

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
PSICOLOGÍA**

---

“Motivación laboral y engagement en colaboradores del área comercial de una  
empresa privada de Trujillo”

---

**Área de Investigación:**

Psicología de las organizaciones y del trabajo

**Autor(es):**

Arribasplata Sánchez, Natalia Karina

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Salinas Gamboa, Diana Jacqueline

**Secretario:** Sanchez Alvarez, Edwar Isidro

**Vocal:** Sotelo Sanchez, Martha Linda

**Asesor:**

Fernández Burgos, María Celeste

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-1218-5597>

**Trujillo – Perú  
2022**

**Fecha de sustentación:** 2022/10/17

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emitidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, Facultad de Medicina Humana, Escuela Profesional de Psicología, expongo a su criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado: “Motivación laboral y engagement en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo”, realizado con el propósito de obtener el título de Licenciado en Psicología.

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí; a mis padres por su gran esfuerzo y apoyo incondicional para así dejarme su mejor herencia que es una buena educación. Agradezco a mi asesora, docentes universitarios y jurados, pues gracias a ellos desarrollé una base ideal para mi desenvolvimiento profesional y logré una de mis metas trazadas.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |     |
|---|-----|
| <b>PRESENTACIÓN</b> .....   | 1   |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                                       | 2   |
| <b>RESUMEN</b> .....  | 5   |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | 6   |
| <b>CAPITULO I</b> .....   | 7   |
| <b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....                                   | 7   |
| <b>1.1. EL PROBLEMA</b> .....                                     | 8   |
| <b>1.2. OBJETIVOS</b> .....                                       | 14  |
| <b>1.3. HIPÓTESIS</b> .....                                       | 15  |
| <b>1.4. VARIABLES E INDICADORES</b> .....                         | 16  |
| <b>1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN</b> .....                             | 17  |
| <b>1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....                             | 18  |
| <b>1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> ..... | 20  |
| <b>1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....           | 23  |
| <b>1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b> .....                            | 23  |
| <b>MARCO REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....                            | 25  |
| <b>2.1. Antecedentes</b> .....                                    | 25  |
| <b>2.2. Marco teórico</b> .....                                   | 38  |
| <b>2.3. Marco conceptual</b> .....                                | 57  |
| <b>CAPITULO III</b> .....   | 58  |
| <b>RESULTADOS</b> .....   | 58  |
| <b>CAPITULO IV</b> .....  | 66  |
| <b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....                               | 66  |
| <b>CAPITULO V</b> .....   | 79  |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....                       | 79  |
| <b>CAPITULO VI</b> .....  | 84  |
| <b>REFERENCIAS Y ANEXOS</b> .....                                 | 84  |
| <b>7.1. Referencias</b> .....                                     | 84  |
| <b>6.2.</b>   |     |
| <b>Anexos</b> .....   | 966 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Distribución de la población de trabajadores que se encuentran laborando de una Empresa Privada de la ciudad Trujillo. ....   | 18 |
| Tabla 2: Distribución de la población de trabajadores que se encuentran laborando en el área comercial de una Empresa Privada de la ciudad Trujillo. ....  | 19 |
| Tabla 3: Distribución según tipo de Motivación laboral predominante en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo .....                                      | 59 |
| Tabla 4: Distribución según dimensiones de la motivación laboral en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo.....  | 60 |
| Tabla 5: Nivel de Engagement en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo.....  | 61 |
| Tabla 6: Niveles según dimensiones de Engagement en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo .....   | 62 |
| Tabla 7: Correlación de la Dimensión Motivación de Afiliación de la Motivación laboral con el Engagement en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo ..... | 63 |
| Tabla 8: Correlación de la Dimensión Motivación de Poder de la Motivación laboral con el Engagement en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo .....      | 64 |
| Tabla 9: Correlación de la dimensión Motivación de Logro de la Motivación laboral con el Engagement en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo .....      | 65 |

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el fin de determinar la relación entre motivación laboral y engagement en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo. Contó con un diseño correlacional, se trabajó con una población de 320 personas a quienes se aplicó la escala de Motivación de Logro (M-L) y la Escala de Bienestar y Trabajo (UWES). Los resultados indican que el tipo de motivación laboral predominante es la dimensión afiliación con el 66.5% de los colaboradores. Del mismo modo el porcentaje mayor de colaboradores se encuentran en el nivel medio de engagement con un 38.7% de colaboradores. Así también, se determinó que de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson existe una correlación directa y altamente significativa ( $p < .01$ ) entre motivación de afiliación y engagement. De igual modo, se identificó una correlación directa y altamente significativa ( $p < .01$ ) entre motivación de poder y Engagement. Finalmente se encuentra una correlación directa y altamente significativa ( $p < .01$ ), entre motivación de logro y Engagement.

**Palabras clave:** Motivación, engagement, trabajo, colaboradores.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out in order to determine the relationship between work motivation and engagement in collaborators of the commercial area of a private company in Trujillo. It had a correlational design, we worked with a population of 320 people to whom the Achievement Motivation scale (M-L) and the Well-being and Work Scale (UWES) were applied. The results indicate that the predominant type of work motivation is the affiliation dimension with 66.5% of the collaborators. In the same way, the highest percentage of collaborators are in the medium level of engagement with 38.7% of collaborators. Likewise, it was determined that according to Pearson's correlation coefficient there is a direct and highly significant correlation ( $p < .01$ ) between affiliation motivation and engagement. Similarly, a direct and highly significant correlation ( $p < .01$ ) between power motivation and Engagement was identified. Finally, a direct and highly significant correlation ( $p < .01$ ) is found between achievement motivation and Engagement.

Keywords: Motivation, Engagement, Workerd, Collaborators.

## **CAPITULO I**

### **MARCO METODOLÓGICO**



## **1.1. EL PROBLEMA**

### **1.1.1. Delimitación del problema**

Hoy en día, dentro del campo laboral se puede identificar indicadores que reflejan desmotivación laboral y bajos niveles de *engagement*, estos son mal desempeño evidenciado en colaboradores que no realizan sus funciones de manera eficiente, denotan impuntualidad, falta de compromiso con sus labores y con la empresa donde laboran, poco esfuerzo y dedicación, desmotivación en las actividades que deben desarrollar promoviendo insatisfacción laboral y estrés; así también esta problemática genera renuncias de los colaboradores lo que implican altos niveles de rotación que además ocasiona un costo para la organización.

En ese sentido, se reconoce a la motivación laboral como un aspecto indispensable para el mejor funcionamiento de la organización y para el buen desempeño de sus colaboradores, es así según Newstrom (2011) la motivación toma una definición que consiste en la mezcla de fuerzas del interior y exterior de la persona, que producen una conducta al empleado, hacen que tome el curso de acción adecuado y lo dirigen hacia el cumplimiento de una meta organizacional.

Entonces se puede afirmar que la motivación es uno de los elementos que no debe faltar en los empleados y debe ser monitoreada constantemente. La motivación en lo laboral es esencial para desarrollar la excelente productividad de la organización y también en el trabajo en equipo, de igual manera la misma contribuye para que cada uno de los colaboradores se sientan realizados con el puesto de trabajo en el que se encuentre, se definan con los valores de la empresa y se consideren parte importante de la empresa (Sánchez, 2013).

Sin embargo, existen evidencias sobre la problemática que rodea a la motivación laboral, es así que Chico (2013) ejecutó una encuesta a más de 2750

trabajadores de México, encontrando que el 34% confirma encontrarse desmotivado por su trabajo; en ese sentido señalaron que lo que ayudaría a motivarlos sería un sueldo más satisfactorio, jefes que tomen interés y valor a sus empleados, tener nuevas metas en común dentro de la organización, tener beneficios y bonificaciones extras, cambiar por ciertos tiempos o implementar más el ambiente de trabajo y compartir más con los compañeros mediante trabajos en equipo.

Del mismo modo Grande (2019) a través de un estudio realizado por la consultora PwC (*PriceWaterhouseCoopers*) en toda Latinoamérica, encontró que el Perú está siendo un país con alto número de rotación laboral (20%), además una de las principales causantes es la falta de motivación en la organización.

En el ámbito nacional esta problemática también es evidente pues de acuerdo con Miguel (2014), que llevo a cabo una encuesta acerca de satisfacción laboral ejecutada por Supera, se pudo conocer sobre cómo se podría motivar a los trabajadores de minería, banca, telecomunicaciones, *retail* y servicios de la ciudad de Chiclayo, Arequipa y Lima; destacando los siguientes factores: se lograría lo propuesto brindando un mayor reconocimiento y/o gratitud a los trabajadores (52%), un trato más empático en el centro de trabajo (45%), una comunicación asertiva (48%), seguido de formaciones y enseñanzas constantes (49%) y percibir un aumento de sueldo (39%) para que los trabajadores sean más productivos, así se influiría de cierta manera en su motivación.

Al respecto, se puede decir que la disminución de motivación afecta la vida personal del trabajador, pero más aún y con mayor potencia, la vida profesional, pues el lugar donde más tiempo pasa es en el trabajo; por ello, se cree que es ideal

y de gran importancia que los trabajadores se mantengan motivados en su área y entorno laboral (Chico, 2013).

Otro aspecto importante que puede fomentar que los colaboradores puedan realizar de manera eficaz sus actividades es el denominado *engagement*, el mismo que se identifica cuando cada uno de los trabajadores se encuentra satisfecho con lo que hace, estima su trabajo, trata siempre de mejorar y ser el mejor en los puestos, lo transmite y lo disfruta, reflejando su empeño por salir adelante y desarrollar sus objetivos dentro de la empresa.

Es así que el *engagement* en el trabajo se refiere al grado de activación, vínculo y emoción con que los trabajadores realizan su labor, lo cual los conlleva a obtener resultados esperados y satisfactorios para la empresa en que labora y para el mismo trabajador, quien a parte de disfrutar aún más de sus labores y funciones que realiza, posee un mayor desempeño laboral y contribuye de manera proactiva en otros aspectos importantes dentro de la empresa, que muchas veces no tienen que ver necesariamente con parte de su labor (Araneda et. al., 2015).

El *engagement* y su medición dentro de las empresas es altamente importante pues permite conocer cuan comprometidos están los trabajadores con su trabajo y como ello aumenta o disminuye su desempeño. Los trabajadores con una magnitud superior de *engagement* se emocionan más cuando realizan su trabajo y convierten ese gusto en una acción positiva y con efecto, logrando excelentes resultados, incentivando a los demás y planteando nuevas opiniones e ideas (Wood et. Al, 2018).

