene los antecedentes de estudios nacionales, internacionales y locales, por otro lado, contempla las bases teóricas resaltando las teorías relevantes que trata sobre las variables de estudio, concluye este ítem con el marco conceptual de las variables y dimensiones.

Capítulo III contiene la formulación de la hipótesis general y específicas seguido de la definición conceptual y operacionalización de las variables.

El contenido del capítulo IV se refiere a la metodología de estudio donde se encuentra el método general siendo el científico y métodos específicos, asimismo el tipo, nivel y diseño

de la investigación, es importante resaltar la población y muestra, así como la técnica e instrumento de estudio concluye con la técnica de procesamiento de datos.

El capítulo V contiene los resultados a los que llega la investigación donde se desprende los resultados descriptivos demostrados con tablas y gráficos, culminando con la contrastación de resultados. Asimismo, acompaña la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Por último, se encuentra las referencias bibliográficas y los anexos que contiene la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de las variables, operacionalización del instrumento, cuestionario, validez del instrumento, data de procesamiento de datos y fotografías que evidencia la aplicación del instrumento.

LA AUTORA

Contenido

Hoja de aprobación de jurados	ii
Falsa portada.....	iii
Asesor.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Introducción.....	viii
Contenido	x
Contenido de Tablas.....	xii
Contenido de Figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Delimitación de la Investigación.....	18
1.3 Formulación del Problema	19
1.3.1 Problema General	19
1.3.2 Problemas Específicos	19
1.4 Justificación de la Investigación	19
1.4.1 Justificación Social	19
1.4.2 Justificación Teórica	20
1.4.3 Justificación Metodológica	20
1.5 Objetivos de la Investigación.....	20
1.5.1 Objetivo General.....	20
1.5.2 Objetivos Específicos.....	20
CAPITULO II: MARCO TEORICO	21
2.1 Antecedentes de Estudio	21
2.2. Bases Teóricas.....	27
2.3. Marco Conceptual.	37
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS	39
3.1 Hipótesis General	39
3.2 Hipótesis Específicas.....	39
3.3. Variables (definición conceptual y operacional).....	40
CAPITULO IV: METODOLOGIA	42
4.1 Método de Investigación.....	42
4.1.1. Método General.	42
4.2 Tipo de Investigación	42

4.3 Nivel de Investigación	43
4.4 Diseño de la Investigación.	43
4.5 Población y Muestra	43
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	44
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	45
4.8 Aspectos éticos de la Investigación.	45
CAPITULO V: RESULTADOS	46
5.1 Descripción de resultados.	46
5.2 Contratación de hipótesis	55
5.3. Contratación de Hipótesis Especificas	56
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS:.....	75
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	76
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.	77
Anexo 3: Matriz de Construcción del Instrumento	79
Anexo 4: Cuestionario	81
Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento	83
Anexo 6: Data de procesamiento de datos.....	90
Anexo 7: Consentimiento informado	92
Anexo 8: Fotos de aplicación del instrumento	94

Contenido de Tablas

<i>Tabla 1 Población</i>	44
<i>Tabla 2 Resultados de Habilidades Gerenciales</i>	46
<i>Tabla 3 Resultados de Habilidades Conceptuales</i>	47
<i>Tabla 4 Resultados de Habilidades técnicas</i>	48
<i>Tabla 5 Resultados de Habilidades Interpersonales</i>	48
<i>Tabla 6 Resultados de Habilidades Sociales</i>	50
<i>Tabla 7 Resultados de Engagement</i>	51
<i>Tabla 8 Resultados de Vigor</i>	52
<i>Tabla 9 Resultados de Dedicación</i>	53
<i>Tabla 10 Resultados de Absorción</i>	Error! Bookmark not defined.
<i>Tabla 11 Correlación entre Habilidades Gerenciales y Engagement</i>	55
<i>Tabla 12 Correlación entre Habilidades y Engagement</i>	57
<i>Tabla 13 Correlación entre Habilidades Interpersonales y Engagement</i>	59
<i>Tabla 14 Correlación entre Habilidades Sociales y Engagement</i>	62

Contenido de Figuras

Figura 1 <i>Clasificación de las habilidades directivas</i>	28
Figura 2 <i>Representación de Deterioro y Motivación</i>	33
Figura 3 <i>Factores del Engagement</i>	34
Figura 4 <i>Habilidades Gerenciales</i>	46
Figura 5 <i>Resultados de Habilidades Conceptuales</i>	47
Figura 6 <i>Resultados de Habilidades técnicas</i>	48
Figura 7 <i>Habilidades Interpersonales</i>	49
Figura 8 <i>Resultados de Habilidades Sociales</i>	50
Figura 9 <i>Resultados de Engagement</i>	51
Figura 10 <i>Resultados de Vigor</i>	52
Figura 11 <i>Resultados de Dedicación</i>	53
Figura 12 <i>Resultados de Absorción</i>	54
Figura 13 <i>Resultados de Absorción</i>	54

Resumen

Considerando que las organizaciones buscan ser competitivos por lo cual tienen el gran reto de administrar con habilidades competitivas y contar con colaboradores comprometidos con la organización para poder dar respuestas rápidas a los cambios constantes. A esto no es ajeno la institución financiera de estudio que a partir de la problemática se planteó el problema de la investigación ¿qué relación existe entre las Habilidades Gerenciales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022?, asimismo el objetivo de estudio: establecer la relación que existe entre las Habilidades Gerenciales y el Engagerment en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año del 2022. Para ello la investigación se realizó con un método general científico en un enfoque cuantitativo, de tipo básica en un nivel correlacional con un diseño no experimental, transaccional, descriptivo. para la cual se empleó el cuestionario previamente validado por expertos en el tema a tratar. La encuesta consta de 18 preguntas de la variable habilidades gerenciales y 17 de la variable engagement, lo cual fue aplicada a una población de 93 trabajadores de la Caja Cusco de la Región Centro. Los datos obtenidos fueron procesados con el software estadístico SPSS y para determinar la correlación se aplicó el coeficiente de Spearman, dando como resultado que existe una correlación positiva alta de 0,888 con un grado de significancia menos a 0.05, concluyendo así que la relación es directa y significativa entre la variable habilidades gerenciales y engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.

Palabras Claves: habilidades gerenciales y engagement

Abstract

Considering that organizations seek to be competitive, they have the great challenge of managing with competitive skills and having employees committed to the organization in order to be able to respond quickly to constant changes. The financial institution under study is no stranger to this, and based on the problem, the research problem was posed: what is the relationship between Management Skills and Engagement in the Caja Cusco of the Central Region of Junin in the year 2022, and the objective of the study: to establish the relationship between Management Skills and Engagerment in the Caja Cusco of the Central Region of Junin in the year 2022. For this purpose, the research was conducted with a general scientific method in a quantitative approach, basic type in a correlational level with a non-experimental, transactional, descriptive design, for which the questionnaire was used, previously validated by experts in the subject to be treated. The survey consists of 18 questions of the management skills variable and 17 of the engagement variables, which was applied to a population of 93 workers of Caja Cusco of the Central Region. The data obtained were processed with SPSS statistical software and to determine the correlation, Spearman's coefficient was applied, resulting in a high positive correlation of 0.888 with a degree of significance less than 0.05, us oncluding that the relationship is direct and significant between the management skills variable and engagement in the Caja Cusco of the Central Region of Junín in the year 2022.

Key words: management skills and engagement

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.

Es importante considerar que tratar hoy en día de las habilidades gerenciales es de suma importancia para las organizaciones, esto por los cambios continuos en un entorno globalizado, así mismo competitivo de todas formas influye la presencia de la tecnología, entornos complejos y profesionales que se espera que gerencien con habilidades, destrezas para dirigir. Al respecto un estudio realizado por una empresa consultora Gartner que es citado por Cognos Oline, (2020) señalan que el 80% de los empleados caso Argentina no tienen las habilidades esperadas para dirigir como líderes así mismo mencionan que el 73% de los ejecutivos perciben que la generación de los millennials se siente desilusionados con sus gerentes por carecer de habilidades gerenciales tales como: gestionar el conflicto, tomar decisiones, habilidades de resiliencia, pensamiento estratégico, inteligencia emocional, entre otros. De la misma forma en el Perú las habilidades gerenciales son ausentes ya que solo buscan el crecimiento de la empresa con una dirección de manera vertical en mucho de los casos encontrando alta rotación voluntaria de los colaboradores por no sentirse protegido, seguro y atendido por la alta dirección, indudablemente representa un gran reto para las organizaciones contar con directivos que tengan habilidades gerenciales.

A esto se incluye el de mantener a los colaboradores identificados con la organización es decir tener un buen nivel de Engagement dentro de las organizaciones considerando que cada empresa es diferente uno de otro, por lo tanto, las estrategias de Engagement pueden ser efectivas o no, dependerá de la cultura organizacional y accionar de la empresa. Sobre el tema MD group, (2017) en una entrevista realizada a Gastón Lejtman COO&Co-Founder de GOintegro siendo una empresa dedicada a la tecnología de Recursos

Humanos, quien indica los desafíos de employee Engagement el 67% de encuestados señalan que existe conciencia de compromiso de los colaboradores para la empresa, así mismo el 60% de las organizaciones no pretende aplicar estrategias de formar employee Engagement. La misma revista indica que en el Perú el 40% de empresas cuentan con estrategias de formar empleados comprometidos, la razón es por falta de presupuesto, así como la falta de capacidad de gestionar y por último no hay iniciativa de parte de gerente. Caja Cusco, una entidad financiera con razón social Caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A., empresa con personería jurídica, creado en el año 1980, iniciando sus operaciones el 28 de marzo de 1988, el propósito institucional es de apoyar a micro y pequeñas empresas que tienen accesos financieros limitados, empujando al desarrollo de estos y persuadiendo al ahorro en la población. En el año 2020 Caja Cusco no fue ajeno a la afectación de la pandemia, sin embargo, continuó prestando servicio frente a las adversidades, sobre todo asumiendo el papel protagónico al otorgar créditos a los programas de gobierno orientados a la reactivación económica, esto se puede evidenciar en la cartera de colocaciones adicionando la cartera de captaciones ascienden a S/ 7,453 millones.

Así mismo como Institución es considerada uno de los mejores lugares para trabajar, esto de acuerdo a la prestigiosa organización internacional Great Place to Work, ya que por dos años consecutivos 2020 y 2021 se ganó dicha certificación, convirtiéndose en la única empresa del rubro financiero; con una filosofía de trabajo “MAS HUMANO”, pero sobre todo apostando decididamente por la innovación, meritocracia y la igualdad de oportunidades, existe autoridad que dirige cumpliendo las normativas internas de la institución, así como los objetivos planificados bajo presión de la gerencia general, sin embargo esto no es suficiente ya que es necesario demostrar esas habilidades gerenciales para seguir la línea del éxito en el rubro financiero, así como asumir retos, roles de

dirección como líder que son capaces de ejecutar los procesos administrativos con acciones positivas. Por otro lado, los colaboradores cumplen laboralmente con la institución por obtener una bonificación adicional a su remuneración, esto es beneficioso para la organización por la productividad, sin embargo, es necesario que el personal se sienta bien como persona, como profesional motivado para continuar en la entidad financiera. Cabe señalar que se evidencia que hay: Descuido y deterioro en su salud física y mental, mal manejo de sus emociones, carácter reactivo, manifiestan mal humor, el trabajo lo realizan por cumplir, con poca apertura a los cambios, falta de compromiso, falta de empatía, entre otros. En tal sentido es necesario el manejo de las habilidades gerenciales para mejorar el Engagement del personal y se sume a las habilidades, capacidades que demuestran mensualmente cuando llegan a sus metas.

Por lo presentado líneas antes se presenta el estudio con la finalidad de identificar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y el Engagement en la Caja Cusco en el año 2022.

1.2 Delimitación de la Investigación

Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en el departamento de Junín, donde abarca las agencias de Huancayo, el Tambo y Chilca de la Caja Municipal Cusco de la Región Centro.

Delimitación Temporal

La investigación se desarrolló aproximadamente en seis meses tomando en cuenta desde la determinación del problema, así como la búsqueda de información, aplicando la encuesta y resultados de la investigación, es decir a partir del 2022 al 2023 donde concluye el estudio.

Delimitación Conceptual o Temática

Existe teorías relevantes sobre el tema de investigación, el cual se tomó en cuenta para respaldar el estudio, es el caso de las variables habilidades directivas y engagement.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿Qué relación existe entre las Habilidades Gerenciales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022?

1.3.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona las habilidades conceptuales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022?
- ¿De qué manera se relaciona las habilidades técnicas y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022?
- ¿Qué relación existe entre las habilidades interpersonales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022?
- ¿Cómo se relaciona las habilidades sociales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022?

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Justificación Social

Toda investigación tiene un propósito y se justifica porque los aportes que brindará los resultados del estudio serán en beneficio de la institución financiera, porque la finalidad es de perfeccionar las habilidades gerenciales para dirigir eficientemente a los equipos de trabajo reflejado en el compromiso y productividad de los colaboradores. Así mismo, quedará como precedente para futuras investigaciones con posibilidades de contribuir en la solución de problemas.

1.4.2 Justificación Teórica

Esta justificación es fundamental a partir de las teorías encontradas sobre las variables habilidades gerenciales y engagement, por lo cual se apertura y genera reflexión académica del tema por los conocimientos sustanciales que fue de suma importancia para el investigador al momento de la contrastación de los resultados.

1.4.3 Justificación Metodológica

El estudio se justifica metodológicamente porque se presenta la construcción de un nuevo instrumento que sirvió para la recolección de datos de la población de estudio, asimismo justifica que el instrumento quedará para próximas investigaciones que prefieran utilizar.

1.5 Objetivos de la Investigación.

1.5.1 Objetivo General

Establecer la relación que existe entre las Habilidades Gerenciales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año del 2022.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre las habilidades conceptuales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.
- Identificar la relación que existe entre las habilidades técnicas y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.
- Establecer la relación que existe entre las habilidades interpersonales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.
- Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de Estudio

Nacionales.

Altamirano, (2021), presenta a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo la Tesis *“Habilidades Gerenciales en los Altos Directivos y Gerentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, Chepen 2020”*, para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas. Dicha investigación tiene como objetivo analizar las habilidades gerenciales de los altos directivos y gerentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, Chepen 2020. Para lo cual aplica la metodología cualitativa del tipo descriptivo, recolecta datos y realiza un estudio de los materiales narrativos, tal es así que determinando la muestra de los Directivos como Gerente, Administrativos y Colaboradores aplica la entrevista respectivamente. La investigación llega a las siguientes conclusiones:

1. Las habilidades gerenciales de los altos directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Cartavio se determinó como una acción de importancia, siendo las más destacables las habilidades técnicas y humanos y en desarrollo la habilidad conceptual.
2. Se determina la percepción del administrados de la institución a las habilidades gerenciales y menciona que el Gerente presenta la habilidad humana con la cual dirige su equipo de trabajo con comunicación permanente y adaptándose a cambios de ideas, cuenta con habilidades técnicas y da solución a conflictos internos de sus colaboradores y de clientes, en cuanto a las habilidades conceptuales realiza aportes, soluciones de morosidades e incrementos de créditos.
3. Según las entrevistas se determinó que la percepción de los colaboradores respecto a las habilidades Gerenciales en la Cooperativa en estudio es diferente y mencionan

que tanto el Gerente como el administrador carecen de habilidades conceptuales, carecen de temas de innovación y creatividad, pero si cuentan con habilidades humanas y técnicas, ya que solucionan problemas de conflicto laboral.

Rios, (2018), da a conocer su investigación titulado ***“Habilidades gerenciales y la motivación laboral de los asesores de negocios de Mi Banco, agencia La Victoria –Chiclayo, 2018”*** a la Universidad Nacional de Trujillo para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas. Determinando como objetivo general en determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la motivación laboral de los asesores de Mi Banco en la agencia La Victoria-Chiclayo, 2028 y entre sus objetivos específicos plantea definir el tipo de habilidades gerenciales que poseen los actuales jefes. Esta investigación lo realiza mediante el diseño descriptivo-correlacional realizando así la técnica de la encuesta a una determinada población de 46 colaboradores entre gerente, jefes y asistentes de caja. Finaliza su investigando con las siguientes conclusiones:

1. Los Gerentes de la empresa Mi Banco destacan en diversas habilidades gerenciales por lo que les permite tener un buen clima laboral, reflejándose en la motivación y buena productividad. Así mismo destaca la habilidad del autoconocimiento e inteligencia emocional e integridad.
2. Según la investigación se llega a determinar que existe una relación entre las habilidades gerenciales y la motivación laboral, lo cual lo demuestran que hay una autonomía en la toma de decisiones, competencias y el reconocimiento por parte del gerente hacia sus colaboradores mediante bonos, incentivos dentro de la institución de Mi banco.

Morriberon, (2019), en la tesis ***“Relación del Engagement y motivación laboral en una entidad del rubro financiero, Arequipa 2019”*** presentado a la Universidad Católica San Pablo de Arequipa, para obtener el título profesional de

Licenciado en Administración de Negocios, inicia su investigación con el siguiente objetivo general, relacionar el Engagement y la motivación laboral en trabajadores de una entidad del rubro financiero en Arequipa al 2019. Desarrolla su investigación en un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo correlacional, mostrando un diseño no experimental de corte transversal, recopilando información en una población de 50 trabajadores mediante la técnica de la encuesta. Llegando luego a las siguientes conclusiones:

1. Se comprobó que existe una relación positiva, moderada y significativa entre el Engagement y la motivación, a mayor puntuación en la motivación se presentara una mayor puntuación al Engagement.
2. Analizando la primera dimensión vigor como parte de la variable Engagement, se concluye que los trabajadores presentan buena energía durante sus labores cotidianas.
3. Otra de su dimensión, absorción en el análisis demuestra que hay un entusiasmo de los colaboradores con sus puestos de trabajo.
4. Y con respecto a la dimensión de dedicación la puntuación es muy alta, por lo que se define que los colaboradores siempre están concentrados en su trabajo.

Zapana, (2020), en su Tesis *“El Engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa, Ciudad Tacna, año 2019”*, presentado a la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, para optar el Título profesional de Licenciado en Administración. Da a conocer el objetivo general de determinar la relación entre el Engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019. Realizando así una investigación de tipo básica y un nivel relacional, con un diseño no experimental, por lo que utiliza la técnica de la encuesta en una determinada población para evaluar el estudio. Llegando al final de su investigación a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a las evidencias estadísticas hay una relación entre el Engagement y la satisfacción laboral en la Caja Arequipa filial Tacna.
2. Tomando en cuenta las dimensiones de vigor, dedicación y absorción presentes en la variable Engagement, se demuestra en la evaluación estadística que hay una relación positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa filial Tacna.

Internacionales.

Carrera, (2019), da a conocer su Tesis titulado *“Propuesta de desarrollo de habilidades directivas para aumentar la efectividad del Administrador en la Empresa del siglo XXI”*, para optar el título profesional de Licenciada en Administrador por la Universidad Oparin S.C. de México. Dicha investigación se desarrolla en un modelo descriptivo, inicia con los antecedentes y teorías sobre las direcciones empresariales existentes en las Empresas, tomando en cuenta las decisiones, la comunicación, el liderazgo y otras cualidades de un gerente o administrador. Luego describe los procesos de cambio en las industrias y la influencia hacia los conceptos de dirección. Estos cambios son la revolución industrial, revolución tecnológica, la revolución digital, la revolución robótica. Tal es así que propone la necesidad de implementar cambios en la dirección empresarial en México, entre los factores de cambio, en el capítulo 3 propone el desarrollo de habilidades directivas para el siglo XXI, clasifica en habilidades técnica, humana y conceptual. Llegando así a las conclusiones siguientes:

1. El desarrollo de las habilidades directivas aumenta la efectividad a las empresas ante el avance de la tecnología en este siglo XXI.
2. El avance tecnológico en México ha impactado en los mercados y relaciones sociales, generando dinámicas de decisiones, comunicación, negociaciones, motivación y estilo de liderazgo, perfeccionando así las habilidades directivas.

3. La dirección realiza indistintamente las habilidades conceptuales, humanas y técnicas de acuerdo a los objetivos que pretende llegar, tal es así que les permite ser independiente en sus actividades que realiza.
4. La manera de tener una efectividad en la dirección de las empresas en este siglo XXI es que los profesionales en administración, gerentes, directivos deben adquirir conocimientos para optimizar las habilidades directivas para hacer frente a los cambios tecnológicos.

Manjarres, (2017), en su trabajo de grado presentado a la Universidad Tecnológica de Bolívar, como requisito para optar el título de Magister en la Gestión de la Innovación, presenta la tesis ***“Desarrollo en las competencias y habilidades gerenciales de los emprendedores del fondo emprender Sena Regional Sucre”***. El objetivo general que plantea es evaluar el grado de las habilidades en la relación, en las competencias gerenciales a jóvenes emprendedores que presentan planes de negocios a la Unidad de Emprendimiento Sena de Región Sucre, capaces de generar valor en los temas de innovación en sus productos o servicios y en la generación de empleos en el Departamento. Desarrollando así el estudio de clase exploratorio en base a revisiones bibliográficas, para luego continuar con estudio descriptivo para poder identificar las variables cualitativas y cuantitativas. Se aplicó cuestionario o test de habilidades a una población de 112 personas jóvenes emprendedores. Llegando así a las siguientes conclusiones:

1. Son muchos los retos que se enfrentan los Gerentes de ahora, por lo que les permite desarrollar sus habilidades gerenciales para poder ser acertados y eficientes en sus actividades.
2. Las habilidades gerenciales de escuchar, observar y expresión le hace al emprendedor un líder, que es capaz de relacionarse con sus empleados y mantener una comunicación constante.

3. El despliegue de las habilidades gerenciales relaciona con las actitudes de un líder, ya que atrae, concentra y guía a sus colaboradores con el ejemplo.

López, (2020), realiza la investigación titulada ***“Estrategias para identificar el estrés laboral y aplicar el Engagement a los trabajadores del área de crédito en las agencias la ceja de Banco FIE S.A.”*** presentando a la Universidad Mayor de San Andrés de la Paz Bolivia para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas. En dicha tesis plantea como objetivo general el de formular estrategias que permitan identificar el estrés para aplicar el Engagement a los trabajadores del área de crédito en las agencias la ceja de Banco FIE S.A, así mismo uno de los objetivos específicos es, conocer y analizar los niveles de vigor, esfuerzo, compromiso y absorción en el trabajo (Engagement laboral) en la agencia la ceja Banco FIE S.A. El estudio que realiza presenta una investigación de tipo descriptiva, documental y de diagnóstico y aplica el método deductivo. Para luego realizar un diseño no experimental mediante un análisis a los resultados de los cuestionarios dado a una población de 27 personas entre jefes y cajeros de la institución. Concluyendo su investigación de la siguiente manera:

1. Se identifica a la Institución como una agencia que está en desarrollo constante de sus actividades, tales que presentan sus empleados cargas de trabajo que les ocasiona estrés laboral, pero tienen una compensación con la aplicación del Engagement ya que les brinda la posibilidad de desarrollo, motivación y aprendizaje.
2. Se ha determinado que existe una capacidad de Engagement de los colaboradores del Banco en relación al nivel de síntomas psicósomáticos de estrés. Esto indica que así presentan niveles de estrés por sus actividades, es mayor la motivación y siempre se mantienen comprometidos con la institución.

Aguirre, (2021), en su investigación titulado “*Nivel del Engagement en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.*”, para optar el grado de Magister en Administración de Empresas por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Plantea como objetivo general, determinar las causas que inciden en el nivel de Engagement en los colaboradores de la Cooperativa Policial Nacional (sucursal Guayaquil), para proponer un plan de mejoras orientadas a optimizar su competitividad individual e institucional. Continúa con su investigación mediante la recolección de información, adecuando a un modelo cuantitativo, utilizando la recolección de datos y utilizando el método estadístico para establecer pautas de comportamiento. Para lo cual realiza una encuesta a una población de 30 colaboradores de diferentes cargos propios del Banco. Finaliza su tesis con las siguientes conclusiones principales:

1. De acuerdo a la documentación de trabajos revisado en la Cooperativa y de acuerdo a los resultados, existe una relación entre el Engagement y el plan de mejora continua, ya que se aprecia un buen entorno laboral cuando hay un buen nivel de compromiso (Engagement).
2. La Cooperativa da importancia al comportamiento laboral con los aspectos personales, tal es así que existe responsabilidad en sus actividades, apoyo social, autonomía, relaciones interpersonales para obtener un crecimiento profesional y mejora en su ámbito familiar.
3. El nivel de Engagement de sus colaboradores en general es un factor primordial y se manifiesta en los estados emocionales y buena salud de todo el personal.

2.2. Bases Teóricas

Variable Habilidades Gerenciales

Torres, (2009), en el libro *Habilidades Directivas*, realiza las definiciones respectivas de habilidades directivas.

Habilidad lo define como una capacidad, destreza y gracia para poder realizar una acción. Esta habilidad en un individuo es adquirida netamente por el aprendizaje y experiencia, ejecutando su labor con buenos resultados, certeza en un tiempo, con seguridad y diseño económico. Así mismo las Habilidades Directivas son reforzados y mejorados mediante cursos, talleres, especializaciones, maestrías y doctorados en el área que representan. (pp. 2,3).

La clasificación principal que menciona el libro para que un directivo de cualquier empresa y organización logre un buen desempeño son:

- Habilidades interpersonales,
- Habilidades sociales y
- Habilidades liderazgo.

Así mismo da a conocer las siguientes habilidades también importantes:

Figura 1

Clasificación de las habilidades directivas

Habilidades	Alcance
Técnicas.	Desarrollar tareas específicas.
Interpersonales.	Se refiere a la habilidad para trabajar en grupo, con espíritu de colaboración, cortesía y cooperación para resolver las necesidades de otras personas e, incluso, para obtener objetivos comunes.
Sociales.	Son las acciones de uno con los demás y los demás con uno. Es donde se da el intercambio y la convivencia humana.
Académicas.	Capacidad y habilidad para hacer análisis, comparación, contratación, evaluación, juicio o crítica.
De Innovación.	Invencción, descubrimiento, suposición, formulación de hipótesis y teorización.
Prácticas.	Aplicación, empleo e implementación (hábito).
Físicas.	Autoeficiencia, flexibilidad, salud.
De pensamiento.	Aprender a pensar y generar conocimiento.
Directivas.	Saber dirigir, coordinar equipos de trabajo.
De liderazgo.	Guiar, impulsar, motivar al equipo hacia un bien común.
Empresariales.	Emprender una nueva idea, proyecto, empresa o negocio.

Fuente: Madrigal Torres, (2009, p.4).

Paredes & Velasaco, (2013), en el libro *Habilidades Gerenciales*, menciona:

Habilidades o competencias y los define como características importantes de una persona que los representa en su forma de pensar y su comportamiento, los cuales se enfrentan a diversas situaciones y los generalizan para establecer por un largo periodo de tiempo. Y coincide con el anterior autor que las habilidades o conocimientos se desarrollan mediante la capacitación. (pp.7- 8).

También los agrupa de la siguiente manera:

- Gerenciamiento de la motivación del personal,
- Conducción de grupos de trabajo,
- Liderazgo,
- Comunicación eficaz,
- Dirección de personas y
- Gestión de cambio y desarrollo de la organización.

Importancia de las habilidades gerenciales.

Para Madrigal (2009) Es importante fomentar ese desarrollo de las habilidades gerenciales para el incremento de las habilidades de los colaboradores siendo ventajoso en los siguiente:

- Con positivismo influye en los equipos de trabajo como líder.
- Atraer a los mejores colaboradores, así como potenciarlos y retenerlos.
- Contar con colaboradores eficientes y contribuya en la productividad de la organización.