Sin embargo, no todas las empresas cuentan con colaboradores con *engagement*, es así que a través de una Encuesta Mundial de Gallup se obtuvo que solo el 13% de los empleados de todo el mundo participan en el trabajo, el 63%

no están comprometidos, lo que significa que es menos probable que dichos colaboradores inviertan esfuerzos discrecionales en las metas o frutos de la organización. Por último, un 24% están "desconectados activamente", esto refleja que no están satisfechos realizando sus labores y su productividad es baja en el trabajo, con riesgo a transmitir pesimismo a sus compañeros de labores (Crabtree, 2013).

Del mismo modo, a nivel nacional es evidente la problemática en torno al *engagement*, como se puede ver según Diario Gestión (2015) en su informe de Tendencias Globales de Capital Humano creado por la institución Deloitte de Perú a nivel mundial, toma en cuenta que la ausencia de compromiso laboral (*engagement*) del trabajador es uno de los problemas principales que enfrentan cada compañía; esto fue percibido por el 87% de los profesionales sobresalientes en Recursos Humanos y de Negocios en diferentes partes del mundo.

Del mismo modo según Pinedo (2017), indica que en el Perú solo el 40% de las organizaciones están respaldadas con un planeamiento explícito de *Employee Engagement*, señalando que uno de los primeros obstáculos para que se dé la ejecución de algún planeamiento, está conectado con la escasez de dinero (60%), seguido de la carencia de tiempo o suficiencia para ejecutarla de manera ideal (42%), y por último la ausencia de compromiso de la gerencia al tener algún tipo de ideas o iniciativas (39%).

Al respecto se puede afirmar que una gran problemática en el ámbito organizacional son los grados bajos de *engagement* en los trabajadores. Al respecto Piqueras (2017) refiere que en aquellas organizaciones donde los colaboradores no están lo suficientemente comprometidos con su organización,

sus objetivos o con los miembros del propio equipo suelen tener problemas tales como desconfianza, ausencia de compromiso.

En ese sentido, un empleado no comprometido, no se llega a identificar con la empresa, por ende, no se involucra con la misma, generando que no identifiquen con la misma ni se involucren con los objetivos y metas propuestas.

Cabe mencionar que actualmente, en el interior de las empresas suceden una serie de problemas en cuanto al compromiso, satisfacción o dedicación al trabajo, es por ello que fomentar el compromiso de los empleados en su puesto de trabajo, hoy en día, es una exigencia incuestionable y no hay otra forma de conseguir beneficios que manteniendo al equipo de trabajo motivado, dándoles la oportunidad para que ellos mismos puedan encontrar elementos que nutran su motivación para alcanzar el *engagement* deseado.

Al respecto, Rodríguez (2018) en su investigación encontró relación directa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional, afirmando que es necesario una alta fuerza movilizadora para llegar a satisfacer las necesidades de poder, logro y afiliación; así el colaborador conservará un estado mental que lo vincula y extiende su estadía en la organización por su propio desempeño. Del mismo modo Solano y Villanueva (2020) concluyen una relación positiva entre motivación laboral y compromiso organizacional, refiriendo junto con algunos referentes de investigación, que un nivel alto de realización se relaciona positivamente con la identificación del colaborador con la empresa, es decir con el compromiso organizacional.

Dichos estudios permiten inferir que pudiera existir una relación entre el comportamiento que impulsa a una persona para desempeñarse de determinada

manera en su entorno laboral y el compromiso que este siente con sus funciones y su organización.

A partir de ello se tiene conocimiento que la institución donde se realizó el presente estudio no es ajena a la problemática respecto a ambas variables, es así que se ha evidenciado en los colaboradores falta de interés en las actividades laborales, falta de iniciativa y distracción constante; así también muestran impuntualidad, faltas consecutivas, alta rotación laboral, inadecuada comunicación entre compañeros de trabajo y con sus superiores, baja productividad, entre otros factores que afectan el bienestar de los mismos.

Ante lo argumentado, emerge el interés por descubrir si existe una relación entre las variables de motivación laboral y *engagement*, por ser estas importantes para el desarrollo de las organizaciones, así como el desarrollo de sus colaboradores.

### **1.1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre motivación laboral y *engagement* en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo?

### **1.1.3. Justificación del estudio**

La presente investigación sostiene un valor teórico ya que permitirá incrementar el conocimiento sobre las variables y su posible relación, brindado así información actualizada que redundará en el quehacer de la psicología.

De la misma manera es conveniente realizar esta investigación pues aborda una problemática vigente en el área organizacional ya que involucra la falta de motivación y compromiso de los colaboradores por ende debe prestarse la

atención necesaria. Así mismo contar con información actualizada acerca de la importancia de ambas variables promoverá el desarrollo de acciones que permitan fomentar la satisfacción y compromiso del colaborador respecto a las funciones que cumple y respecto a su organización.

Así también, cuenta con intervenciones prácticas pues con los resultados que se den se logrará desarrollar talleres y charlas que fomenten los niveles de motivación laboral y *engagement* de los trabajadores, permitiendo prevenir y/o intervenir problemas de la organización.

De igual manera la investigación cuenta con relevancia social pues en la medida que la organización conozca sus resultados y realice acciones que beneficien a sus colaboradores contribuirá también a su bienestar familiar, del mismo modo se beneficiará la empresa pues al contar con trabajadores motivados y comprometidos con la institución serán a su vez más productivos contribuyendo a la economía del país.

#### **1.1.4. Limitaciones**

- Los resultados sólo podrán ser generalizados a poblaciones e individuos con características parecidas a las de la presente investigación
- La presente investigación se basa en la propuesta teórica de Vicuña (1996) para la variable motivación laboral y en la propuesta de Schaufeli y Bakker (2003) para la variable *engagement*.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivos generales**

Determinar la relación entre motivación laboral y *engagement* en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de motivación laboral predominante en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo.
- Identificar el nivel de motivación laboral por dimensiones en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo.
- Identificar el nivel de *engagement* en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo.
- Identificar el nivel de *engagement* por dimensiones en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión afiliación de motivación laboral y las dimensiones de *engagement* (vigor, dedicación, absorción) en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión poder de motivación laboral y las dimensiones de *engagement* (vigor, dedicación, absorción) en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión logro de motivación laboral y las dimensiones de *engagement* (vigor, dedicación, absorción) en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo.

## **1.3. HIPÓTESIS**

### **1.3.1. Hipótesis generales**

Existe relación entre motivación laboral y *engagement* en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo.



### 1.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la dimensión afiliación de motivación laboral y las dimensiones de *engagement* (vigor, dedicación, absorción) en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo.
- Existe relación entre la dimensión poder de motivación laboral y las dimensiones de *engagement* (vigor, dedicación, absorción) colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo.
- Existe relación entre la dimensión logro de motivación laboral y las dimensiones de *engagement* (vigor, dedicación, absorción) en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo.

## 1.4. VARIABLES E INDICADORES

**Variable 1:** Motivación laboral que será calculada mediante la Escala de Motivación M-L (1996) de Luis Alberto Vicuña Peri y sus colaboradores, cuyos indicadores son:

- Motivación de afiliación
- Motivación de poder
- Motivación de logro

**Variable 2:** *Engagement* que será evaluado mediante la Escala Utrecht de *Engagement* en el Trabajo (UWES) de Wilmar Schaufeli & Arnold Bakker, y cuyos indicadores son:

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

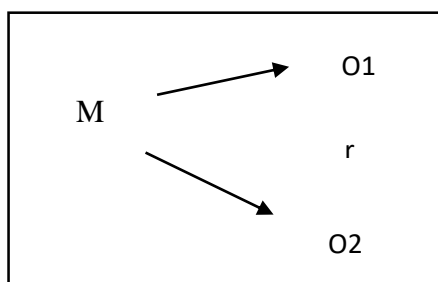
## 1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

### 1.5.1. Tipo de investigación

La investigación es sustantiva porque está encargada de la investigación y el análisis de las variables de una manera transparente, de la misma manera en que se presentan en la vida diaria (Sánchez y Reyes, 2002).

### 1.5.2. Diseño de investigación

La presente investigación cuenta con un diseño correlacional; pues tiene como objetivo e indaga la existencia de un nivel de correlación estadística entre dos o más variables, en los mismos sujetos de estudio. (Sánchez, et al., 2002).



#### Donde

M: Colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo

O1: Motivación laboral

O2: *Engagement*

r: Relación entre las variables motivación y *engagement*

## 1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 1.6.1. Población

La población estuvo conformada por 320 colaboradores que se hallaban trabajando en el área comercial de una empresa privada de Trujillo y además

estuvieron dentro de los criterios de inclusión y de exclusión que fueron determinados. Así pues, en la Tabla 1 se puede apreciar su distribución.

**Tabla 1**

*Distribución de la población de trabajadores que se encuentran laborando de una Empresa Privada de la ciudad Trujillo.*

| Edad<br>(años) | Sexo      |      |          |      | Total |       |
|----------------|-----------|------|----------|------|-------|-------|
|                | Masculino |      | Femenino |      |       |       |
|                | N°        | %    | N°       | %    | N°    | %     |
| 19 a 29        | 144       | 45.0 | 82       | 25.6 | 226   | 70.6  |
| 30 a 52        | 52        | 16.2 | 42       | 13.2 | 94    | 29.4  |
| Total          | 196       | 61.2 | 124      | 38.8 | 320   | 100.0 |

Fuente: Nómina de colaboradores que se encuentran laborando en la empresa privada

### 1.6.2. Muestra

Para establecer el tamaño de muestra se ejecutó usando la siguiente fórmula:

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

P: Proporción de los elementos con la característica de interés.

Q: Proporción de elementos sin la característica.

Z: Valor de la distribución normal estándar para un nivel de confianza especificado.

E: Error de muestreo.

N: Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Asumiendo una confianza del 95%, ( $Z=1.96$ ), un error de muestreo de 4.5% ( $E=.045$ ), y una varianza máxima ( $PQ=0.25$ , con  $P=0.5$  y  $Q=0.5$ ) para asegurar un tamaño de muestra lo suficientemente grande respecto al tamaño de la población ( $N=320$ ) de los referidos trabajadores.

$$n = \frac{320 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(320 - 1) * 0.045^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 191$$

Es así que, la muestra estará integrada por 191 colaboradores del área comercial de una empresa privada de Trujillo donde se realizó la investigación, cuya distribución se observa en la tabla 2.