Dimensión Habilidades conceptuales en la organización

Madrigal, (2009) quien indica que:

Las habilidades conceptuales están referida a características que presenta un directivo al relacionar a la organización como un todo, dando a conocer su destreza en poder coordinar e interpretar los conceptos, ideas y las prácticas, para predecir, planificar, analizar los diversos casos internos y externos de la institución. Para esto el directivo también debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- Administración
- Organización
- Ciencias del comportamiento (psicología, sociología)
- Planeación estratégica
- Globalización y ambiente
- Aspectos culturales y regionales del medio.

Dimensión Habilidades técnicas y profesionales

El mismo autor Madrigal, (2009), manifiesta que esta habilidad técnica y profesional que pueda tener un directivo está relacionado a su capacidad de desarrollar tareas específicas, capaz de afrontar casos o escenarios que se presenta. Siendo necesario que tenga una profesión o buena experiencia en alguna carrera profesional.

Por otro lado, es importante señalar que las Aptitudes técnicas Incluyen la capacidad de aplicar conocimiento o experiencia especializados. Cuando pensamos en las destrezas que poseen los profesionales como ingenieros civiles o cirujanos dentistas, a menudo nos concentramos en las habilidades técnicas que han adquirido mediante una educación formal extensa. Desde luego, los profesionales no tienen el monopolio de la

pericia técnica, y no todo se aprende en las escuelas o con programas formales de capacitación. Cualquier

trabajo requiere conocimientos especializados, y muchos individuos desarrollan en el trabajo su habilidad técnica. (Robbins & Judge, 2013, p. 8)

Es importante considerar para estas habilidades técnicas:

- Formación
- Especialización
- Experiencia

Dimensión de Habilidades Interpersonales

En cuanto a esta dimensión Madrigal, (2009) señala que las habilidades interpersonales se toma en cuenta el trabajo en grupo, y lo importante es que exista la motivación de un grupo para poder colaborar y resolver juntos las necesidades y llegar al objetivo trazado. Así mismo con esta habilidad se llega a obtener los siguientes propósitos:

- Dirección y supervisión
- Inteligencia emocional
- Liderazgo
- Negociaciones
- Manejo de estrés y calidad de vida
- Administración del tiempo
- Actitud ante el cambio, etc.

Dimensión de Habilidades Sociales

Madrigal, (2009) indica que este tipo de habilidades sociales está relacionado al intercambio de un conjunto de estrategias de conducta que nos ayuda a resolver situaciones sociales con todas las personas en general, no solo con los colaboradores de una empresa, más bien con todos los que convivimos. El autor menciona que esta habilidad es posible

que se desarrolla en nuestra niñez, ya que en ella se convive, se asimila situaciones imprevistas, se aprende y se desarrolla la personalidad para luego interrelacionar con otras personas que se socializan o crean conflictos que da lugar a la madurez de desenvolvimiento.

Dentro de las habilidades sociales el autor menciona:

- Habilidades básicas de interacción social
- Habilidades para hacer amigos y amigas
- Habilidades conversacionales
- Habilidades relacionadas con los sentimientos, emociones y opiniones.
- Habilidades de solución de problemas
- Habilidades para relacionarse con los adultos

Variable Engagement

Cárdenas & Jaik, (2014), estos autores realizan un sustento teórico del Engagement como un tema nuevo que hasta ahora los analistas están realizando investigaciones. Y en base a antecedentes indica que se origina en dos campos disciplinares, la filosofía y la psicología.

Ampliando su concepto, los antecedentes filosóficos identifican al Engagement como un concepto de eudaimonía o felicidad con lo cual una persona se encamina por medio de la voluntad a virtudes éticas con hábitos que los lleva a vivir y obrar bien, por lo tanto, relaciona la virtud con la felicidad y lo cual se mantiene de acuerdo a las circunstancias, verificándolo en la vida adulta y manteniéndole a través del tiempo hasta perfeccionarla. (pp. 22, 23).

Ahora refiriéndose a los antecedentes psicológicos del Engagement, lo relaciona con la psicología humanista que se desarrolla en el potencial de la salud psíquica o crecimiento

personal ya sea familiar, trabajo y en general éxito en la vida, alcanzando así interés en el ámbito laboral, con la creatividad, los valores y percepción en su trabajo para luego lograr dar respuesta a las dificultades en la organización, consecuentemente obtener una vida gratificante, elevar su ego personal, la autonomía, responsabilidad y salud psicológica. (pp. 24, 25)

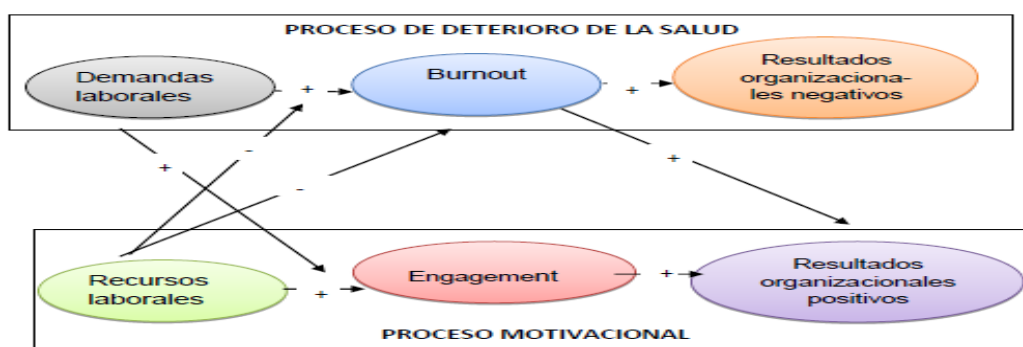
Modelos teóricos del Engagement

Modelo DRL de Bakker y Demeroult

Los mismos autores Cárdenas & Jaik, (2014) indican que este modelo denominado demandas y recursos laborales de Bakker y Demeroult se inicia dentro de la psicología de la salud ocupacional y contempla dos tipos de bienestar psicosocial el Engagement y el burnout. Estas se encuentran relacionadas negativamente ya que por un lado presenta un indicador del Engagement o bienestar del empleado y otro contrario un indicador del burnout o malestar del empleado. Por lo tanto, este modelo DRL plantea que puede surgir el estrés de los trabajadores por las demandas laborales, que significa que trabajan más y presentan más esfuerzo, por consiguiente, un agotamiento que surgiría el burnout. Contrariamente a lo anterior los empleados que respondan a estas exigencias logran obtener recursos laborales y obtienen un proceso de motivación que los lleva al Engagement, por lo tanto, este proceso motivacional fomenta el crecimiento personal, desarrollo y aprendizaje de los empleados. (pp. 41- 43)

Figura 2

Representación de Deterioro y Motivación



Nota. Representación de Deterioro y motivación Cárdenas Aguilar & Jaik Dipp, (2014, p. 42)

Modelo JD-R de Bakker y Leiter

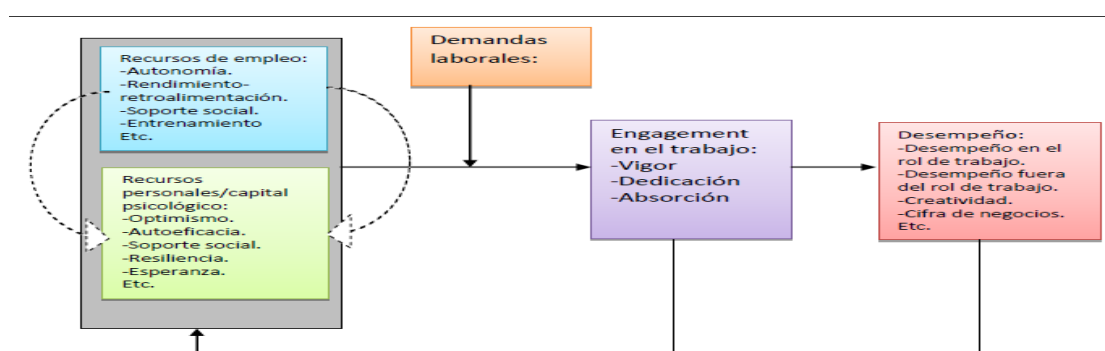
El modelo en mención utiliza los recursos personales o capital psicológico que identifica a los aspectos psicológicos, sociales y las organizacionales de una institución, las cuales llevan a reducir las demandas laborales, costos psicológicos los cuales producen el proceso de motivación y satisfacen las necesidades de autonomía, relaciones y competencias. Así mismo en este modelo se utiliza los recursos de empleo o laborales para poder plantear el Engagement lo cual consiste en usar recursos de autoevaluación positiva en la resiliencia, satisfacción vital, desempeño en el trabajo, motivación y habilidades para asimilarse al ambiente. Consecuentemente los dos recursos personales y recursos del empleo se enfrentan a las demandas laborales y se logra el Engagement de una manera positiva en el desempeño de los colaboradores, creatividad en el trabajo y lo importante un sentimiento de prosperidad dentro y fuera del trabajo. (Cárdenas & Jaik, 2014, pp. 45-48)

A la vez estos dos recursos dentro de este modelo contemplan tres factores con la cual se desarrolla el Engagement en una organización:

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

Figura 3

Factores del Engagement



Fuente: Cárdenas Aguilar & Jaik Dipp, (2014, p. 49)

Dimensiones de Vigor y Energía

Wood & Moenne, (2018), menciona a la dimensión de vigor o energía como la activación de un nivel voluntario de energía y resistencia para realizar las labores, mantener el esfuerzo y persistencia hacia las dificultades en el trabajo. Por lo que es un elemento conductual – energético en el Engagement. (p.18).

UWES, (2011), desarrolla la medición del vigor mediante indicadores referentes a la evaluación de la energía y resiliencia, las cuales lo evalúa dentro de la voluntad de realizar esfuerzo, evitar la fatiga fácilmente y la persistencia ante las dificultades, dichos indicadores son:

1. Mantener la energía en el trabajo.
2. Ser fuerte y vigoroso en el área de trabajo.
3. Levantarse en las mañanas con ganas de trabajar.
4. Continuar trabajando por más periodo de tiempo.
5. Mantener la constancia en las labores.
6. Continuidad en el trabajo, así las cosas, no va bien.

De esta evaluación, los colaboradores que obtienen altos puntajes son los que demuestran mucha energía, resistencia y entusiasmo dentro del trabajo (p. 7).

Dimensión de La Dedicación

Wood & Moenne, (2018), indica que dicha dimensión está referido al entusiasmo, orgullo y más que nada a la identificación en el trabajo. Por lo que es un componente emocional del engagement que crea un sentimiento de inspiración y retos de objetivos trazados en una actividad laboral. (p.18).

(UWES, 2011), también evalúa esta dimensión en cinco indicadores que se basa en el ánimo de sentirse orgulloso, entusiasmado e inspirado en su labor, las cuales son:

1. Existe significancia y propósito en los trabajos que se realiza.
2. Hay entusiasmo en el trabajo.
3. Existe inspiración en las labores.
4. Se sienten orgulloso del trabajo que realizan.
5. Realizar el trabajo siempre es un reto.

Los colaboradores que obtienen altos puntajes en esta evaluación, generalmente son personas que se identifican e involucran en su trabajo, mantienen su entusiasmo y orgullo (p.7).

Dimensión de La Absorción

Wood & Moenne, (2018), menciona a esta dimensión de la absorción que está enfocado dentro del aspecto mental o cognitivo, es decir representa la percepción de un trabajador hacia la concentración de su trabajo manifestando una sensación de feliz absorto hacia la actividad que realiza sin importar el tiempo que trabaja (p.18).

UWES, (2011), determina la medición en relación a la concentración integra de su trabajo sin medir el tiempo, los indicadores de esta evaluación son los siguientes:

1. Se realiza las labores sin importar el tiempo de trabajo.
2. Existe concentración en el trabajo y no se dan cuenta lo que sucede alrededor.
3. Existe felicidad cuando se encuentran absorto en el trabajo.
4. Se encuentran inmerso en sus labores.
5. Se dejan llevar por el trabajo.
6. Resulta difícil desconcentrarse del trabajo.

De los resultados de esta evaluación indicarían que los colaboradores con alto puntaje en absorción, son personajes que se involucran y se sienten inmerso en sus labores, tal es así que se olvidan de su alrededor y se les pasa el tiempo.

2.3. Marco Conceptual.

Habilidades Gerenciales o Directivas

Capacidad y destreza para poder realizar un trabajo de principio a fin de un personal de alta dirección. Esta habilidad es adquirida por el aprendizaje y experiencia y reforzados por capacitaciones, cursos, talleres, especializaciones, maestría y doctorales.

Habilidades conceptuales en la organización

Es la habilidad que todo Gerente debe tener ya que ante un escenario de trabajo debe de formular ideas y relacionar para desarrollar conceptos para solucionar los problemas. Se desarrolla en tres factores importantes: inteligencia, innovación y creatividad.

Habilidad técnica y profesional

Es la capacidad con la que un Gerente realiza un trabajo específico donde es necesario tener experiencia en una profesión o más que nada que sea un especialista en la materia que desarrolla.

Habilidades interpersonales

Está referida a las habilidades de personas de un Directivo, que tenga la inteligencia emocional para actuar mediante la comunicación con el personal a su cargo.

Habilidades sociales

Es la habilidad que presenta un directivo que además de la comunicación realiza estrategias de conductas para resolver problemas sociales tanto en el trabajo como en el entorno familiar.

Engagement

Es un término que no tiene traducción determinada, pero en términos generales significa compromiso e interacción con el entorno laboral, y sentirse realizado y tener una vida con satisfacción personal.

Burnout

Define al estrés laboral o estado de agotamiento físico y mental que termina siendo parte de un trabajador por las demandas laborales.

Modelo DRL de Bakker y Demeroult

Es un modelo que explica que las demandas laborales tienen un efecto directo hacia el agotamiento físico y que no se debe aplicar esto en las empresas, por el contrario, deben crear recursos laborales más saludables, productivos y atractivos.

Modelo JD-R de Bakker y Leiter

Es el modelo que propone realizar que una institución, brinde apoyo a su personal mediante capacitaciones, autonomía, motivación, recursos de empleo para llegar a disminuir la carga laboral y por ende al Engagement. Tal es así que en este modelo se desarrolla tres factores el vigor, la dedicación y la absorción.