**Tabla 2**

*Distribución de la población de trabajadores que se encuentran laborando en el área comercial de una Empresa Privada de la ciudad Trujillo.*

| Edad<br>(años) | Sexo       |             |           |             | Total      |              |
|----------------|------------|-------------|-----------|-------------|------------|--------------|
|                | Masculino  |             | Femenino  |             |            |              |
|                | N°         | %           | N°        | %           | N°         | %            |
| 19 a 29        | 86         | 45.0        | 49        | 25.6        | 135        | 70.6         |
| 30 a 52        | 31         | 16.2        | 25        | 13.2        | 56         | 29.4         |
| <b>Total</b>   | <b>117</b> | <b>61.2</b> | <b>74</b> | <b>38.8</b> | <b>191</b> | <b>100.0</b> |

Fuente: Nómina de colaboradores que se encuentran laborando en la empresa privada

**Criterios de inclusión:**

- Colaboradores que laboran en el área comercial con un tiempo mínimo de 6 meses.
- Colaboradores que deseen ser partícipes de manera voluntaria del presente estudio.

**Criterios de exclusión:**

- Se excluirán aquellos protocolos que no hayan sido completados al 100%
- Se excluirá a aquellos colaboradores que no asistan el día de la administración de instrumentos.

**1.6.3. Muestreo**

En el proceso de selección de una muestra se empleó un muestreo estratificado, que se presenta como un muestreo probabilístico, donde cada trabajador tiene la posibilidad de integrar la muestra y se aplicó dados los elementos con similitud, que integran la población en estudio, para el logro de los objetivos del estudio, teniendo en cuenta los criterios de estratificación como la edad y el género de los colaboradores de la referida empresa (Sheaffer et al., 2007).

**1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS****1.7.1. Técnica**

Se utilizará la técnica psicométrica, la misma es una forma de evaluación que se ocupa de la medida indirecta de los fenómenos psicológicos con el objetivo de hacer descripciones, clasificaciones, diagnósticos, explicaciones o predicciones que permitan orientar una acción o tomar decisiones sobre el comportamiento de las personas en el ejercicio profesional de la psicología (Meneses, 2013).

### 1.7.2. Instrumentos

- **Escala de Motivación Laboral:**

Fue elaborada por el Dr. Luis Alberto Vicuña Peri y colaboradores en el año 1996 en Lima, posteriormente revisada en 2012 por ellos mismos; se dice que su objetivo es el examinar la motivación de logro, afiliación y poder en las personas. Cada uno de los ítems pertenecen a experiencias estructuradas y están acompañados por respuestas divididas en tres opciones. Cada opción refleja algunos de los tipos de motivación y cada una de sus respuestas van en progresión, partiendo desde el “definitivamente en desacuerdo” que es el grado 1, hasta “definitivamente de acuerdo”, que es el grado 6. En cuanto al tipo de administración de la escala, se puede aplicar de forma colectiva e individual.

Por otro lado, para poder encontrar la validez se hizo el método de análisis de contenido por medio de criterio de jueces, en el cual se tomó en cuenta a 10 psicólogos experimentados en psicología de la motivación y de las organizaciones, estos opinarían sobre cada ítem, donde en un inicio fueron 24 y luego quedando solo 18 ítems; se realizaron correlaciones de manera significativa entre cada componentes y puntuaciones totales hallándose los siguientes resultados: la sub escala de Afiliación con Poder 0.72, Logro 0.61 y Total 0,42; así mismo la sub escala de Poder con Logro 0.84 y Total 0.27 finalmente la sub escala de Logro con Total 0.19. Para la Confiabilidad se utilizó el método del test-retest con intervalo de tres meses entre la primera y segunda aplicación encontrando un coeficiente de .88. (Vicuña et. al., 2004).

- **Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES):**

La escala fue creada por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2003 en Holanda, evalúa el nivel de *Engagement* tomando en cuenta tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Años más tarde, en el 2016, Cárdenas Sánchez, Ritzzy realizó una adaptación de la escala en Trujillo – Perú. Su aplicación tiene un tiempo aproximado de 10 minutos y puede ser aplicada de forma individual o de forma colectiva. Hay que tener en cuenta que este instrumento se inclina al ámbito laboral.

Por otro lado, se dice que el instrumento en sus orígenes tenía 24 ítems y luego de ejecutar muchas investigaciones psicométricas se eliminaron 7 ítems, es por ello que finalmente consta de 17 ítems. Si hablamos de calificación, se ejecuta de manera manual con respuestas de múltiple elección, perteneciendo a la Escala tipo Likert y teniendo 7 alternativas de respuesta: Nunca, Casi Nunca, Algunas Veces, Regularmente, Bastante Veces, Casi Siempre y Siempre. Así también es importante recalcar que en cuanto a sus dimensiones contiene 6 ítems para la dimensión de vigor, 5 ítems para dedicación y 6 ítems para absorción. Se encuentra una validez de 0.65, consistiendo en tres escalas que son altamente correlacionadas, la correlación entre las variables latentes presenta un intervalo entre .80 y .90 y la consistencia Interna Alpha de Cronbach oscila entre .82 y .93.

En cuanto al análisis estadístico de la versión adaptada Cárdenas (2016) revela una consistente confiabilidad obtenida a través del coeficiente Alfa de Cronbach entre 70 y 89 y en su mayoría una adecuada y aceptable validez de constructo en los factores: vigor, dedicación y absorción.

## **1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En primer lugar, se solicitó una entrevista con las autoridades de la empresa privada de Trujillo, luego de obtener su aceptación se formalizó la solicitud de acceso a la población por medio de una carta emitida por la Dirección de Escuela de la Universidad Privada Antenor Orrego; posteriormente se coordinaron los horarios con el jefe de Recursos Humanos. El día de la aplicación de instrumentos se repartió el consentimiento informado a los colaboradores, se dio lectura del mismo, se les explicó el objetivo de la investigación para que los colaboradores decidan si deseaban participar del estudio y lo firmen en señal de conformidad, se precisó que la información brindada sería anónima y por tanto confidencial. A continuación, se les repartió la escala de motivación laboral, una vez culminada se entregó la escala de *engagement*.

Más adelante se ejecutó el vaciado de los datos y tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, se seleccionaron los protocolos respectivos y se trasladaron los datos a un documento de Excel para luego realizar el análisis estadístico.

## **1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Se utilizaron los métodos estadísticos que proporciona la estadística descriptiva y la estadística inferencial, tales como: el coeficiente de correlación ítem-test corregido en la evaluación de la validez de constructo; el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos; así mismo se utilizó la prueba estadística *Kolmogorov-Smirnov* para identificar la distribución de las puntuaciones obtenidas respecto a las variables motivación laboral *engagement* y poder así aplicar la prueba estadística que corresponda; en este caso se utilizó el Coeficiente de correlación de Pearson para establecer la relación entre



las variables de estudio. Posteriormente se elaboraron las tablas de resultados tomando en cuenta las normas APA.

**CAPITULO II**  
**MARCO REFERENCIAL TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes

### A nivel Internacional

Silva et al. (2018) en su estudio realizado en Mar de Plata - Argentina, titulado “Niveles de Burnout y *Engagement* en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina”, tenía como objetivo evaluar los niveles de burnout y *engagement*, siendo una investigación de tipo descriptiva transversal. En su población y muestra se trabajó con 76 teleoperadores y se les aplicó el Inventario de Desgaste de Maslach (MBI) y la Escala de Compromiso laboral de Utrecht (UWES). Los resultados obtenidos demuestran que los trabajadores que participaron demuestran niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización en porcentajes de 50% y medios en ambas dimensiones en porcentajes del 35%. En cuanto al nivel de *engagement*, se pudo observar que los teleoperadores que participaron de la investigación muestran bajos niveles de *engagement*.

Berardi (2015) en su investigación realizada en la ciudad de Mar del Plata – Argentina, titulada “Motivación Laboral y *Engagement* en el Sector Público Nacional”, tenía como objetivo identificar la relación existente entre motivación laboral y *engagement*, siendo una investigación de tipo exploratorio. Estuvo conformada por una población de 184 trabajadores y una muestra de 105 trabajadores de una dependencia de la Administración Pública Nacional de Mar del Plata, se los evaluó mediante el Cuestionario UWES (Schaufeli, 2002) y de Motivación Laboral. En los resultados dados se pudo confirmar que respecto a motivación laboral predomina un nivel alto con 84%, del mismo modo respecto a *engagement* predomina un nivel medio con 50%. Así también se halla relación directa entre Motivación Laboral y *Engagement*.

Suárez y Mendoza (2014) en su estudio realizado en Santa Marta - Colombia, titulada “Indicadores de Salud Mental y *Engagement* en empleados de una empresa promotora del desarrollo económico”, tenía como objetivo explorar la relación entre indicadores de salud mental y el *engagement*; siendo una investigación de tipo descriptivo-correlacional. Tuvo una población de 82 empleados y trabajó con una muestra de 36 empleados entre 19 a 54 años de edad que participaron voluntariamente en la investigación. Se utilizó el Cuestionario *Utrecht Work Engagement Escala* – UWES para medir *Engagement* y Escalas como Who-5 (1998) para medir depresión, APGAR familiar (1978) que califica el funcionamiento y la dinámica familiar y Rosenberg (1965) para evaluar la autoestima personal. En los resultados se dio correlación entre las dimensiones de la variable *Engagement* y los indicadores que miden la Salud mental, hallando correlación entre el vigor y la autoestima, aun así, no se halló correlación entre las subescalas dedicación, absorción con la autoestima. La ansiedad no se relacionó significativamente con vigor, dedicación y absorción; la depresión no se asoció al vigor, absorción y dedicación; así también, la disfunción familiar no correlacionó con absorción y dedicación, pero si con el vigor.