El vigor

Está considerado al nivel de energía y gran resistencia que se encuentra un personal para poder realizar sus labores.

La dedicación

Se considera como un elemento emocional presente en una persona que desarrolla una inspiración, entusiasmo e involucramiento para realizar una labor y cumplir sus objetivos laborales.

La absorción

Identifica a un personal que se desenvuelve con una mentalidad preparada para estar concentrado y poder percibir cualquier eventualidad de sus labores.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre las Habilidades Gerenciales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022

3.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.
- Existe una relación significativa entre las habilidades técnicas y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Variable Engagement	La felicidad con lo cual una persona se encamina por medio de la voluntad a virtudes éticas con hábitos que los lleva a vivir y obrar bien, por lo tanto, relaciona la virtud con la felicidad y lo cual se mantiene de acuerdo a las circunstancias, verificándolo en la vida adulta y manteniéndole a través del tiempo hasta perfeccionarla, Cárdenas & Jaik, (2014).	Los colaboradores demuestran voluntad de realizar sus actividades con compromiso, felicidad y ética en la institución financiera, para llegar a resultados de la investigación se recolectó información respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • Vigor • Dedicación • Absorción

- Existe una relación significativa entre las habilidades interpersonales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.
- Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.

3.3. Variables (definición conceptual y operacional)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Variable Habilidades Gerenciales	Las habilidades definen como características importantes de una persona que los representa en su forma de pensar y su comportamiento, los cuales se enfrentan a diversas situaciones como líder en las organizaciones buscando la eficacia en las responsabilidades que tiene, Paredes & Velasco, (2013).	Si bien las habilidades gerenciales es el comportamiento del líder al desarrollar diversas actividades en el rol de gerente, para lo cual se recolectó información respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades conceptuales • Habilidades técnicas • Habilidades interpersonales • Habilidades sociales

CAPITULO IV: METODOLOGIA

4.1 Método de Investigación

4.1.1. Método General.

El método considerado en la investigación es el método científico porque parte de un problema y con la recolección de información se logró llegar a los resultados esperados como investigador.

Al respecto indican Hernández & Mendoza, (2018) que: “la investigación que se pretende realizar es aquella que disipa dudas con el uso del método científico, así mismo, plantea los aspectos metodológicos con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados” (p.101).

4.1.2. Métodos Específicos.

En cuanto a los métodos específicos se tomó en cuenta el método deductivo porque el estudio se respalda de las teorías existentes y tratan sobre las variables de estudios. Así mismo el método descriptivo por el análisis y la interpretación será de manera organizada del cual se deriva los resultados y conclusiones. Por otro lado, el método analítico tomando en cuenta que proporciona las técnicas para la descomposición del objeto de estudio, permite el estudio de forma independiente las variables de estudio, así como sus dimensiones.

4.2 Tipo de Investigación

La investigación por su finalidad fue de tipo básica porque a los resultados llegados el queda de conocimiento para la institución y futuras investigaciones. Siguiendo la teoría de Ñaupás et al., (2014) al referirse sobre el tipo de investigación básica o pura, mencionando que “su propósito es de ser base de estudio que tienen la finalidad de ser aplicados, que contribuya al desarrollo de la ciencias, por lo cual la investigación básica queda en generar conocimientos nuevos” (p.136).

4.3 Nivel de Investigación

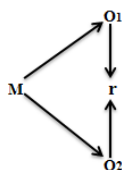
Sobre el nivel de investigación Hernández & Mendoza, (2018) señalan que “el alcance de estudio correlacional es que busca la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra en particular” (p.93)

En tal sentido el presente estudio logro demostrar la relación que existe entre las variables habilidades gerenciales y el engagement, aplicando la medición, posteriormente se cuantificó, analizó y vinculando se llegó a los resultados.

4.4 Diseño de la Investigación.

El diseño fue no experimental de corte transversal porque no se busca manipular las variables de estudios, asimismo la recolección de datos se realizó en un solo momento para luego determinar la relación de las variables de estudios.

Esquema:



Donde:

- M= muestra
- O1= habilidades gerenciales
- O2= Engagement
- r = relación

4.5 Población y Muestra

Población.

Basado en la teoría de Hernández & Mendoza, (2018) quienes indican que: “la población de estudios es el conjunto de todos los casos que concuerdan con

determinadas especificaciones denominados universo de quienes ayudan a la investigación” (p. 174)

En tal sentido la población está conformado por:

Tabla 1
Población

N°	AGENCIAS	PERSONAL
1	Chilca	16
2	Chupaca	16
3	El Tambo	19
4	Huancayo	27
5	Jauja	15
TOTAL		93

Muestra.

Se tomará en cuenta el total de la población, por lo cual fue considerado una muestra censal, es decir el universo siendo 93 colaboradores de la Caja Cusco que laboran en las diferentes agencias descritas en la tabla anterior.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica.

Para investigar fue necesario la recolección de datos para llegar a los resultados esperados, es entonces que se identificó la técnica más apropiada, esto significó tomar decisiones, dicha decisión guarda relación con la naturaleza del objetivo de estudio, como es el caso de la presente investigación que identificó la relación que existe entre las dos variables, por lo tanto, la técnica utilizada fue la encuesta por ser útil y más recomendada.

Instrumento.

En cuanto al instrumento se realizó el cuestionario con reactivos que es consecuencia de los indicadores, teniendo como escala de Likert y fue aplicado a los colaboradores de la entidad financiera Caja Cusco.

Confiabilidad y validación.

Se consideró el alfa de Cronbach, como medio de confiabilidad, asimismo se aplicó el instrumento mencionado lo cual condujo a la fiabilidad para la recolección de datos. En cuanto a la validación se consideró la validez de contenido hecho por expertos temáticos, profesionales que cuentan con el grado de maestro o doctor.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Luego de la recolección de datos que será con el cuestionario, los resultados fueron tabulado con la ayuda del Excel posteriormente se procesó la información con el SPSS v. 25 donde se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para la contrastación de la prueba de hipótesis, demostrando en tablas y gráficos estadísticos para su interpretación y concluir con los resultados que el investigador comprobó.

4.8 Aspectos éticos de la Investigación.

Para la realización de la investigación es necesario el consentimiento de la entidad financiera Caja Cusco, sobre todo para la aplicación del instrumento con participación de los colaboradores de forma voluntaria, para ello se solicitó el permiso respectivo que evidencia en los anexos. Asimismo, la investigación cumple con las normativas del Reglamento de grados y títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados.

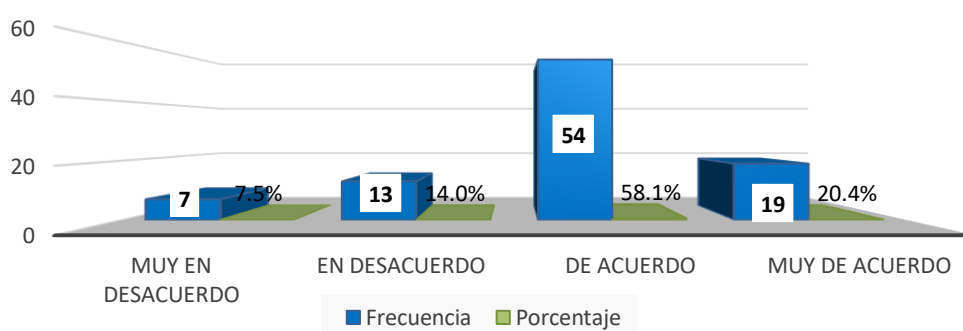
Tabla 2

Resultados de Habilidades Gerenciales

Habilidades Gerenciales		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	7	8%
En desacuerdo	13	14%
De acuerdo	54	58%
Muy de acuerdo	19	20%
Total	93	100%

Figura 4

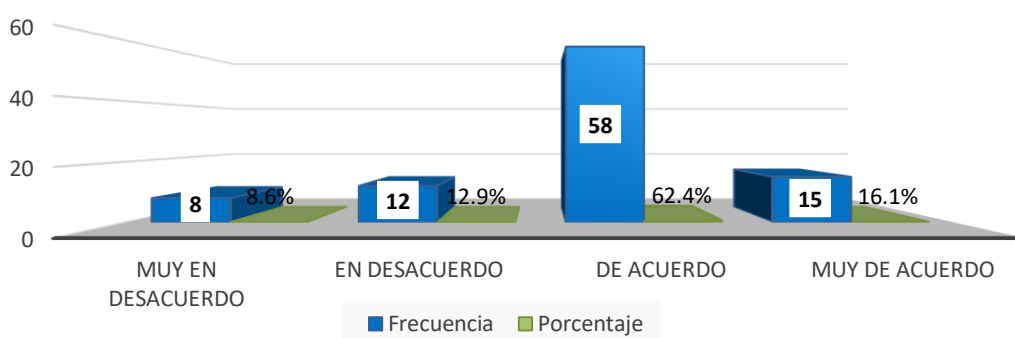
Habilidades Gerenciales



Del total de trabajadores encuestados, el 58.1% que representa 54 trabajadores considera estar de acuerdo que las habilidades gerenciales es necesaria para gestionar de manera optima una organización; el 20,4% que representa 19 trabajadores considera estar muy de acuerdo que es un factor importante para el crecimiento organizacional, de otro modo un 14,0% que representa 13 trabajadores consideró estar en desacuerdo, finalmente un 7,5% que representa 7 trabajadores consideró estar muy en desacuerdo de la manera que se desarrolla las habilidades gerenciales en la Caja Cusco de la Región Centro, Junin.

Tabla 3*Resultados de Habilidades Conceptuales*

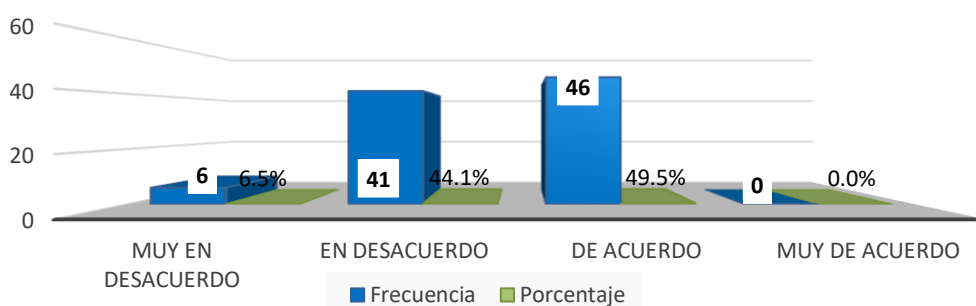
Habilidades Conceptuales		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8	9%
En desacuerdo	12	13%
De acuerdo	58	62%
Muy de acuerdo	15	16%
Total	93	100%

Figura 5*Resultados de Habilidades Conceptuales*

Del total de trabajadores encuestados, para la dimensión de habilidades conceptuales, 62,4% que representa 58 trabajadores consideran estar de acuerdo con el las habilidades conceptuales, del mismo modo un 16,1% que representa 15 trabajadores respondió estar muy de acuerdo que las habilidades conceptuales que permiten resolver problemas de manera efectiva, de otro modo un 12,9% que representa 12 trabajadores consideran estar en desacuerdo, finalmente un 8,5% considera estar muy en desacuerdo con las habilidades conceptuales de los directivos en la Caja Cusco de la Región Centro,Junin.

Tabla 4*Resultados de Habilidades técnicas*

Habilidades técnicas		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	6	6%
En desacuerdo	41	44%
De acuerdo	46	49%
Muy de acuerdo	0	0%
Total	93	100%

Figura 6*Resultados de Habilidades técnicas*

Del total de trabajadores encuestados, para la dimensión de habilidades técnicas, 49,5% que representa 46 trabajadores consideran estar de acuerdo que las habilidades técnicas son conocimientos que ayudan a realizar de manera óptima su trabajo, contrariamente un 44,1% que representa 41 trabajadores respondió estar en desacuerdo que los trabajadores se involucren en de la entidad financiera, finalmente 6,5% que representa 6 trabajadores considera estar en muy en desacuerdo en la Caja Cusco de la Región Centro, Junin.

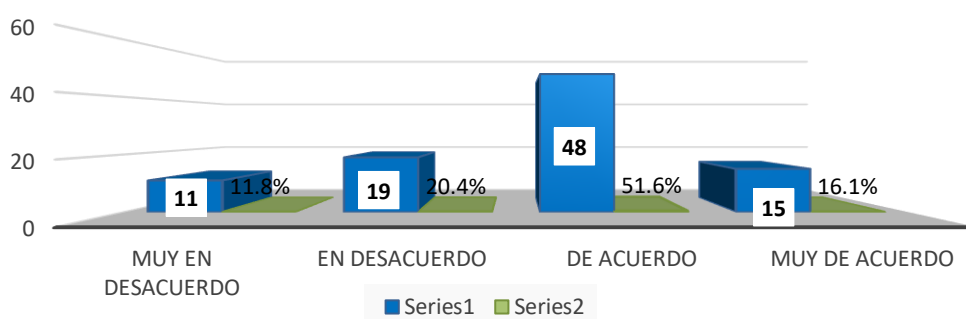
Tabla 5*Resultados de Habilidades Interpersonales*

Habilidades Interpersonales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	11	11.8%
En desacuerdo	19	20.4%
De acuerdo	48	51.6%
Muy de acuerdo	15	16.1%
Total	93	100%

Figura 7

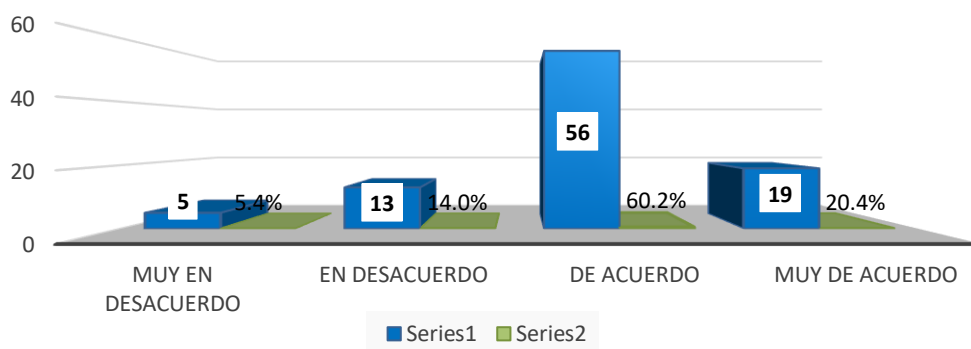
Habilidades Interpersonales



Del total de trabajadores encuestados, para la dimensión de habilidades Interpersonales, 51,6 % que representa 48 trabajadores considera estar de acuerdo que cuentan con destrezas sociales que les facilita interactuar con los demás, contrariamente un 20,4% que representa 19 trabajadores respondió estar en desacuerdo que desarrollan las habilidades interpersonales en la entidad financiera, finalmente 11,8% que representa 11 trabajadores considera estar muy en desacuerdo que los trabajadores manejen correctamente los vínculos entre ellos en la Caja Cusco de la Región Centro,Junin.