## **A Nivel Nacional**

Alburqueque (2020) en su investigación en Lima – Perú, titulada “Motivación laboral y rendimiento del potencial humano en colaboradores del Banco Scotiabank Perú – sede Rímac, 2019”; donde tenía como objetivo analizar el grado de relación existente entre motivación laboral y rendimiento del potencial humano; siendo una investigación de tipo correlacional. Se trabajó con una población y muestra de 40 trabajadores, a los cuales se les aplicó la escala de Motivación de Steers R., y

Braunstein D (1976) y la escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al. (2013). Se pudo encontrar que, en cuanto a las dimensiones de la variable motivación laboral, un 85% de los colaboradores tiene un grado eficaz en la dimensión necesidad de poder y un 15% se presenta en un grado regular: en la necesidad de afiliación, se obtuvo un 80% en un grado eficaz, 15% en un grado regular y 5% tiene un grado deficiente; por último, el 80% demuestran un grado eficiente y el 20% presenta un grado regular en cuanto la dimensión necesidad de logro. Así también, en la variable rendimiento del potencial humano se encontró un 40% de trabajadores en un nivel medio y un 60% se hallan en un nivel bajo. Así pues, se afirma la relación existente entre ambas variables.

Allasi, W. (2020) en su investigación en Lima – Perú, titulada “Bienestar psicológico y engagement en colaboradores de una empresa privada del distrito de Callao, 2020”, tenía como objetivo hallar la relación entre bienestar psicológico y engagement; siendo una investigación de tipo aplicada. Se trabajó con 64 trabajadores en la población y muestra, se les aplicó la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff y *Utrecht Work Engagement Scale*. Se pudo encontrar que 43% de los trabajadores se hallan con engagement en un nivel medio y de igual manera el 42,2% presentan bienestar psicológico en un nivel medio, determinando así entre ambas variables hay relación.

Aguayo y Veramendi (2019) en su investigación en Arequipa - Perú, titulada “Relación de la Motivación Laboral con el Compromiso Organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de la Joya” en Arequipa - Perú, tenía como objetivo determinar si existe relación entre la motivación en los trabajadores administrativos y el compromiso de los mismos. Siendo una investigación de tipo

correlacional, su población y muestra conformada por 62 trabajadores, donde se administró la Escala de Motivación en el trabajo R-MAWS y la Escala de Compromiso Organizacional (CCO). Ante lo cual se pudo afirmar que en la variable motivación laboral predomina el nivel bajo con un 45,16% y de igual manera en la variable Compromiso Organizacional predomina el nivel bajo con un 46,77%; del mismo modo se llegó a obtener que hay una correlación de manera significativa entre ambas variables.

Conde (2019) en su investigación Lima – Perú, titulada “Motivación Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de un contact center de Lima – Perú, 2019”; tenía como objetivo determinar la relación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional. Siendo una investigación de tipo aplicada, su población estuvo conformada por 9000 asesores y una muestra de 368 asesores telefónicos; se administró la Escala de Motivación de logro de Enrique Ortega y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Resulta que no se encuentra correlación entre la motivación de logro y la dimensión normativo de la variable Compromiso Organizacional. Sin embargo, se encuentra una relación entre la variable motivación y las dimensiones continuidad y afectivo de la variable compromiso organizacional. Finalmente se manifiesta la existencia de correlación entre las variables expuestas.

Ramos (2019) en su investigación en Chiclayo - Perú, titulada “Relación entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Elektra de Chiclayo, Perú”, tenía como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral. Siendo su investigación de tipo correlacional y su población conformada por una población y muestra de 50 trabajadores, aplicando

La Escala de Motivación de – MLPA de Steers y Braunstein y La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo. Se pudo encontrar que la variable Motivación se halla un 92% de colaboradores con un grado bajo y en la variable Satisfacción Laboral, también se halla un 100% de colaboradores con grado bajo; por último, se puede afirmar relación entre las variables ya mencionadas.

Bautista (2018) realizó su estudio en Lima – Perú, denominado “Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Lince, Lima – Perú, 2018”, tenía como objetivo determinar la relación a modo de correlación entre las dimensiones de motivación expresada en logro, poder y afiliación y el compromiso organizacional. Siendo su investigación de tipo básica, conformada por una población de 524 trabajadores y una muestra de 200 trabajadores en los cuales se utilizó La Escala de Motivación M-L (1996) de Luis Vicuña Peri y el Cuestionario de Compromiso Laboral de Meyer y Allen (1993). Se pudo apreciar que respecto a la variable motivación, se presenta un grado bajo con un 50,4% de trabajadores y un grado alto con el 49,6% de los trabajadores. En cuanto a la variable de compromiso organizacional se observa que el 41% de trabajadores está en un grado bajo, en un grado alto se halla el 39,7% de trabajadores y el 19,4% presentan un grado promedio. Finalmente se puede confirmar que entre Motivación y Compromiso Organizacional hay una relación.

Quispe (2018) en su investigación desarrollada en Cuzco – Perú, titulado “Motivación Laboral y *Engagement* en los trabajadores de la municipalidad provincial de Acomayo - Cuzco, 2018”, tenía como objetivo determinar la intensidad de la relación entre la Motivación Laboral y el *Engagement*. Su investigación es de tipo descriptivo – correlacional, trabajó con 40 trabajadores en su población y

muestra, y se administró la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin y Malorni y el UWES de Schaufeli y Bakker. Se halló que en la variable motivación laboral, un 15 % del personal se halla en un grado alto, el 45% de trabajadores se halla en un grado medio y el 40% de trabajadores se presenta dentro de un grado bajo; esto da a entender que predomina una media persistencia para alcanzar los objetivos, aun así, la motivación laboral no llega a ser la deseada y por lo tanto es indispensable crear condiciones que hagan que el trabajo sea gratificante y motivador. Así mismo, en la variable *engagement* se obtiene que sobresale un nivel bajo de con un 47,5%, luego se encuentra un nivel medio con 35% y por último un nivel alto con 17,5%; se puede decir que hay aspectos que mejorar para que el ambiente laboral que perciben los trabajadores sea adecuado para realizar un trabajo de calidad. Finalmente se concluye afirmando que las variables expuestas tienen una relación.

Quispe (2018) en su investigación en Lima – Perú, denominada “Estrés laboral y *Engagement* en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima – Perú, 2018”, tenía como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el *engagement*. Su investigación es de tipo descriptivo - correlacional, su población y muestra estuvo conformada por 180 personas a los cuales se les aplicó Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT - OMS y la *Escala Utrecht de Engagement* en el trabajo (UWES). Los resultados obtenidos pueden afirmar que en la variable estrés laboral predomina el nivel alto con 35,6%, del mismo modo respecto a la variable *engagement* predomina un nivel bajo con 42,8%. Se concluye que existe correlación de nivel moderado bajo entre ambas variables.



Rodríguez (2017) en su investigación realizada en Lima – Perú, titulada “Motivación y Compromiso Organizacional en los oficiales del grado mayor de una organización militar en Lima – Perú en el 2015”, tenía como objetivo determinar la relación entre motivación y el compromiso organizacional. Su investigación es de tipo descriptivo – correlacional, su población está conformada por 275 mayores y su muestra por 160 mayores; aplicando el Cuestionario de motivación de Logro del Dr. Luis Alberto Vicuña Peri (1996) y el Cuestionario de compromiso con la organización de Meyer y Allen (1996) se pudo encontrar que en la variable motivación la dimensión más alta es afiliación con un 44,37 %, luego se encuentra la motivación de logro con 36,25% y por último la motivación de poder con un 31,25%; en cuanto a Compromiso Organizacional, encontramos que en el compromiso efectivo predomina con 63,12% de oficiales, luego se encuentra el compromiso normativo en un 56.25% de oficiales y por último compromiso de continuidad en un 10% de oficiales. Finalmente se pudo afirmar que existe correlación en un 89% entre las dimensiones de Motivación y los tipos de Compromiso Organizacional.

Davey (2016) en la investigación titulada desarrollada en Lima – Perú, denominada “Felicidad y *Engagement* en estudiantes de educación superior que trabajan en Lima - Perú”, tenía como objetivo determinar si existe relación entre Felicidad y *Engagement* en estudiantes de educación superior que trabajan en Lima. Su investigación es de tipo descriptivo – correlacional, su población estuvo conformada por 2800 estudiantes y una muestra de 338 estudiantes, donde se utilizó la Escala de Felicidad de Lima de Reynaldo Alarcón (2006) y el Cuestionario *Engagement* (UWES) desarrollado por Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002). Los resultados obtuvieron que en la variable *engagement* sobresale un 60% de los trabajadores con un nivel alto y por otro lado la variable felicidad

sobresale un 38% con un nivel medio. Finalmente se puede confirmar que existe relación con un nivel moderado entre ambas variables.

Bobadilla et al. (2015) en Lima - Perú realizó el estudio “*Engagement* Laboral y Cultura Organizacional: El rol de la Orientación Cultural en una empresa global”, tenía como objetivo determinar las relaciones directas e indirectas de la cultura organizacional y orientación cultural sobre el *engagement*. Su investigación es de tipo cuantitativo – explicativo, con una población de 4182 y una muestra de 219 participantes a quienes se evaluó el *Engagement*, mediante el *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) de Schaufeli y Bakker (2003), y se evaluó la Cultura Organizacional mediante el *Denison Organizational Culture Survey* (DOCS) de Denison y Neale (2000) y en cuanto a la Orientación Cultural Colectivista se utilizó la Escala de Dorfman y Howell (1988). Se halló que la variable Orientación Cultural, mantiene correlación positiva con la variable *Engagement*; y con los tipos de la variable Cultura Organizacional, también se encuentra correlación. Asimismo, se presenta una correlación moderada entre la variable *Engagement* y los cuatro tipos de la variable Cultura Organizacional: Consistencia, Misión, Adaptabilidad e Involucramiento.

Tito y Vargas (2013) en Lima – Perú, en su investigación “Impacto de la Motivación y Liderazgo en el rendimiento laboral en una empresa de servicios de Lima Metropolitana – Perú, 2013”, tenía como objetivo demostrar que la motivación y el liderazgo se relacionan con el rendimiento laboral. Su investigación es de tipo sustantiva, su población está conformada por 296 empleados y una muestra de 196 empleados a quienes se les aplicó el Cuestionario de Motivación de Sudarsky y Cleves (1987) para medir motivación, el Instrumento de Medición de Clima y

Liderazgo de Mellado (2005) para medir liderazgo; y la Escala de Rendimiento Laboral (JS. Job Survey) de Bryman y Cramer (1997) para medir rendimiento laboral. En la variable Motivación se halló que la motivación de logro posee 18,35% de los empleados en un grado medio, así también la motivación de afiliación tiene 17,38% de empleados en un grado promedio y la motivación de poder tiene un 20,13% en un grado muy alto. Por otra parte, en la variable Liderazgo se obtuvo un puntaje promedio con 32,53% de los empleados y finalmente la variable Rendimiento Laboral reporta un puntaje promedio de 31,99% de empleados.

### **A nivel Regional**

Rojas (2020) ejecutó su investigación en Chepén – Perú, titulada “Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Megacentro Boutique Zoily EIRL, 2020”, tenía como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral. Su investigación es de tipo aplicada, trabajó con una población y una muestra de 30 colaboradores a los cuales aplicó dos cuestionarios elaborados. Se halló que en cuanto a la variable Motivación el 53% de los trabajadores muestran un grado alto, el 27% muestran un grado medio y el 30% de ellos muestran un grado bajo. Más adelante, en cuanto la variable Desempeño Laboral, el 60% de los trabajadores presentan un grado alto, el 23% presenta un grado medio y el 17% de los trabajadores tienen un grado bajo. Por último, se precisó que es existente una correlación positiva entre las variables ya mencionadas.

Sánchez y Padilla (2020) llevó a cabo la investigación “*Engagement* y Estrés laboral de una empresa privada de Trujillo, Perú”, tenía como objetivo determinar la relación que existe entre *engagement* y estrés laboral. Su investigación es de tipo descriptiva, su población estuvo conformada por 400 trabajadores y su muestra

estuvo constituida por 280 trabajadores, a quienes aplicó La Escala de Apreciación del Estrés (EAE) escala de estrés socio laboral (S) y La Escala Utrecht de *Engagement* en el Trabajo (UWES). Se observó que predomina el nivel medio con 48,9% de *engagement* y el nivel significativo con 19,3% de estrés laboral en dichos trabajadores; así mismo se pudo obtener que entre ambas variables hay relación inversa de manera significativa, presentando un efecto mediano.

Solano y Villanueva (2020) en Trujillo – Perú, en su investigación “Motivación laboral y *engagement* en el trabajo en colaboradores de empresas agroindustriales”, tenía como objetivo determinar la relación entre motivación laboral y *engagement* en el trabajo. Su investigación es de tipo no experimental, trabajó con 477 trabajadores en su población y muestra, a quienes se administró la Escala de Motivación laboral, de Steers y Braunstein (1976) y La Escala de *Engagement* por Schaufeli y Bakker (2004). Se pudo obtener que la Necesidad de poder, perteneciente a Motivación laboral, tiene relaciones positivas de efecto pequeño con las dimensiones vigor, dedicación y absorción pertenecientes a *Engagement*; la Necesidad de afiliación tiene relaciones positivas de efecto pequeño con las dimensiones mencionadas de *Engagement* y la Necesidad de logro tiene relaciones de efecto inferior al pequeño con las dimensiones ya mencionadas de *Engagement*. Finalmente, se llegó a la conclusión que existe relación positiva de efecto pequeño entre las variables expuestas.

Díaz (2018) en su investigación desarrollada en Trujillo – Perú, titulada “Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – Perú, 2018”, tenía como objetivo determinar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño. Su investigación es de tipo no

experimental, su población estuvo conformada por 88 trabajadores y su muestra con 47 empleados, a quienes se aplicó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento para medir la variable Motivación Laboral; y además se aplicó una ficha de evaluación de desempeño que tuvo un cuestionario como instrumento para medir la variable Desempeño laboral. Siendo así se llegó a encontrar que el 100% de trabajadores poseen motivación laboral en un grado medio, y en cuanto al desempeño laboral se pudo hallar que lo poseen el 100% de trabajadores. Finalmente se encuentra relación entre ambas variables.

León y Calderón (2018) en Trujillo – Perú, realizó la investigación “Motivación laboral y su relación con la retención del Talento Humano en la empresa aseguradora Pacífico Vida de la ciudad de Trujillo – Perú, 2017”, tenía como objetivo establecer la relación que ejerce la Motivación laboral en la Retención del talento humano. Su investigación tiene un diseño correlacional, su población y muestra estuvo conformada por 32 colaboradores y se utilizó el instrumento *Job Diagnostic Survey* de Hackman y Oldham (1980) para motivación laboral y de Talento humano desarrollado por Robles y García (2010) y modificado por Dirinott y Ferreira (2013). Se halló que en la variable Motivación laboral, 56,25% de los trabajadores la calificaron como alta, un 28,13% la calificó como media y un 15,62% de los trabajadores la calificaron como baja. Por otro lado, en cuanto la variable Retención del Talento Humano, un 43,75% de los trabajadores lo ubican en un grado alto, el 40,63% de trabajadores lo ubica en un grado medio y un 15,62% de los colaboradores lo ubica en un grado bajo. Finalmente se encuentra correlación entre ambas variables.

Rodríguez (2018) en Trujillo – Perú, en su investigación “Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de entidades financieras privadas de

la provincia de Trujillo - Perú”, tenía como objetivo determinar la relación de la motivación laboral y el compromiso organizacional. Su investigación es de tipo descriptiva, su población estuvo conformada por 400 trabajadores y su muestra por 360 trabajadores y se recolectaron los datos por medio de la Escala de Motivación laboral perteneciente a Steers y Braunstein y el Cuestionario de Compromiso Organizacional perteneciente a Meyer y Allen. Halló relación directa entre la sub escala Necesidad de logro, perteneciente a la variable Motivación laboral, con la subdimension compromiso normativo, perteneciente a la variable Compromiso Organizacional, mientras tanto con las subdimensiones compromiso afectivo y compromiso de continuidad se encuentra efecto trivial; así también se encuentra una correlación inversa de la sub escala de necesidad de afiliación con la subdimension compromiso afectivo, una correlación inversa de efecto trivial con la subdimension compromiso de continuidad y una relación directa con la subdimension compromiso normativo; por último se halló una relación directa con efecto moderado entre la sub escala Necesidad de Poder con la subdimension compromiso normativo, mientras tanto con las subdimensiones de compromiso afectivo y compromiso de continuidad existe un efecto pequeño. Finalmente se pudo determinar que existe correlación directa de efecto pequeña entre las variables mencionadas anteriormente.

Amasifuem (2016) en Trujillo – Perú, ejecutó la investigación “Bienestar psicológico e involucramiento laboral en colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo – Perú, 2016”, tenía como objetivo analizar la relación entre el bienestar psicológico e involucramiento laboral. Su investigación es de tipo sustantiva; con una población de 400 colaboradores y una muestra de 301 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de Bienestar Psicológico (EBP) para medir el bienestar psicológico y El Cuestionario de

Implicación con el trabajo o compromiso con la organización (UWES) para medir involucramiento laboral. Se halló que en la variable Bienestar psicológico, predomina en un nivel medio el Bienestar material con un 41,2% de los colaboradores, el Bienestar subjetivo con un 37,9%, el Bienestar de pareja con un 36,9% y Bienestar laboral con un 36,9%. Por otra parte, en la variable involucramiento laboral, se encuentra que predomina con un nivel medio las dimensiones de Vigor con un 46,5% de los colaboradores, dedicación con un 44,9% y absorción con un 43,2%. Para concluir, se determinó una correlación entre la variable Bienestar psicológico y la variable Involucramiento laboral.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Abordaje de la Motivación Laboral**

#### **2.2.1.1. Definición de motivación**

En una manera más amplia y genérica se puede dar una definición a la motivación humana como todo lo que causa en los seres humanos su accionar de una manera única y determinada. De tal manera que el impulso que lo origina es inducido por un incentivo externo, que viene de nuestros alrededores o por un estímulo del interior, provocado por los procesos de la mente del ser humano, en diversos eventos de su vida. La motivación va a variar de una persona a otra, ya que cada una de las necesidades serán distintas dependiendo de cada persona; lo cual producirá patrones de conducta y así estos varíen, el proceso por el cual pasa la motivación es igual. (Ruiz et al., 2013)

Según Mushinsky (2007) determina que la motivación, en cuanto al área de trabajo, se define como la unión de fuerzas energéticas que son creadas en

el interior de la persona, para producir la conducta hacia el trabajo y para establecer su duración, intensidad, duración y forma.

Chiavenato (2000), explica la motivación como la consecuencia de la correlación entre una persona y la situación por la que atraviesa. Es así que, de acuerdo al momento que pueda vivir la persona y de qué manera la viva, se dará esta correlación entre la persona y la situación que llegará a motivar o no a la persona.

#### **2.2.1.2. Definición de motivación laboral**

Madsen citado en Vicuña (2004) refiere que la motivación laboral se presenta como una transformación de la activación selectiva, en respuesta a estímulos externos, que guía el actuar del individuo hacia la satisfacción de cada una de sus necesidades. El actuar del individuo se direcciona a alcanzar una meta o incentivo que esta prevé que será satisfactoria; es por ello que alcanzarla conlleva a una transformación en el grado de la fuerza que incita a la persona a la acción.

Por motivación laboral se puede deducir que es el resultado de la relación que tiene el trabajador con los estímulos externos que puedan ser dados por la empresa con el propósito de producir componentes que inciten al trabajador al logro de objetivos. (Peña y Villon, 2018).

También se puede decir que la motivación dentro del trabajo está construida por todo lo que estimula a los trabajadores a realizar su labor de una manera ideal y eficaz (Ruiz et al., 2013).



Ivancevich (como se citó en Urdaneta et al., 2013) hace referencia que la motivación del trabajo es la unión de actitudes que influyen a cada empleado a actuar de cierto modo para poder alcanzar y cumplir las metas deseadas.

### **2.2.1.3. Bases Teóricas de motivación laboral**

Robbins & Judge (2013) refieren que en 1950 se manifestaron teorías acerca de la motivación de los trabajadores, las cuales eran:

#### ***A. Teoría de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas***

Maslow (citado en Robbins & Judge, 2013) reconoció que en cada persona existen necesidades divididas en una jerarquía.

- **Fisiológicas:** Estas incluyen el hambre, la sed, la vivienda y más necesidades básicas.
- **Seguridad:** Incluye la protección y cuidado opuesta a daños físicos y mentales.
- **Sociales:** Implica las relaciones en cuanto al afecto, pertenencia, amistad y aceptación.
- **Estima:** Involucra elementos externos de nuestro alrededor, por ejemplo, el reconocimiento, el estatus y la atención; y elementos internos como la autoestima, autonomía y logro.
- **Autorrealización:** Incluye la voluntad para cambiar en lo que una persona puede ser y abarca el desarrollo y crecimiento del potencial.