Tabla 6*Resultados de Habilidades Sociales*

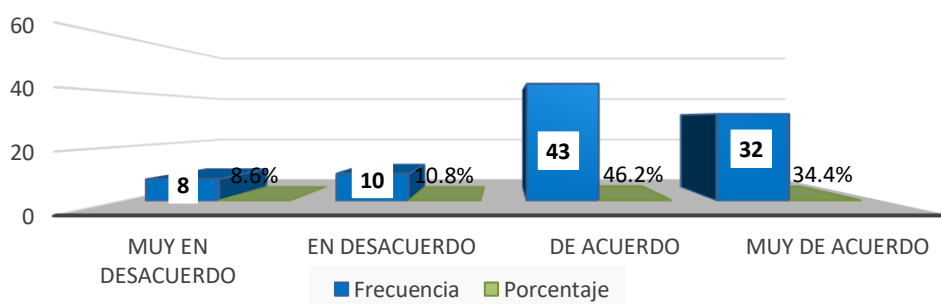
Habilidades Sociales		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	5%
En desacuerdo	13	14%
De acuerdo	56	60%
Muy de acuerdo	19	20%
Total	93	100%

Figura 8*Resultados de Habilidades Sociales*

Del total de trabajadores encuestados, para la dimensión de habilidades sociales, 60,2 % que representa 56 trabajadores considera estar de acuerdo que cuentan con capacidades que les permite resolver situaciones de manera efectiva, asimismo un 20,4% que representa 19 trabajadores respondió estar muy de acuerdo que su conducta es aceptable tanto en la financiera como para la sociedad, contrariamente un 14% que representa 13 trabajadores respondió estar en desacuerdo, finalmente 5,4% que representa 5 trabajadores considera estar muy en desacuerdo que los trabajadores manejen correctamente los vínculos sociales en la Caja Cusco de la Región Centro,Junin.

Tabla 7*Resultados de Engagement*

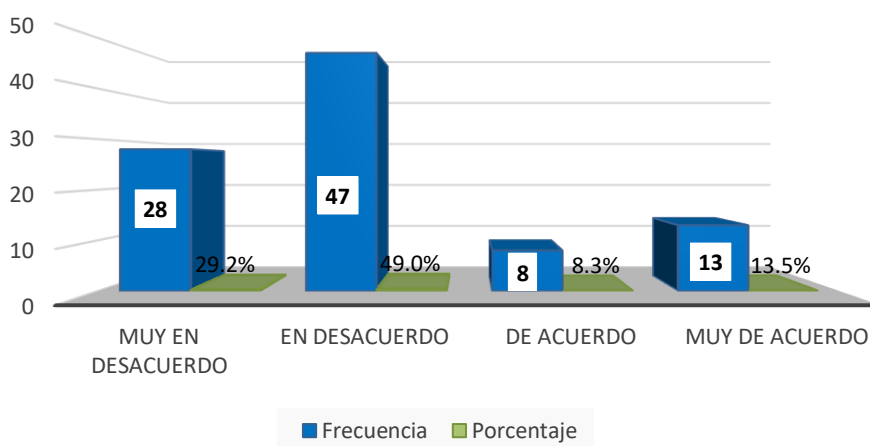
ENGAGEMENT		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8	8.6%
En desacuerdo	10	10.8%
De acuerdo	43	46.2%
Muy de acuerdo	32	34.4%
Total	93	100%

Figura 9*Resultados de Engagement*

Del total de trabajadores encuestados, el 46.2% que representa 43 trabajadores consideró estar de acuerdo que se sienten estar comprometidos en sus labores; el 34.4% que representa 32 trabajadores considera estar muy de acuerdo que es un factor importante para el crecimiento organizacional, de otro modo un 10,8% que representa 10 trabajadores consideró estar en desacuerdo, finalmente un 8.6% que representa 8 trabajadores consideró estar muy en desacuerdo con el compromiso hacia la Caja Cusco de la Región Centro, Junin.

Tabla 8*Resultados de Vigor*

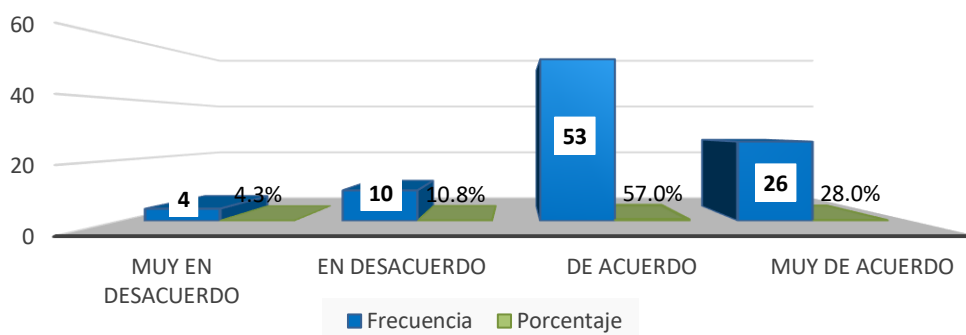
Vigor		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	28	29.2%
En desacuerdo	47	49.0%
De acuerdo	8	8.3%
Muy de acuerdo	13	13.5%
Total	96	100%

Figura 10*Resultados de Vigor*

Del total de trabajadores encuestados, para la dimensión de vigor, 49 % que representa 47 trabajadores considera estar en desacuerdo que mantienen el esfuerzo y persistencia hacia las dificultades en el trabajo, asimismo un 29,2% que representa 28 trabajadores respondió estar muy en desacuerdo que cuentan con la activación de un nivel voluntario de energía, contrariamente un 13.5% que representa 13 trabajadores respondió estar muy de acuerdo, finalmente 8.3% que representa 8 trabajadores considera estar de acuerdo que los trabajadores cuentan con la activación de un nivel voluntario de energía en la Caja Cusco de la Región Centro, Junin.

Tabla 9*Resultados de Dedicación*

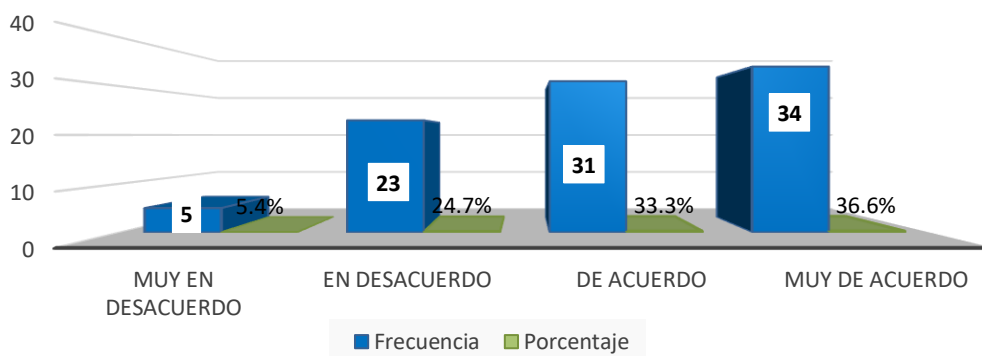
Dedicación		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	4	4.3%
En desacuerdo	10	10.8%
De acuerdo	53	57.0%
Muy de acuerdo	26	28.0%
Total	93	100%

Figura 11*Resultados de Dedicación*

Del total de trabajadores encuestados, para la dimensión de dedicación, 57 % que representa 53 trabajadores considera estar de acuerdo que mantienen el compromiso activo hacia la organización, asimismo un 28% que representa 26 trabajadores respondió estar muy de acuerdo que cuentan con una conducta positiva para la realización de alguna tarea, contrariamente un 10.8% que representa 10 trabajadores respondió estar en desacuerdo, finalmente 4.3% que representa 4 trabajadores considera estar muy en desacuerdo de la forma como se viene dando la dedicación en la Caja Cusco de la Región Centro, Junin.

Figura 12*Resultados de Absorción*

Absorción		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	5.4%
En desacuerdo	23	24.7%
De acuerdo	31	33.3%
Muy de acuerdo	34	36.6%
Total	93	100%

Figura 13*Resultados de Absorción*

Del total de trabajadores encuestados, para tratar sobre la dimensión de absorción, el 36.6 % que representa 34 trabajadores considera estar muy acuerdo que realizan labores sin importar el tiempo de trabajo , asimismo un 33.3% que representa 31 trabajadores respondió estar de acuerdo , contrariamente un 24.7% que representa 23 trabajadores respondió estar en desacuerdo, finalmente 5.4% que representa 5 trabajadores considera estar muy en desacuerdo de la forma como se viene dando la absorción en la Caja Cusco de la Región Centro,Junin.

5.2 Contratación de hipótesis

Para hallar la relación existente entre las variables Habilidades Gerenciales y el Engagement, se siguió cuatro pasos lo cual consta de:

Paso 1: Formulación de hipótesis General

Hipótesis nula H0:

No existe una relación significativa entre las Habilidades Gerenciales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis alterna Hi:

Existe una relación significativa entre las Habilidades Gerenciales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 2: Estadístico de Prueba.

La investigación se estableció a un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$, con un estadístico de prueba Rho de Spearman.

Paso 3: Calculamos el estadístico de Prueba.

Para determinar la relación de las variables se utilizó el SPSS como se explica en la siguiente tabla:

Tabla 10

Correlación entre Habilidades Gerenciales y Engagement

			V1 Habilidades Gerenciales	V2 Engagement
Rho de Spearman	V1 Habilidades Gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	V2 Engagement	Coeficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

Paso 4: Interpretación

Según la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman se observa que la investigación es de significancia a un nivel de 0.000 por lo tanto es menor a 0.05 (con una probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.888 el cual se aproxima a una correlación positiva alta, permitiendo afirmar que si tiene una correlación positiva entre las Habilidades Gerenciales y el Engagement por consecuencia se rechaza la hipótesis nula.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

5.3. Contrastación de Hipótesis Específicas

5.3.1 Contrastación de Hipótesis Específicas 1

Para hallar la relación existente entre Dimensión N°1: Habilidades Conceptuales y la Variable Engagement, se siguió cuatro pasos lo cual consta de:

Paso 1: Formulación de hipótesis específica

Hipótesis nula H0:

No existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales y el engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.

$$\rho_S = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis alterna H_i:

Existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales y el engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.

$$\rho_S \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 2: Estadístico de Prueba.

La investigación se estableció a un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$, con un estadístico de prueba Rho de Spearman.

Paso 3: Calculamos el estadístico de Prueba.

Para determinar la relación de las variables se utilizó el SPSS como se explica en la siguiente tabla:

Tabla 11

Correlación Habilidades Conceptuales y Engagement

			D1 Habilidades Conceptuales	V2 Engagement
Rho de Spearman	D1 Habilidades Conceptuales	Coeficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	V2 Engagement	Coeficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

Paso 4: Interpretación

Según la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman se observa que la investigación es de significancia a un nivel de 0.000 por lo tanto es menor a 0.05 (con una probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. en tanto la correlación es de 0.778** el cual se aproxima a una correlación positiva alta, permitiendo afirmar que si tiene una correlación positiva entre las Habilidades Conceptuales y el Engagement por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

5.3.2 Contratación de Hipótesis Especificas 2

Para hallar la relación existente entre Dimensión n°2: Habilidades Técnicas y la Variable Engagement, se siguió cuatro pasos lo cual consta de:

Paso 1: Formulación de hipótesis

Hipótesis nula H0:

No existe una relación significativa entre las habilidades técnicas y el engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis alterna Hi:

Existe una relación significativa entre las habilidades técnicas y el engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 2: Estadístico de Prueba.

La investigación se estableció a un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$, con un estadístico de prueba Rho de Spearman.

Paso 3: Calculamos el estadístico de Prueba.

Para determinar la relación de las variables se utilizó el SPSS como se explica en la siguiente:

Tabla 12

Habilidades Técnicas y Engagement

			D2 Habilidades Técnicas	V2 Engagement
Rho de Spearman	V1 Habilidades Técnicas	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	V2 Engagement	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

Paso 4: Interpretación

Según la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman observamos que la investigación es de significancia a un nivel de 0.000 por lo tanto es menor a 0.05 (con una probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. en tanto la correlación es de 0.688** el cual se aproxima a una correlación positiva moderada, permitiendo afirmar que si tiene una correlación positiva moderada entre las Habilidades Técnicas y el Engagement por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

5.3.3 Contrastación de Hipótesis Específicas 3

Para hallar la relación existente entre Dimensión n°3: Habilidades Interpersonales y la Variable Engagement, se siguió cuatro pasos lo cual consta de:

Paso 1: Formulación de hipótesis

Hipótesis nula H0:

No existe una relación significativa entre las habilidades interpersonales y el engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis alterna Hi:

Existe una relación significativa entre las habilidades interpersonales y el engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 2: Estadístico de Prueba.

La investigación se estableció a un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$, con un estadístico de prueba Rho de Spearman.

Paso 3: Calculamos el estadístico de Prueba.