Si se desea dar motivación a una persona, es necesario llegar a entender en cuales de los niveles presentados en las categorías se ubica aquella persona y dedicarse en llegar a cumplir las necesidades de la categoría en la que se encuentre o las necesidades mayores. Maslow organizó las necesidades de mayor a menor. Las necesidades sociales, de autorrealización y estima como las del nivel mayor; y las necesidades de seguridad y fisiológicas, que son básicas para el individuo, se muestran como necesidades de nivel menor. La mencionada Teoría de Maslow ha sido de mucha ayuda hoy en día para gerentes y líderes de las organizaciones, por su fácil comprensión que llega a tener (Maslow, citado en Robbins & Judge, 2013).

#### **B. *Las teorías X y Y***

McGregor (como se citó en Robbins & Judge, 2013) estudió la relación que mantenían los gerentes con sus trabajadores y presentaron dos percepciones distintas del ser humano: una negativa denominada teoría X, donde aquí los gerentes tienen la creencia de que a los trabajadores no les gusta de manera propia el trabajo, por lo cual muchas veces tienen que ser conducidos a hacerlo. Por otro lado, la teoría básicamente positiva, llamada teoría Y, donde los gerentes creen que los trabajadores ven al trabajo como algo natural por lo que siempre estarán dispuestos a buscarlo y tomar responsabilidades.

#### **C. *Teoría bifactorial de Herzberg***

Herzberg (como se citó en Robbins & Judge, 2013) desarrolló esta teoría en base del pensamiento que los empleados sostienen un

equilibrio entre la satisfacción y la insatisfacción hacía el trabajo. Toma en cuenta que hay dos grupos de factores frente a la motivación:

- **Factores Higiénicos:** son aquellos como la relación con el jefe, el empleo estable, un salario ideal, buena organización del trabajo. La existencia de estos factores básicos no llega a producir satisfacción laboral en sí, pero su falta si crea insatisfacción en los empleados. Se puede decir que estos factores evitan las insatisfacciones pues no logran aumentar la satisfacción ni que se cree de forma duradera.
- **Factores motivacionales:** aquí tenemos la promoción profesional, la actitud para asumir responsabilidades, la capacidad de autonomía para tomar decisiones importantes, la estima y el reconocimiento y valor profesional, estos factores son los que ayudan al desarrollo de un trabajo más productivo e ideal, pues están relacionados a las tareas que realiza el trabajador y la responsabilidad que asume. Así con ellos se puede producir la satisfacción en el trabajo y su escasez producen pérdida de satisfacción.

Finalmente se puede decir que reforzar los factores motivacionales en los trabajadores produce satisfacción y la motivación para con el trabajo. Por lo contrario, el refuerzo de los factores higiénicos no afecta en la motivación; sin embargo, la falta o mala práctica provoca insatisfacción.

#### ***D. Teoría de las Necesidades de McClelland***

El presente estudio, se basa en los aportes de la teoría de las necesidades de McClelland (citado en Vicuña et al., 2004) quien focaliza las siguientes necesidades:

- Necesidad de logro: se define como la voluntad por resaltar, por cumplir logros en cuanto a un grupo modelos.
- Necesidad de poder: implica la necesidad de lograr que otros individuos actúen de una forma que no podría lograrse de alguna otra.
- Necesidad de afiliación: expresa el anhelo de poseer y mantener vínculos positivos, cercanos y amigables con los compañeros de trabajo.

A partir de esta propuesta teórica, Vicuña et al., (2004) elabora la Escala de motivación laboral.

#### **2.2.1.4. Dimensiones de la Motivación:**

Vicuña et al., (2004) en base a la teoría de McClelland propone las siguientes dimensiones en la escala de motivación laboral:

- **Necesidad de Logro:** Implica el hecho de lograr algo importante con el deseo de ser respetado, este deseo se relaciona con cuán satisfechas están las personas con lo que hacen. Algunas personas aparentan trabajar muy duro para sentir que están logrando metas difíciles, por otro lado, aparentan que les hace falta estimulación constante en forma de recompensas concretas (Vicuña et al., 2004).
- **Necesidad de Poder:** Esta se centra en la necesidad de estar sobre los compañeros y de tener algún tipo de control o dominación en ellos. Se puede notar cuando algunas de las funciones desempeñadas con mucha dedicación tienen como objetivo poner al trabajador en una buena posición sobre los demás (Vicuña et al., 2004).

- **Necesidad de Afiliación:** Implica el deseo de las personas de conectarse y mantener relaciones; se puede decir que estamos ante el motivo de afiliación, cuando este es el que encamina y rige el accionar de un individuo, es decir, la necesidad de pertenecer a los demás impulsa su particular forma de actuar. Muchas veces la afiliación implica un cierto grado de confianza en las decisiones del grupo, así como anteponer las ideas personales (Vicuña et al., 2004).

#### **2.2.1.5. La Motivación en el diseño del puesto de trabajo**

El estudio de la motivación se centra cada vez más en cómo el concepto de motivación se relaciona con los cambios en la estructura y desenvolvimiento de las funciones del puesto de trabajo, es decir de qué manera el tipo de motivación de cada persona, influye en el puesto o actividades que van a realizar. La investigación del diseño del puesto de trabajo muestra cómo la organización de elementos del puesto puede aumentar o disminuir su empeño en la participación de sus actividades a cargo (Robbins y Judge, 2013).

Así mismo el modelo establece que cada puesto de trabajo se describe mediante cinco dimensiones básicas (Robbins y Judge, 2013):

- La variedad de habilidades: Este es el nivel que un puesto requiere diferentes actividades para que los empleados puedan usar diferentes competencias, talentos y habilidades que ayuden de alguna manera en el desarrollo de las tareas.
- La identidad de la labor: Implica a la medida en que un puesto o un cargo del trabajo requiere la realización de una parte del mismo, completa y reconocible.

- La importancia de la tarea: se refiere a la magnitud en que los efectos de las actividades del puesto afectan la vida diaria o el trabajo de los demás.
- La autonomía: interpreta la medida en que el puesto proporciona a los empleados independencia y libertad para organizar su trabajo y definir procedimientos de trabajo para llevarlos a cabo dentro de su puesto, de acuerdo a como él requiera y por ende lo beneficie.
- La retroalimentación: es la medida en que el desempeño de las actividades del trabajo proporciona a las personas información importante, exacta y evidente sobre la eficacia de su desempeño.

#### **2.2.1.6. Medios para diagnosticar y evaluar la motivación**

Los departamentos de Recursos Humanos emplean una variedad de medios, métodos o técnicas para evaluar y diagnosticar la motivación que presentan los empleados y el ambiente de trabajo de la organización. Las herramientas más utilizadas son las siguientes (Robbins y Judge, 2013):

- **Observación y valoración de las posturas de los trabajadores.** En cuanto a la observación, cuando se realiza en términos de credibilidad, pueden detectar si los empleados demuestran actitudes positivas o negativas en el lugar de trabajo.
- **Entrevistas.** Para trabajadores específicos o representantes sindicales, se identifican factores de insatisfacción y se recopila información de entrevistas salientes realizadas cuando el empleado abandonó voluntariamente la empresa.

- **Análisis de las condiciones de trabajo.** Implica conocer y evaluar las condiciones de trabajo y si cumplen estándares mínimos, para que en la empresa no se vea afectada la motivación y el clima laboral.
- **Buzones de reclamaciones, quejas y sugerencias.** Los empleados tienen que ser conscientes de que sus opiniones son indispensables para mejorar la calidad del ambiente de trabajo, por lo que las solicitudes y sugerencias dadas deben ser atendidas en un tiempo breve.
- **Plan de sugerencias.** El solicitante recibirá una respuesta. Se revisan todas las recomendaciones y explica por qué deberías ponerlas en práctica. Las organizaciones a menudo recompensan a los empleados que dan consejos útiles. Los empleados estarán orgullosos de su trabajo y muy motivados para seguir trabajando.

En conclusión, estos medios permitirán tener el conocimiento de lo que la empresa está realizando bien o mal, por lo cual afectará a cada uno de los integrantes, ya que, de acuerdo a su tipo de motivación, por medio de su puesto de trabajo se cumplirán sus necesidades que poseen cada uno de ellos.

#### **2.2.1.7. Importancia de la Motivación laboral**

La suficiencia para motivar y trabajar en equipo es tan importante como el pensamiento analítico y el conocimiento técnico que se implique en la realización de las actividades. Para llegar a motivar a los trabajadores es indispensable dar atención a las relaciones y comunicación que haya en cada individuo, a las diferentes necesidades que tenga dentro de su espacio laboral y como las sepa satisfacer; varios estudios psicológicos han demostrado que el 95% de nuestras decisiones se dan en un nivel emocional, ya sea que podamos o no apoyar nuestros motivos con razones sólidas (Kelly, 2008)

La motivación viene de la participación, pero la cooperación en equipo muchas veces no es fácil. Sin embargo, los principios de las relaciones interpersonales se pueden aprender. Por lo tanto, no basta con participar en el desarrollo profesional, es igualmente importante estimular las habilidades sociales, tener un ambiente agradable y relajante para alcanzar tus metas más rápido (Kelly, 2008).

Ramírez et al. (2008) refiere que en los últimos tiempos en el campo organizacional se han venido dando varias transformaciones culturales, económicas y sociales que afectan de manera directa y contundente a diferentes áreas del desarrollo de la persona, afectando no solamente la forma de vivir de estas, sino también sus relaciones sociales y las relaciones que una persona tiene dentro de la organización a la que forma parte.

La motivación en los trabajadores y su aplicación por medio de métodos en el campo laboral ha ido adquiriendo importancia debido a los conceptos y métodos específicos de las ciencias del comportamiento aplicados en las relaciones interpersonales. El aporte teórico y práctico obtenido de la investigación afecta varios procesos dentro de las organizaciones, como el diseño de puestos, la forma de gestión, el sistema de promoción y el carácter de remuneración. Encontrar, desarrollar y mantener la motivación laboral correcta es de importancia práctica, por lo que administrar información sobre cómo dirigir a los empleados a actividades que sean de su agrado y cómo hacerlo bien puede ayudarlo a comprender cómo lograr sus objetivos gracias a las diferentes motivaciones de cada persona., así mismos se pueden lograr planes e intervenciones de la organización (Ramírez et al., 2008).



En una empresa, el factor humano toma un papel muy importante pues los individuos llevan a cabo las responsabilidades de planear, organizar, dirigir y controlar, pues así la organización puede funcionar de manera efectiva. Las organizaciones no existen sin personas, y de ellas depende mayormente el éxito, el progreso y los resultados de las empresas. Siendo así, las empresas deben asegurarse de que las personas que trabajan en ellas estén suficientemente motivadas y sepan satisfacer sus necesidades individuales para lograr los objetivos personales y organizacionales (Ramírez et al., 2008).

#### **2.2.1.8. Componentes que contribuyen en la motivación laboral**

Robbins y Judge (2009) los explican de este modo:

- a. Involucramiento en el trabajo.** Establece hasta que nivel un individuo se representa mentalmente con la labor que posee y toma en cuenta que el grado de desempeño que desarrolla es beneficioso para la misma organización. Los trabajadores se involucran en su trabajo identificados con el tipo de labores que hacen, realmente lo disfrutan y se preocupan por él. Un nivel de compromiso laboral alto está asociado con la responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral. Así mismo, se encontró que un fuerte compromiso laboral se asocia con menores tasas de rotación y renuncia.
- b. Otorgar facultad de decisión en forma psicológica.** Incluye las creencias de los trabajadores sobre cuánta influencia tienen sobre el ambiente de trabajo, sus habilidades y la importancia del puesto que ocupan, así como su percepción de autonomía en el trabajo.
- c. Compromiso organizacional.** Este es el grado en que los trabajadores se identifican con una organización y sus objetivos, y quieren desarrollar una

relación con esa organización. Compromiso laboral significa identificarse con una labor en particular, mientras que compromiso organizacional implica identificarse con la organización empleadora.

**d. Percepción del apoyo organizacional.** Esta es la medida en que los trabajadores deducen que una empresa valora y toma mucho en cuenta sus contribuciones y está comprometida con el desarrollo de un bien personal; pues las personas creen que su organización los apoyará cuando las recompensas sean justas, le dan mucha importancia a la toma de decisiones y sus superiores son vistos como sus partidarios.

**Identificación del empleado.** Se precisa como el compromiso, el entusiasmo y la satisfacción de una persona por el trabajo realizado. Los trabajadores que son reconocidos se muestran más apasionados por su trabajo y profundamente conectados con su empresa.

#### **2.2.1.9. Técnicas Motivacionales**

Según Ruiz et al. (2013) son los actos que pueden ejecutar las organizaciones para motivar a sus trabajadores:

- **Políticas de conciliación.** Están integradas por métodos para conciliar la vida en el trabajo, en lo personal y en lo familiar. Por ejemplo, tenemos el permiso de maternidad y paternidad, horario flexible, trabajo en tiempo parcial, entre otros.
- **Mejora de las condiciones laborales.** Por ejemplo, el sueldo; las circunstancias del ambiente de trabajo; por ejemplo, la luz, la decoración, la temperatura, los grupos de trabajo.
- **Enriquecimiento del trabajo.** Se trata de cambiar la manera en que se trabaja para que no sea un hábito. Esto se puede lograr al permitir

que los empleados participen de manera independiente durante la elección y toma de decisiones que se involucren en su labor.

- **Adaptación de la persona al puesto de trabajo.** En cada puesto específico, se seleccionará una persona con las habilidades adecuadas para realizar el trabajo de manera adecuada.
- **Dirección Participativa por objetivos.** Se trata de los objetivos de negociación que deben alcanzarse dentro de un marco de tiempo determinado. Para avanzar en las metas, deben ser realistas, desafiantes y medibles.
- **Evaluación de desempeño.** Es un transcurso constante de identificación, desarrollo y medición del desempeño de los trabajadores. Para ellos, es inevitable comparar las características del puesto y sus requisitos con el nivel de educación y formación profesional y el nivel de actualización ocupacional de los trabajadores.

## **2.2.2. Abordaje de Engagement**

### **2.2.2.1. Definición**

Se define como la utilización de integrantes de una misma empresa en sus roles profesionales. Este uso se deriva de las manifestaciones físicas, cognitivas, emocionales y psicológicas que experimentan los trabajadores en el desempeño de cada una de sus funciones (Khan, 1990).

Es un estado psíquico satisfactorio, involucrado y positivo con la labor, los que lo distinguen son el vigor, la dedicación y la absorción. El compromiso no es solo un estado instantáneo específico, se alude a un estado de conciencia

emocional con más duración e influyente que no se focaliza en una sola meta, circunstancia, persona o conducta (Schaufeli y Bakker, 2003).

Para Lorente & Vera (2010) el *Engagement* se muestra colectivo y social, íntimamente relacionado con el desarrollo de la organización, influye continuamente en el tiempo a través de las relaciones mutuas y crea una espiral de beneficios para los trabajadores y para la empresa.

Según Wood (2015) es un estado individual positivo y entusiasta que se manifiesta a través del comportamiento humano que potencia y conduce a los individuos a la excelencia en el progreso de sus funciones y deberes.

Según Augurto et al. (2020) el *engagement* en las empresas se refiere a empleados altamente comprometidos que necesitan menos supervisión y menos estrés en el trabajo porque entienden la importante que es el logro de las metas comerciales y los ven como metas individuales hasta cierto punto.

#### **2.2.2.2. Modelos Teóricos del Engagement**

##### **a. Modelo de las demandas y recursos laborales (DRL)**

El presente estudio se basa en el modelo de las demandas y recursos laborales respecto a la variable Engagement.

Es así que Demerouti et al., (2001) se referían en un inicio a este modelo con el nombre demanda-control, el cual estudia dos características psicológicas del trabajo, las “demandas psicológicas” que son entendidas como estresores psicologicos y se presentan en el ambiente de trabajo, y por otro lado “control de trabajo” que implica la toma de decisiones y las habilidades que pueda presentar el colaborador dentro de su labor. Así también, se pudo demostrar

que cuando existen recursos laborales y estos son altos, se espera que las personas tengan motivación en forma de compromiso.

A partir de esta propuesta teórica y el desarrollo de su investigación, Schaufeli y Bakker (2003) elaboran la Escala de *engagement*. Más adelante Bakker & Demerouti (2013) indican que el número de estudios sobre demanda laboral y modelos de recursos ha aumentado constantemente durante la última década. El modelo se usó para predecir *burnout*, compromiso organizacional, relaciones laborales y *engagement*. Usando el modelo de DRL, el bienestar del trabajador (como el agotamiento, la motivación, la salud, el compromiso) y el desempeño laboral pueden entenderse, explicarse y predecirse.

Se puede decir que cuando las exigencias (demandas laborales) en el trabajo son bajas, las personas se aburren; por ello se necesita que las demandas laborales sean altas para que las personas que tengan buenos recursos laborales y personales logren tener *engagement*, que los hace tener un mejor rendimiento laboral.

## **b. La Psicología Humanista**

Según Cárdenas & Jaik (2014) la psicología humanista facilita el *engagement*, poniendo a las personas en el centro de atención, en cuanto al ámbito laboral, analizan su valor, cómo se ven a sí mismos en el lugar de trabajo y cómo responden a los desafíos organizacionales. En la psicología humanista, el compromiso con el trabajo es en gran medida consistente con el enfoque de Maslow, que estableció una jerarquía entre las necesidades motivadoras y las necesidades que surgen secuencialmente, comenzando por las necesidades fisiológicas y adaptativas más básicas o secundarias; emergen

otras naturalezas psicológicas superiores, presentadas dentro de una pirámide en donde se expresan las necesidades básicas y de desarrollo.

El *engagement* como estado habitual dentro del lugar de trabajo se alinea con la investigación sobre la necesidad de reconocimiento, seguridad, autorrealización y pertenencia. Considera las necesidades de seguridad donde son analizados los trabajadores en su área de trabajo, garantizando así la seguridad económica, y también analiza las necesidades del grado en que los empleados se consideran parte de un grupo de trabajo y se sienten aceptados y co-evolucionados con sus pares (Cárdenas & Jaik, 2014).

Así mismo, se ve la necesidad de ser reconocido cuando siente que su labor es valorada por los demás compañeros de trabajo y jefes, valora por sí mismo la labor realizada, gana reconocimiento, cierta credibilidad y estatus en el ámbito laboral, en definitiva, *engagement* involucra el autoanálisis de necesidades de autorrealización como relaciones con la productividad, la trascendencia y la creatividad deben lograrse en el trabajo. (Cárdenas & Jaik, 2014).

### **2.2.2.3. Dimensiones del Engagement**

Schaufeli y Bakker (2003) proponen las dimensiones de la Escala de Engagement en base a los aportes de Demerouti et al., (2001), estas son las siguientes:

- **Vigor:** caracterizado por el trabajo duro y la perseverancia ante los problemas.

- **Dedicación:** significa encontrarse implicado totalmente en las labores y percibir sentimientos de orgullo, inspiración, entusiasmo, desafíos y significado.
- **Absorción:** Es caracterizada por la completa concentración y el placer inmerso en el trabajo.

#### **2.2.2.4.Causas del *Engagement***

Salanova & Schaufeli (2004) en la investigación ha identificado posibles causas de participación: como los recursos laborales, siendo el apoyo social y la autonomía, y como los recursos personales, siendo la eficiencia; esfuerzos de recuperación y contagiar emociones al exterior de un trabajo. Se puede decir que los mencionados recursos incluyen el soporte social de jefes y compañeros de trabajo, el *feedback* recibido en cuanto al desempeño laboral, la independencia profesional, diversas asignaciones y capacitación. Las investigaciones muestran que cuantos más recursos hay en el lugar de trabajo, mayor es el compromiso de los empleados.

Así también, se ha manifestado que el *engagement* se encuentra conectado con la existencia de recursos personales, aquí está lo que se cree de la propia eficiencia personal, el cual es uno de los aspectos importantes de un funcionamiento positivo de la organización. Es importante ver que la autoeficiencia llega a hacer una causa y consecuencia del compromiso organizacional. (Salanova & Schaufeli, 2004).

Sonnentag manifestó que el grado de *engagement* está efectivamente conectado con qué tan bien se renuevan los trabajadores del esfuerzo físico, mental y

emocional del trabajo del día anterior. Es así que los trabajadores que se encuentran completamente recuperados del estrés relacionado con el trabajo del día anterior están más comprometidos al día siguiente que aquellos que no saben cómo recuperarse de estos esfuerzos en su tiempo libre. Este alto nivel de compromiso ayuda a los trabajadores a proponer iniciativas y disponer nuevos objetivos de trabajo (Salanova & Schaufeli, 2004).