Para determinar la relación de las variables se utilizó el SPSS como se explica en la siguiente tabla:

Tabla 13

Correlación entre Habilidades Interpersonales y Engagement

			D3 Habilidades Interpersonales	V2 Engagement
Rho de Spearman	D3 Habilidades Interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	V2 Engagement	Coeficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

Paso 4: Interpretación

Según la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman observamos que la investigación es de significancia a un nivel de 0.000 por lo tanto es menor a 0.05 (con una

probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.830 el cual se aproxima a una correlación positiva alta, permitiendo afirmar que si tiene una correlación positiva entre las Habilidades Interpersonales y el Engagement por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

5.3.3 Contrastación de Hipótesis Específicas 4

Para hallar la relación existente entre Dimensión N°4: Habilidades Sociales y la Variable N°2: Engagement, se siguió cuatro pasos lo cual consta de:

Paso 1: Formulación de hipótesis

Hipótesis nula H0:

No existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis alterna Hi:

Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 2: Estadístico de Prueba.

La investigación se estableció a un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$, con un estadístico de prueba Rho de Spearman.

Paso 3: Calculamos el estadístico de Prueba.

Para determinar la relación de las variables se utilizó el SPSS como se explica en la siguiente tabla:

Tabla 14*Correlación entre Habilidades Sociales y Engagement*

			D4 Habilidades Sociales	V2 Engagement
Rho de Spearman	D4 Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	V2 Engagement	Coeficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

Paso 4: Interpretación

Según la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman observamos que la investigación es de significancia a un nivel de 0.000 por lo tanto es menor a 0.05 (con una probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. en tanto la correlación es de 0.862 el cual se aproxima a una correlación positiva alta, permitiendo afirmar que si tiene una correlación positiva entre las Habilidades Sociales y el Engagement por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El Problema de la investigación se planteó: ¿Qué relación existe entre las Habilidades Gerenciales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022?; tomando en cuenta que en la institución bancaria es necesario el manejo de las habilidades gerenciales para mejorar el engagement del personal y se sume a las habilidades, capacidades que demuestran mensualmente cuando llegan a sus metas, el presente estudio tomo en cuenta la participación de 93 colaboradores, con sus aportes al responder la encuesta proporcionaron relevante información para determinar los resultados. Respecto a la variable habilidades gerenciales del total de personas encuestadas, el 58.1% que representa 54 trabajadores considera estar de acuerdo que las habilidades gerenciales es necesaria para gestionar de manera óptima una organización; el 20,4% que representa 19 trabajadores considera estar muy de acuerdo que es un factor importante para el crecimiento organizacional, de otro modo un 14,0% que representa 13 trabajadores consideró estar en desacuerdo, finalmente un 7,5% que representa 7 trabajadores consideró estar muy en desacuerdo de la manera que se desarrolla las habilidades gerenciales en la Caja Cusco de la Región Centro, Junín. En cuanto a la variable engagement, el 46.2% que representa 43 trabajadores consideró estar de acuerdo que se sienten estar comprometidos en sus labores; el 34.4% que representa 32 trabajadores considera estar muy de acuerdo que es un factor importante para el crecimiento organizacional, de otro modo un 10,8% que representa 10 trabajadores consideró estar en desacuerdo, finalmente un 8.6% que representa 8 trabajadores consideró estar muy en desacuerdo con el compromiso hacia la Caja Cusco de la Región Centro, Junín.

Por lo tanto, se contrasto la hipótesis general, comprobándose que existe una relación entre las variables habilidades gerenciales y el engagement. Hallando un valor calculado donde el nivel de relación es de 0,888** lo cual significa que la correlación es positiva alta. Esto indica que para el logro de los objetivos organizacionales es necesario optimizar la gestión por los

directivos vinculando estrategias, la práctica y herramientas técnicas con el propósito de mejorar el engagement es decir la confianza, interés y compromiso de los colaboradores hacia la labor que realizan. Al respecto los resultados coinciden con las de Altamirano, (2021), presenta a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo la Tesis ***“Habilidades Gerenciales en los Altos Directivos y Gerentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, Chepen 2020”***, en lo cual concluyendo que, las habilidades gerenciales de los altos directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Cartavio se determinó como una acción de importancia, siendo las más destacables las habilidades técnicas y humanos y en desarrollo la habilidad conceptual. También, Se determina la percepción del administrados de la institución a las habilidades gerenciales y menciona que el Gerente presenta la habilidad humana con la cual dirige su equipo de trabajo con comunicación permanente y adaptándose a cambios de ideas, cuenta con habilidades técnicas y da solución a conflictos internos de sus colaboradores y de clientes, en cuanto a las habilidades conceptuales realiza aportes, soluciones de morosidades e incrementos de créditos.

Estos resultados permiten establecer que es necesario que la alta dirección cuente con atributos como las habilidades conceptuales, técnicas, interpersonales y sociales para poder cumplir con un proceso administrativo de manera eficiente, asimismo desempeñar funciones ejecutivas para evitar situaciones de crisis, saber gestionar procesos con la finalidad que el clima laboral fluya de manera productiva en la Caja Cusco de la Región Centro.

Al resultado lo respalda Paredes & Velasaco, (2013), en el libro *Habilidades Gerenciales*, menciona: Habilidades o competencias y los define como características importantes de una persona que los representa en su forma de pensar y su comportamiento, los cuales se enfrentan a diversas situaciones y los generalizan para establecer por un largo periodo de tiempo. Y coincide con el anterior autor que las habilidades o conocimientos se desarrollan mediante la capacitación.

Segundo: El objetivo específico 1 de la presente es determinar la relación que existe entre las habilidades conceptuales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. para ello se utilizó la Rho de correlación Spearman para contrastar la hipótesis general, demostrándose que existe una relación entre las variables habilidades conceptuales y el Engagement. Hallando un valor calculado donde el nivel de relación es de 0,778** lo cual significa que la correlación es positiva alta. Esto coincide con el resultado de : Carrera, (2019), da a conocer su Tesis titulado *“Propuesta de desarrollo de habilidades directivas para aumentar la efectividad del Administrador en la Empresa del siglo XXI”*, propone el desarrollo de habilidades directivas para el siglo XXI, clasifica en habilidades técnica, humana y conceptual. Llegando así a las conclusiones siguientes: el desarrollo de las habilidades directivas aumenta la efectividad a las empresas ante el avance de la tecnología en este siglo XXI, La manera de tener una efectividad en la dirección de las empresas en este siglo XXI es que los profesionales en administración, gerentes, directivos deben adquirir conocimientos para optimizar las habilidades directivas para hacer frente a los cambios tecnológicos.

Lo cual manifiesta que la habilidad conceptual es adquirida con el conocimiento y se demuestra con las destrezas básicas que se necesita en las organizaciones para resolver problemas utilizando el análisis, el pensamiento creativo y teniendo una perspectiva general de todo el contexto. Sobre todo tomando en cuenta la teoría de Madrigal, (2009) quien indica que: Las habilidades conceptuales están referida a características que presenta un directivo al relacionar a la organización como un todo, dando a conocer su destreza en poder coordinar e interpretar los conceptos, ideas y las prácticas, para predecir, planificar, analizar los diversos casos internos y externos de la institución.

Tercero: El objetivo específico identificar la relación que existe entre las habilidades Técnicas y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. para ello se utilizó la Rho de correlación Spearman para contrastar la hipótesis general, demostrándose que

existe una relación entre las variables habilidades técnicas y el Engagement. Hallando un valor calculado donde el nivel de relación es de 0,688** lo cual significa que la correlación es positiva moderada. El resultado se compara con el estudio de López, (2020), titulada *“Estrategias para identificar el estrés laboral y aplicar el Engagement a los trabajadores del área de crédito en las agencias la ceja de Banco FIE S.A.”* Concluyendo su investigación de la siguiente manera: Se identifica a la Institución como una agencia que está en desarrollo constante de sus actividades, tales que presentan sus empleados cargas de trabajo que les ocasiona estrés laboral, pero tienen una compensación con la aplicación del Engagement ya que les brinda la posibilidad de desarrollo, motivación y aprendizaje. Asimismo, se ha determinado que existe una capacidad de Engagement de los colaboradores del Banco en relación al nivel de síntomas psicossomáticos de estrés. Esto indica que así presentan niveles de estrés por sus actividades, es mayor la motivación y siempre se mantienen comprometidos con la institución.

Cuyos resultados demuestra lo esencial que es contar con talentos que desarrollen habilidad técnica para ser eficientes y profesional en las actividades encomendadas, generalmente estas se adquieren mediante el estudio o a base de la experiencia laboral. Lo mencionado es respaldado por, Madrigal, (2009), quien manifiesta que esta habilidad técnica y profesional que pueda tener un directivo está relacionado a su capacidad de desarrollar tareas específicas, capaz de afrontar casos o escenarios que se presenta. Siendo necesario que tenga una profesión o buena experiencia en alguna carrera profesional.

Cuarto: El objetivo específico establecer la relación que existe entre las habilidades interpersonales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. para ello se utilizó la Rho de correlación Spearman para contrastar la hipótesis general, demostrándose que existe una relación entre las variables habilidades interpersonales y el

Engagement. Hallando un valor calculado donde el nivel de relación es de 0,830** lo cual significa que la correlación es positiva alta.

Se considera los aportes de: Rios, (2018), da a conocer su investigación titulado *“Habilidades gerenciales y la motivación laboral de los asesores de negocios de Mi Banco, agencia La Victoria –Chiclayo, 2018”* determinando como objetivo general en determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la motivación laboral de los asesores de Mi Banco en lo cual finaliza su investigando con las siguientes conclusiones: Los Gerentes de la empresa Mi Banco destacan en diversas habilidades gerenciales por lo que les permite tener un buen clima laboral, reflejándose en la motivación y buena productividad. Así mismo destaca la habilidad del autoconocimiento e inteligencia emocional e integridad, Según la investigación se llega a determinar que existe una relación entre las habilidades gerenciales y la motivación laboral, lo cual lo demuestran que hay una autonomía en la toma de decisiones, competencias y el reconocimiento por parte del gerente hacia sus colaboradores mediante bonos, incentivos dentro de la institución de Mi banco.

Las habilidades interpersonales, permiten a la alta gerencia mejorar la relación con los trabajadores facilitando así la comunicación, la resolución de problemas entre miembros del equipo, por último, fomentar el consenso y la participación en la toma de decisiones. Al resultado es amparado por Madrigal, (2009) señala que las habilidades interpersonales se toma en cuenta el trabajo en grupo, y lo importante es que exista la motivación de un grupo para poder colaborar y resolver juntos las necesidades y llegar al objetivo trazado.

Quinto: El objetivo específico determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. para ello se utilizó la Rho de correlación Spearman para contrastar la hipótesis general, demostrándose que existe una relación entre las variables habilidades sociales y el Engagement.

Hallando un valor calculado donde el nivel de relación es de 0,862** lo cual significa que la correlación es positiva alta.

Del mismo modo Morriberon, (2019), en la tesis *“Relación del engagement y motivación laboral en una entidad del rubro financiero, Arequipa 2019* desarrolla su investigación en una población de 50 trabajadores mediante la técnica de la encuesta. Llegando luego a las siguientes conclusiones: Se comprobó que existe una relación positiva, moderada y significativa entre el engagement y la motivación, a mayor puntuación en la motivación se presentara una mayor puntuación al engagement, Analizando la primera dimensión vigor como parte de la variable engagement, se concluye que los trabajadores presentan buena energía durante sus labores cotidianas y con respecto a la dimensión de dedicación la puntuación es muy alta, por lo que se define que los colaboradores siempre están concentrados en su trabajo. Por lo tanto, no basta con contar con profesionales con grandes conocimientos, expertos en proceso etc. Actualmente se requiere profesionales con habilidades sociales, personas que sepan liderar equipos, ser flexibles, resilientes a un entorno cambiante, que tengan la capacidad de comunicarse y relacionarse con los demás de una manera eficaz. Así también tenemos la teoría de :Madrigal, (2009) indica que este tipo de habilidades sociales está relacionado al intercambio de un conjunto de estrategias de conducta que nos ayuda a resolver situaciones sociales con todas las personas en general, no solo con los colaboradores de una empresa, más bien con todos los que convivimos. El autor menciona que esta habilidad es posible que se desarrolla en nuestra niñez, ya que en ella se convive, se asimila situaciones imprevistas, se aprende y se desarrolla la personalidad para luego interrelacionar con otras personas que se socializan o crean conflictos que da lugar a la madurez de desenvolvimiento.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados para la presente investigación, se puede establecer las siguientes conclusiones:

1. Se afirma que existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y el engagement en la caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022 siendo una relación positiva alta de 0,888 donde el nivel de significancia 0,000 es menor a ($\alpha = 0.05$). Esto significa que las habilidades demostradas por la alta dirección como la forma de dirigir, coordinar eficientemente contribuye a que los colaboradores sientan compromiso con la organización demostrando en la labor que realizan.
2. Se afirma que existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales y el engagement en la caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022 siendo una relación positiva alta de 0,778 donde el nivel de significancia 0,000 es menor a ($\alpha = 0.05$). Es decir que las habilidades conceptuales es un factor muy importante para la toma de decisiones rápidas, facilita a comprender problemas complejos de forma efectiva, más aún si el trabajador cuenta con un nivel de compromiso alto permiten mejorar la confianza y el sentimiento de engagement logrando un alto grado de satisfacción laboral.
3. Se afirma que existe una relación significativa entre las habilidades técnicas y el engagement en la caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022 siendo una relación positiva media de 0,688 donde el nivel de significancia 0,000 es menor a ($\alpha = 0.05$). Esto indica que las habilidades técnicas es decir el conocimiento pleno del que hacer diario en el puesto de trabajo donde lidera, le permite mantener al equipo de trabajo comprometido e identificado con la organización a esto llamamos engagement.
4. Se afirma que existe una relación significativa entre las habilidades interpersonales y el engagement en la caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022 siendo una relación positiva alta de 0,830 donde el nivel de significancia 0,000 es menor a ($\alpha = 0.05$).

Contar con gerentes y colaboradores que poseen las habilidades interpersonales mejora las relaciones internas, la interacción y convivencia entre ellos permitiendo el engagement en la organización.

5. Se afirma que existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el engagement en la caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022 siendo una relación positiva alta de 0,862 donde el nivel de significancia 0,000 es menor a ($\alpha = 0.05$). Es importante contar con profesionales con habilidades sociales, personas que sepan liderar equipos, ser flexibles, resilientes a un entorno cambiante, que tengan la capacidad de comunicarse y relacionarse con los demás de una manera eficaz comprobando esa relación que existe con el engagement laboral.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con la presente investigación desarrollada, se sugiere las siguientes recomendaciones:

1. La alta dirección de la Caja Cusco de la Región Centro debe realizar sesiones, talleres, seminarios, relacionados a las habilidades gerenciales, para contar con profesionales modernos que sean capaz de dirigir toda una organización al éxito de la misma, siendo coherente con lo que piensa, dice y hace asumiendo un papel de liderazgo con inteligencia, sabiduría y dedicación con el fin de alcanzar las metas organizacionales.
2. La alta dirección de la Caja Cusco de la Región Centro debe buscar un factor estratégico para desarrollar temas de conocimiento general para la gestión administrativa, también orientar a la motivación a un crecimiento personal y profesional asistiendo a cursos, diplomados o especializaciones con el fin de contar con trabajadores capacitados en su labor que realiza.
3. La alta dirección de la Caja Cusco de la Región Centro se recomienda valorar y tomar en cuenta los resultados obtenidos en este estudio para desarrollar estrategias de motivación con la finalidad de potenciar el desempeño, lo cual se podrá lograr a base de programas de capacitación a los gerentes o directores para mejorar la calidad de gestión.
4. La alta dirección de la Caja Cusco de la Región Centro debe desarrollar talleres basadas en las comunicaciones interpersonales, manejo de conflictos, trabajo en equipo, liderazgo y desarrollo de destrezas de socialización para que los directivos puedan fortalecer el vínculo con los trabajadores lo cual permitirá mantener un clima organizacional saludable lo cual influirá en el desempeño laboral y por consecuencia la calidad en la atención al público.
5. La alta dirección de la Caja Cusco de la Región Centro debe trabajar en mejorar las habilidades sociales involucrándose con los colaboradores para saber responder ante

quejas, conflictos, hacer frente a las presiones laborales, optimizando la relación entre directivos y trabajadores que finalmente repercutirá en el incremento de la productividad laboral para el beneficio de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Alarcón, M. J. (2021). Nivel del Engagement en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policia Nacional Ltda (Sucursal Guayaquil). In *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*.
- Altamirano Peña, K. Y. (2021). Habilidades Gerenciales en los Altos Directivos y Gerentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio. Chepen 2020. In *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.
- Cárdenas Aguilar, T. de J., & Jaik Dipp, A. (2014). Engagement. Ilusión por el trabajo. Un modelo teórico-conceptual. In *Red Durango de Investigadores Educativos A.C.* (Vol. 10).
- Carrera Macias, E. E. (2019). Propuesta de desarrollo de habilidades directivas, para aumentar la efectividad del administrador en la Empresa del siglo XXI. In *Universidad Oparin S.C. Mexico*.
- Cognos Oline. (2020, November 3). Habilidades gerenciales: la clave para el éxito de las organizaciones. *Block*.
- Esperanza, P. H., & María Eugenia, V. E. (2013). Habilidades Gerenciales. In *Universidad de Pamplona, Colombia* (Vol. 1).
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación* (7ma. (ed.); McGraw Hi).
- Lopez Apaza, V. (2020). Estrategias para identificar el estrés laboral y aplicar el engement a los trabajadores del area de crédito en la agencia la ceja de Banco FIE S.A. In *Unibversidad Mayor de San Andres, La paz, Bolivia*.
- Madrigal Torres, B. E. (2009). Habilidades Directivas 2a Edición. In *McGraw Hill Companies* (Issue April).
- Manjarres Márquez, R. J. (2017). Desarrollo de las Competencias y Habilidades Gerenciales

- de los Emprendedores del Fondo Emprender SENA Regiona Sucre. *Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena Colombia.*
- MD group. (2017, February 27). *40% de empresas peruanas cuenta con una estrategia formal de Employee Engagement* ". 40–42.
- Morriberon Cornejo, A. (2019). Relación del Engagement y motivación laboral en una entidad del rubro financiero, Arequipa, 2019. In *Universidad Católica San Pablo.*
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* (Ediciones de la U (ed.); 4ta.).
- Rios Incio, O. M. (2018). Habilidades Gerenciales y la motivación laboral de los asesores de negocios de mi Banco, agencia la Victoria Chiclayo, 2018. In *Universidad de Trujillo.*
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (E. 15va (ed.); PEARSON).
- Zapana Ayala, A. E. (2020). El Engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa, Ciudad Tacna, Año 2019. In *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.*

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de consistencia

Habilidades Gerenciales y Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro – Junín, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre las Habilidades Gerenciales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona las habilidades conceptuales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022? • ¿De qué manera se relaciona las habilidades técnicas y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022? • ¿Qué relación existe entre las habilidades interpersonales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022? • ¿Como se relaciona las habilidades sociales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022? 	<p>Objetivo general: Establecer la relación que existe entre las Habilidades Gerenciales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año del 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre las habilidades conceptuales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. • Identificar la relación que existe entre las habilidades técnicas y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. • Establecer la relación que existe entre las habilidades interpersonales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. • Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. 	<p>Hipótesis: Existe una relación significativa entre las Habilidades Gerenciales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre las habilidades conceptuales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. • Existe una relación significativa entre las habilidades técnicas y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. • Existe una relación significativa entre las habilidades interpersonales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. • Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro de Junín en el año 2022. 	<p>V: Habilidades Gerenciales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Habilidades conceptuales 2. Habilidades técnicas 3. Habilidades interpersonales 4. Habilidades sociales <p>V: Engagement:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vigor 2. Dedicación 3. Absorción 	<p>Método: a) Método general: Científico. b) Métodos específicos: Deductivo, descriptivo, analítico</p> <p>Tipo de Investigación básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, transaccional, descriptivo</p> <p>Población: Se determinó la población que está conformada por 93 colaboradores</p> <p>Muestra: Conformado por 93 colaboradores, siendo una muestra censal.</p> <p>Técnicas: La Encuesta</p> <p>Instrumentos: El Cuestionario.</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Método estadístico software Excel y software SPSS.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Habilidades Gerenciales	Las habilidades definen como características importantes de una persona que los representa en su forma de pensar y su comportamiento, los cuales se enfrentan a diversas situaciones como líder en las organizaciones buscando la eficacia en las responsabilidades que tiene. (Paredes & Velasaco, 2013, pp. 2-3)	Si bien las habilidades gerenciales es el comportamiento del líder al desarrollar diversas actividades en el rol de gerente, para lo cual se recolectará información respecto a las habilidades conceptuales, técnica, interpersonales y sociales que demuestran en la institución financiera.	Habilidades Conceptuales	Demuestra su destreza en la administración Evidencia creatividad e innovación Formula ideas y uso del buen juicio	Linkert. índices: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Habilidades Técnicas	Hace uso de la tecnología mejorando el manejo de la información Hace referencia de los lineamientos y procedimientos de la entidad financiera Demuestra conocimiento y cumplimiento de las normas internas de gestión	
			Habilidades Interpersonales	Propicia en la entidad financiera el trabajo en equipo Mantiene una comunicación efectiva entre los miembros de la entidad financiera Evidencia liderazgo para la toma de decisiones y manejo de conflictos	
			Habilidades Sociales	Demuestra habilidades para interactuar con clientes, proveedores. Aplica estrategias para afrontar situaciones sociales	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Engagement	definen como: La felicidad con lo cual una persona se encamina por medio de la voluntad a virtudes éticas con hábitos que los lleva a vivir y obrar bien, por lo tanto, relaciona la virtud con la felicidad y lo cual se mantiene de acuerdo a las circunstancias, verificándolo en la vida adulta y manteniéndole a través del tiempo hasta perfeccionarla. (Cárdenas & Jaik, 2014, pp. 22-23)	Los colaboradores demuestran voluntad de realizar sus actividades con compromiso, felicidad y ética en la institución financiera, para llegar a resultados de la investigación se recolectará información respecto al vigor, dedicación y absorción que demuestran.	Vigor	Evidencia resistencia para realizar sus labores en la entidad financiera	Linkert. índices: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Es persistente ante las dificultades de las labores que realiza	
				Continuar trabajando por más periodo de tiempo	
			Dedicación	Reconoce que los objetivos organizacionales se deben cumplir	
				Evidencia identificación por la institución financiera	
				Realizar el trabajo siempre es un reto	
			Absorción	Cumple con responsabilidad las labores encomendadas	
				Existe concentración en el trabajo y no se dan cuenta lo que sucede alrededor	
				Reconoce que las capacitaciones es parte del desarrollo profesional	

Anexo 3: Matriz de Construcción del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Habilidades Gerenciales	Habilidades Conceptuales	Demuestra su destreza en la administración	1	Considera que la alta dirección demuestra destrezas al momento de planificar y organizar
			2	Considera que la alta dirección demuestra destrezas al momento de dirigir y controlar
		Evidencia creatividad e innovación	3	Promueve la creatividad en las diversas actividades de la entidad financiera
			4	Considera usted que innovar es una actitud para mejorar la situación actual
		Formula ideas y uso del buen juicio	5	Ante situaciones que se presenta la alta dirección hace uso del buen juicio en sus decisiones
			6	Considera usted que compartir nuevas ideas es una actitud para mejorar la situación actual
	Habilidades Técnicas	Hace uso de la tecnología mejorando el manejo de la información	7	Considera que los jefes inmediatos hacen uso de la tecnología para el manejo de información
			8	Considera que la información es fluida gracias a la tecnología
		Hace referencia de los lineamientos y procedimientos de la entidad financiera	9	La alta dirección hace referencia a los involucrados sobre los lineamientos y procedimientos de la entidad financiera
	Habilidades Interpersonales	Demuestra conocimiento y cumplimiento de las normas internas de gestión	10	Los jefes inmediatos cumplen sus funciones respetando las normas internas de gestión
			11	En la entidad financiera se da la iniciativa del trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales
		Propicia en la entidad financiera el trabajo en equipo	12	Los jefes inmediatos propician el trabajo en equipo para actividades que beneficie a la entidad financiera
			13	Considera que la alta dirección mantiene una comunicación efectiva con los miembros de la entidad financiera
		Mantiene una comunicación efectiva entre los miembros de la entidad financiera	14	La alta dirección lidera al momento de manejar conflictos organizacionales
			15	La alta dirección demuestra liderazgo para tomar decisiones relevantes en la entidad financiera
	Habilidades Sociales	Demuestra habilidades para interactuar con clientes, proveedores.	16	La alta dirección de la entidad financiera mantiene una buena relación con los clientes y proveedores
			17	Considera que la alta dirección demuestra habilidades de interactuar con clientes y proveedores
		Aplica estrategias para afrontar situaciones sociales	18	Considera que la alta dirección maneja el autocontrol emocional ante situaciones que se presente en la entidad financiera

Linkert.
índices:
1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Engagement	Vigor	Evidencia energía para realizar sus labores en la entidad financiera	1 Usted mantiene la energía necesaria para realizar una labor encomendada en la entidad financiera	Linkert. índices: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			2 Al iniciar su labor lo realiza con ese vigor que necesita la entidad financiera	
		Es persistente ante las dificultades de las labores que realiza	3 Ante las dificultades que se presenta en el área de trabajo usted demuestra ser fuerte y continua con la labor	
			4 Considera que las dificultades que se presenta en la entidad financiera es un reto laboral	
		Continuar trabajando por más periodo de tiempo	5 Ante el requerimiento de laborar horas adicionales a las que tiene acepta realizarlas	
			6 Considera que la continuidad en el trabajo es necesario así las cosas no van bien	
	Dedicación	Reconoce que los objetivos organizacionales se deben cumplir	7 Usted encuentra significancia en cumplir con los objetivos organizacionales de la entidad financiera	
			8 Existe significancia y propósitos en la labor que realiza diariamente	
		Evidencia identificación por la institución financiera	9 Se siente orgulloso de la labor que realiza en la entidad financiera	
			10 Usted comenta que se siente identificado con la entidad financiera	
		Realizar el trabajo siempre es un reto	11 Considera usted que la labor encomendada es un reto que cumplir como profesional	
			12 Si cumple con los retos laborales usted se siente orgulloso de pertenecer a la entidad financiera	
	Absorción	Cumple con responsabilidad las labores encomendadas	13 Usted cumple con responsabilidad las labores encomendadas diariamente	
			14 Usted al momento de realizar sus labores no es de importancia el tiempo de trabajo	
		Existe concentración en el trabajo y no se dan cuenta lo que sucede alrededor	15 Se encuentra concentrado en la labor encomendada que no se da cuenta de lo que sucede alrededor	
			16 Usted demuestra estar inmerso en sus labores encomendadas en la entidad financiera	
		Existe felicidad cuando se encuentran absorto en el trabajo	17 La felicidad llega a usted cuando cumple su labor sin importar el tiempo	

Anexo 4: Cuestionario

El propósito del presente cuestionario es la recolección de información respecto a las habilidades gerenciales y Engagement en la Caja Cusco de la Región de Junín. Tomar en cuenta la siguiente escala de valoración.

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

ÍTEMS		ESCALA DE VALORACIÓN				
N°	HABILIDADES GERENCIALES	1	2	3	4	5
	Habilidades Conceptuales					
1	Considera que la alta dirección demuestra destrezas al momento de planificar y organizar					
2	Considera que la alta dirección demuestra destrezas al momento de dirigir y controlar					
3	Promueve la creatividad en las diversas actividades de la entidad financiera					
4	Considera usted que innovar es una actitud para mejorar la situación actual					
5	Ante situaciones que se presenta la alta dirección hace uso del buen juicio en sus decisiones					
6	Considera usted que compartir nuevas ideas es una actitud para mejorar la situación actual					
Habilidades Técnicas						
7	Considera que los jefes inmediatos hacen uso de la tecnología para el manejo de información					
8	Considera que la información es fluida gracias a la tecnología					
9	La alta dirección hace referencia a los involucrados sobre los lineamientos y procedimientos de la entidad financiera					
10	Los jefes inmediatos cumplen sus funciones respetando las normas internas de gestión					
Habilidades Interpersonales						
11	En la entidad financiera se da la iniciativa del trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales					
12	Los jefes inmediatos propician el trabajo en equipo para actividades que beneficie a la entidad financiera					
13	Considera que la alta dirección mantiene una comunicación efectiva con los miembros de la entidad financiera					
14	La alta dirección lidera al momento de manejar conflictos organizacionales					
15	La alta dirección demuestra liderazgo para tomar decisiones relevantes en la entidad financiera					
Habilidades Sociales						
16	La alta dirección de la entidad financiera mantiene una buena relación con los clientes y proveedores					
17	Considera que la alta dirección demuestra habilidades de interactuar con clientes y proveedores					
18	Considera que la alta dirección maneja el autocontrol emocional ante situaciones que se presente en la entidad financiera					

ÍTEMS		ESCALA DE VALORACIÓN				
N°	ENGAGEMENT	1	2	3	4	5
	Vigor					
1	Usted mantiene la energía necesaria para realizar una labor encomendada en la entidad financiera					
2	Al iniciar su labor lo realiza con ese vigor que necesita la entidad financiera					
3	Ante las dificultades que se presenta en el área de trabajo usted demuestra ser fuerte y continua con la labor					
4	Considera que las dificultades que se presenta en la entidad financiera es un reto laboral					
5	Ante el requerimiento de laborar horas adicionales a las que tiene acepta realizarlas					
6	Considera que la continuidad en el trabajo es necesario así las cosas no van bien					
Dedicación						
7	Usted encuentra significancia en cumplir con los objetivos organizacionales de la entidad financiera					
8	Existe significancia y propósitos en la labor que realiza diariamente					
9	Se siente orgulloso de la labor que realiza en la entidad financiera					
10	Usted comenta que se siente identificado con la entidad financiera					
11	Considera usted que la labor encomendada es un reto que cumplir como profesional					
12	Si cumple con los retos laborales usted se siente orgulloso de pertenecer a la entidad financiera					
Absorción						
13	Usted cumple con responsabilidad las labores encomendadas diariamente					
14	Usted al momento de realizar sus labores no es de importancia el tiempo de trabajo					
15	Se encuentra concentrado en la labor encomendada que no se da cuenta de lo que sucede alrededor					
16	Usted demuestra estar inmerso en sus labores encomendadas en la entidad financiera					
17	La felicidad llega a usted cuando cumple su labor sin importar el tiempo					

¡GRACIAS POR SU APOYO!

Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

Variable: Habilidades Gerenciales

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	18

Variable: Engagement

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	17

Tabla de validez según la escala de 0 a 1

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Validez del instrumento

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Habilidades Gerenciales y Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro – Junín, 2022"

Aspectos de Validación Sobre la variable: **Habilidades Gerenciales**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				95
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				95
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																			90	
4. Organización	Existe una organización lógica.																				95
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				90
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				90
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				90
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				90
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				90
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				90

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Graciela S. Verástegui Velásquez	DNI N°	20019805
Dirección domiciliaria:	Calle San Juan 210 Huancayo	Teléfono/Celular:	958601040
Título Profesional	Licenciada en Administración de Empresas		
Grado Académico:	Magister		


 Firma
 Lugar y fecha:
 Huancayo 7 de Mayo 2023

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Habilidades Gerenciales y Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro – Junín, 2022"

Aspectos de Validación Sobre la variable: **Engagement**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				90		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					90	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																					90	
4. Organización	Existe una organización lógica.																						95
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																						95
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																						90
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																						95
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																						90
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																						90
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																						90

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Graciela S. Verástegui Velásquez	DNI N°	20019805
Dirección domiciliar:	Calle San Juan 210 Huancayo	Teléfono/Celular:	958601040
Título Profesional	Licenciada en Administración de Empresas		
Grado Académico:	Magister		


 Firma
 Lugar y fecha:
 Huancayo 7 de Marzo 2023

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Habilidades Gerenciales y Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro – Junín, 2022"

Aspectos de Validación Sobre la variable: Engagement

Indicadores	Criterios	Deficiente					Baja					Regular					Buena					Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				90					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					90				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																					90				
4. Organización	Existe una organización lógica.																					90				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					90				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					90				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					90				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																					90				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					90				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					90				

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Romeld Chávez Estrada	DNI N°	22511050
Dirección domiciliaria:	Carj. Hdo. La Beña, Block G, Dpto. 204	Teléfono/Celular:	999906682
Título Profesional	Lic. en Administración		
Grado Académico:	Mto. en Gerencia Pública		



Romeld Chávez Estrada
Huancayo. 02.03.2023

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Habilidades Gerenciales y Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro – Junín, 2022"

Aspectos de Validación Sobre la variable: Habilidades Gerenciales

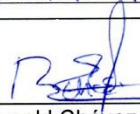
Indicadores	Criterios	Deficiente					Baja					Regular					Buena					Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				92					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				92					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																				92					
4. Organización	Existe una organización lógica.																				92					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				92					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				92					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				92					
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				92					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				92					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				92					

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Romeld Chávez Estrada	DNI N°	22511050
Dirección domiciliaria:	Canj. Hab. La Breña, Block G, Depto. 204	Teléfono/Celular:	999906682
Título Profesional	Lic. en Administración		
Grado Académico:	Mto. en Gerencia Pública		


 Romeld Chávez Estrada
 Huancayo. 02.03.2023

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Habilidades Gerenciales y Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro – Junín, 2022"

Aspectos de Validación Sobre la variable: Habilidades Gerenciales

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			85			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				85		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																				85		
4. Organización	Existe una organización lógica.																					86	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					86	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					85	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					86	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																					86	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					85	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					85	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Isaac Pablo Espinoza Sorjano	DNI N°	28032886
Dirección domiciliaria:	Jr. Quishuar Sh. 12 H Lt. 9 Urb. San Antonio	Teléfono/Celular:	942405798
Título Profesional	Licenciado en Administración de Empresas		
Grado Académico:			



Firma
Lugar y fecha:
Hyo. 06.03.2023

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Habilidades Gerenciales y Engagement en la Caja Cusco de la Región Centro – Junín, 2022"

Aspectos de Validación Sobre la variable: Habilidades Gerenciales

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	38	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			81		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			81		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																			83		
4. Organización	Existe una organización lógica.																			81		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			83		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			83		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			81		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				86	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				86	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				86	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

83

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Isaac Pablo Espinoza Surjano	DNI N°	20032886
Dirección domiciliaria:	Jr. Quishvar s/n. Mz H Lt 9 Urb. San Antonio	Teléfono/Celular:	942405798
Título Profesional	Licenciado en Administración de Empresas		
Grado Académico:			


Firma
 Lugar y fecha:
 Hyo. 06.03.2023

Anexo 6: Data de procesamiento de datos

HABILIDADES GERENCIALES																			D1	D2	D3	D4	TOTAL
Habilidades Conceptuales						Habilidades técnicas				Habilidades Interpersonales					Habilidades Sociales								
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18					
1	5	5	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	23	18	23	14	78
2	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	17	19	12	72
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	23	16	18	11	68
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	15	20	12	71
5	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	22	12	20	12	66
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	15	90
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	16	20	12	71
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
13	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	27	17	22	14	80
14	4	2	5	1	1	3	5	4	4	2	4	4	2	5	3	4	2	5	16	15	18	11	60
15	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	27	19	23	15	84
16	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	26	15	22	13	76
17	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	28	19	23	15	85
18	5	5	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	23	18	23	14	78
19	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	17	19	12	72
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	23	16	18	11	68
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	15	20	12	71
22	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	22	12	20	12	66
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	15	90
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	16	20	12	71
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
30	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	27	17	22	14	80
31	4	2	5	1	1	3	5	4	4	2	4	4	2	5	3	4	2	5	16	15	18	11	60
32	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	27	19	23	15	84
33	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	26	15	22	13	76
34	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	28	19	23	15	85
35	5	5	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	23	18	23	14	78
36	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	17	19	12	72
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	23	16	18	11	68
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	15	20	12	71
39	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	22	12	20	12	66
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	15	90
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	16	20	12	71
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
47	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	27	17	22	14	80
48	4	2	5	1	1	3	5	4	4	2	4	4	2	5	3	4	2	5	16	15	18	11	60
49	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	27	19	23	15	84
50	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	26	15	22	13	76
51	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	28	19	23	15	85
52	5	5	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	23	18	23	14	78
53	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	17	19	12	72
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	23	16	18	11	68
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	15	20	12	71
56	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	22	12	20	12	66
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	15	90
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	16	20	12	71
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
64	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	27	17	22	14	80
65	4	2	5	1	1	3	5	4	4	2	4	4	2	5	3	4	2	5	16	15	18	11	60
66	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	27	19	23	15	84
67	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	26	15	22	13	76
68	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	28	19	23	15	85
69	5	5	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	23	18	23	14	78
70	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24	17	19	12	72
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	23	16	18	11	68
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	15	20	12	71
73	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	22	12	20	12	66
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	20	25	15	90
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	16	20	12	71
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	20	12	72
7																							

ENGAGEMENT																						
N°	Vigor					Dedicación							Absorción						D1	D2	D3	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17					
1	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	22	27	23	72	
2	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	26	24	19	69	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	24	24	18	66	
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	22	20	65	
5	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	19	21	20	60	
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	29	26	21	76	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	20	67	
8	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	21	25	20	66	
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	24	20	69	
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	20	67	
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	24	20	69	
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	24	20	69	
13	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	25	26	21	72	
14	4	1	1	1	3	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	15	21	18	54	
15	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	25	25	24	74	
16	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	27	24	21	72	
17	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	25	25	24	74	
18	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	22	27	23	72	
19	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	26	24	19	69	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	24	24	18	66	
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	24	22	20	66	
22	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	19	21	20	60	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	30	26	21	77	
24	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	24	20	66	
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	25	25	20	70	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	20	67	
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	20	67	
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	24	20	69	
29	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	24	20	69	
30	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	25	26	21	72	
31	5	1	1	1	3	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	16	21	18	55	
32	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	25	25	24	74	
33	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	26	24	21	71	
34	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	25	25	24	74	
35	5	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	23	27	23	73	
36	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	25	24	19	68	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	24	24	18	66	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	24	22	20	66	
39	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	19	21	20	60	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	30	26	21	77	
41	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	20	68	
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	25	25	20	70	
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	24	20	69	
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	20	67	
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	24	20	69	
46	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	24	20	69	
47	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	25	26	21	72	
48	1	1	1	1	3	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	12	21	18	51	
49	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	24	25	24	73	
50	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	26	24	21	71	
51	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	25	25	24	74	
52	3	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	21	27	23	71	
53	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	25	24	19	68	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	24	24	18	66	
55	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	25	22	20	67	
56	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	19	21	20	60	
57	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	28	26	21	75	
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	20	67	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	24	25	20	69	
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	24	20	69	
61	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	24	20	64	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	20	68	
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	24	20	69	
64	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	24	26	21	71	
65	4	1	1	1	3	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	15	21	18	54	
66	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	24	25	24	73	
67	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	26	24	21	71	
68	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	25	25	24	74	
69	5	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	23	27	23	73	
70	1	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	22	24	19	65	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	24	24	18	66	
72	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	25	22	20	67	
73	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	19	21	20	60	
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	29	26	21	76	
75	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	20	68	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	24	25	20	69	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	20	68	
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	20	67	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	20	68	
80	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	24	20	69	
81	1	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	21	26	21	68	
82	3	1	1	1	3	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	14	21	18	53	
83	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	25	25	24	74	
84	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	26	24	21	71	
85	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	25	25	24	74	

Anexo 7: Consentimiento informado

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: Permiso para aplicación del instrumento de recolección de información

Sr. ISAAC ESPINOZA SURJANO
Gerente Regional
Región Centro

YO, Yanet Zambrano Poma DNI N° 20119643 con domicilio en Calle Ambar N°213 Coop. 1ero de Mayo Distrito de El Tambo, provincia de Huancayo; Bachiller de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la prestigiosa Universidad Peruana Los Andes, con el debido respeto me presento y digo:

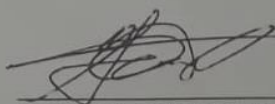
Con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciado en Administración vengo realizando la investigación titulada:

"HABILIDAD GERENCIALES Y ENGAGEMENT EN LA CAJA CUSCO DE LA REGIÓN CENTRO – JUNIN 2022". En tal sentido solicitamos a su digno despacho otorgue el permiso respectivo para la aplicación del instrumento de recolección de información que ayude a determinar los resultados del estudio.

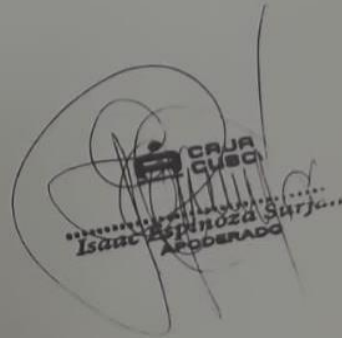
POR LO EXPUESTO:

Pido a usted acceder a la solicitud y se sirva ordenar a quién corresponda por ser justo.

Huancayo, 07 de junio de 2022



YANET ZAMBRANO POMA
DNI N° 20119643
Celular: 964658373



CAJA
CUSCO
Isaac Espinoza Surjano
Aprobado

**CARTA DE ACEPTACIÓN**

Huancayo, 15 de junio del 2022

Señora

YANET ZAMBRANO POMA

ASUNTO: Autorización para la aplicación del instrumento y recojo de información.**REFERENCIA:** Solicitud de fecha 07/06/2022

Mediante la presente es grato dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, y a la vez comunicarle que se AUTORIZA la aplicación de los instrumentos para el recojo de información del trabajo de investigación "HABILIDADES GERENCIALES Y ENGAGEMENT EN LA CAJA CUSCO DE LA REGIÓN CENTRO – JUNÍN"

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atte.



CAJA
CUSCO
Isaac Espinoza Sufjanó
GERENTE REGIONAL

Anexo 8: Fotos de aplicación del instrumento