#### **2.2.2.5. Importancia del Engagement**

Sobresalir en un estado de *engagement* aumenta el pensamiento y el actuar de los individuos con respecto a la flexibilidad, la oportunidad de dedicarse a la información, la creatividad y el desempeño que desarrolla en una empresa.

La trascendencia de contar con trabajadores, con *engagement*, consiste en que estando involucrados afectivamente y comprometidos con su labor brindan más oportunidades de realizar cooperaciones positivas, propagar su positividad y emociones positivas a sus compañeros de trabajo; así mismo, los trabajadores que contribuyen presentan menos riesgos a ausentarse y menos expuestos a abandonar la organización (Contreras, 2015).

Se ha evidenciado que los trabajadores que presentan *engagement* se desempeñan mejor, son capaces de trabajar más duro, durante más tiempo y/o de manera más inteligente, demuestran resiliencia al presentar propuestas innovadoras y cumplen sus objetivos profesionales frente a los obstáculos. El desempeño en *engagement* no tiene relación con un trabajo bien hecho; el trabajador puede llegar a ser calificado de excelente porque ha realizado correctamente sus funciones; aun así, si te unes y te comprometes con la empresa, este sentimiento hará que te impliques y te esfuerces por ser mejor en lo que haces cada día. Los trabajadores que viven con *engagement* tienen ventaja



en el trabajo pues son más provechosos, más rentables, trabajan más horas, llegan a tener clientes más felices y un trabajo de calidad (Contreras, 2015).

#### **2.2.2.6. Consecuencias del *Engagement* en las empresas**

El *Engagement* con sus consecuencias, básicamente se asocian con las actitudes que tiene la persona hacia su labor y la empresa, el desempeño en cada una de sus responsabilidades y la salud. En comparación con los trabajadores sin *engagement*, los que si mantienen *engagement* se presentan más satisfechos con su trabajo, más comprometidos y fieles con la empresa para la que laboran, y es menos probable que abandonen otra organización. Además, estos trabajadores muestran un comportamiento más positivo con una iniciativa propia, así también como mayores grados de motivación para seguir aprendiendo cosas nuevas y aceptar los diferentes desafíos que se presenten en el trabajo (Salanova & Schaufeli, 2004).

En otros términos, el *Engagement* predice los comportamientos que hacen más de lo que se puede esperar que realice un trabajador ejemplar (Salanova & Schaufeli, 2004). Ahora bien, si hablamos de las consecuencias negativas, por lógica y por dicha comparación que se menciona en la referencia dada, podemos entender que los empleados se verán afectados, pues no estarán satisfechos con su trabajo, lo cual por ende no se sentirán más comprometidos con la organización, demostrando así su falta de iniciativa en las actividades que realizan, su bajo desempeño laboral y su baja productividad.

Cabe destacar que se discutirán las probables causas y consecuencias que se puedan dar del *engagement*, ya que el carácter transversal de varios estudios realizados permite extraer sólo algunas conclusiones causales. Siendo así, el *engagement* en el área laboral se vincula de una manera positiva con las

propiedades de las tareas que se pueden definir como medios de motivación, como por ejemplo el apoyo y la ayuda de los compañeros y jefes de trabajo, el *feedback* al desempeño, la tutoría, la autonomía en el desempeño, diversidad de objetivos y el entrenamiento (Salanova & Schaufeli, 2004).

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Motivación Laboral:**

Es el desarrollo de la activación selectiva, que encamina el comportamiento de la persona hacia la satisfacción de las necesidades. El comportamiento se conduce a lograr un estímulo u objetivo que la persona pronostica que le será satisfactorio y provechoso (Madsen citado en Vicuña, 2004).

### **2.3.2. Engagement:**

Es un estado psíquico que se da de manera positiva y es satisfactorio asociado con el trabajo, lo caracterizan la energía, dedicación y concentración; más allá de ser un estado concreto y transitorio, el *engagement* se describe como un estado de sentimientos y pensamientos duraderos que no se enfoca objetivamente en algún objetivo, acontecimiento, persona o comportamiento en específico (Schaufeli y Bakker, 2003).

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS**

**Tabla 3**

*Distribución según tipo de Motivación laboral predominante en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*

| Escala Motivación Laboral predominante | N   | %     |
|--|-----|-------|
| Afiliación                             | 127 | 66.5  |
| Poder                                  | 14  | 7.3   |
| Logro                                  | 50  | 26.2  |
| Total                                  | 191 | 100,0 |

En la tabla 3, se observa que en los referidos colaboradores predomina la motivación de afiliación alcanzando un porcentaje de 66.5%, seguida de la motivación de logro con el 26.2% de los colaboradores y finalmente la motivación de poder donde existen un 7.3% de los colaboradores.

**Tabla 4**

*Niveles según dimensiones de la motivación laboral en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*

| Nivel en dimensión<br>Motivación Laboral | N   | %     |
|--|-----|-------|
| <b>Motivación de afiliación</b>          |     |       |
| Bajo                                     | 41  | 21,5  |
| Medio                                    | 79  | 41,4  |
| Alto                                     | 71  | 37,2  |
|  | 191 | 100,0 |
| <b>Motivación de poder</b>               |     |       |
| Bajo                                     | 48  | 25,1  |
| Medio                                    | 70  | 36,6  |
| Alto                                     | 73  | 38,2  |
|  | 191 | 100,0 |
| <b>Motivación de logro</b>               |     |       |
| Bajo                                     | 43  | 22,5  |
| Medio                                    | 75  | 39,3  |
| Alto                                     | 73  | 38,2  |
| Total                                    | 191 | 100,0 |

En la tabla 4, se presentan las dimensiones de la motivación laboral, se observa que en las dimensiones motivación de afiliación y motivación de logro predomina el nivel medio con porcentajes de 41.4% y 39.3%; mientras que en la motivación de poder predomina el nivel alto con un 38.2% de los trabajadores.

**Tabla 5**

*Nivel de Engagement en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*

| Nivel de Engagement | N   | %     |
|---------------------|-----|-------|
| Bajo                | 48  | 25,1  |
| Medio               | 74  | 38,7  |
| Alto                | 69  | 36,1  |
| Total               | 191 | 100,0 |

En los resultados mostrados en la Tabla 5, se observa un predominó el nivel medio, con el 38.7% de los colaboradores, seguido del nivel alto con un 36.1% y finalmente el nivel bajo con el 25.1% de los referidos trabajadores.

**Tabla 6**

*Niveles según dimensiones de Engagement en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*

| Nivel en dimensión de Engagement | N   | %     |
|----------------------------------|-----|-------|
| <b>Vigor</b>                     |     |       |
| Bajo                             | 36  | 18,8  |
| Medio                            | 73  | 38,2  |
| Alto                             | 82  | 42,9  |
|                                  | 191 | 100,0 |
| <b>Dedicación</b>                |     |       |
| Bajo                             | 40  | 20,9  |
| Medio                            | 72  | 37,7  |
| Alto                             | 79  | 41,4  |
|                                  | 191 | 100,0 |
| <b>Absorción</b>                 |     |       |
| Bajo                             | 45  | 23,6  |
| Medio                            | 75  | 39,3  |
| Alto                             | 71  | 37,2  |
| Total                            | 191 | 100,0 |

En la Tabla 6, se puede observar las dimensiones del *Engagement*, en las dimensiones Vigor y Dedicación predominó el nivel alto con porcentajes de 42.9% y 41.4% respectivamente; mientras que en la dimensión Absorción predominó el nivel medio con 39.3% de los colaboradores.

**Tabla 7**

Correlación de la Dimensión Afiliación de la Motivación laboral con el Engagement en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo

|  | r   | Sig.(p) |
|--|-----|---------|
| <b>Engagement</b>                          | ,38 | ,000**  |
| Vigor                                      | ,41 | ,000**  |
| <b>Motivación de afiliación</b> Dedicación | ,29 | ,000**  |
| Absorción                                  | ,31 | ,000**  |

Nota:

r: Coeficiente de correlación de Pearson

\*\*p<.01

En la tabla 7, se observa que de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson existe una correlación directa y altamente significativa ( $p<.01$ ) entre la motivación de afiliación y *Engagement* (.38), así como con sus dimensiones: Vigor (.41), Dedicación (.29) y Absorción (.31) en los colaboradores que participaron en la investigación.



**Tabla 8**

Correlación de la Dimensión Poder de la Motivación laboral con Engagement en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo

|                            |                   | r     | Sig.(p) |
|----------------------------|-------------------|-------|---------|
|                            | <b>Engagement</b> | ,41** | ,000**  |
|                            | Vigor             | ,35** | ,000**  |
| <b>Motivación de poder</b> | Dedicación        | ,32** | ,000**  |
|                            | Absorción         | ,36** | ,000**  |

Nota:

r: Coeficiente de correlación de Pearson

\*\*p<.01

En la tabla 8, se identificó que de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson existe una correlación directa y altamente significativa ( $p < .01$ ) entre motivación de poder y *Engagement* (.41); así como con sus dimensiones: Vigor (.35), Dedicación (.32) y Absorción (.36) en los colaboradores que participaron en la investigación.

**Tabla 9**

Correlación de la dimensión Logro de la Motivación laboral con el Engagement en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo

|                            |                   | r   | Sig.(p) |
|----------------------------|-------------------|-----|---------|
|                            | <b>Engagement</b> | ,35 | ,000**  |
| <b>Motivación de Logro</b> | Vigor             | ,34 | ,000**  |
|                            | Dedicación        | ,35 | ,000**  |
|                            | Absorción         | ,26 | ,000**  |

Nota:

r: Coeficiente de correlación de Pearson

\*\*p<.01

En la tabla 9, se muestra que de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson existe una correlación directa y altamente significativa ( $p<.01$ ), entre motivación de logro y *Engagement* (.35); así como con sus dimensiones: Vigor (.34), Dedicación (.35) y Absorción (.26) en los colaboradores participantes en el estudio.

**CAPITULO IV**  
**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

La motivación llega a ser un elemento importante dentro de toda organización, pues de ella dependerá el desarrollo personal de cada trabajador y la productividad que tenga la empresa en el mercado, así mismo es fundamental resaltar que la motivación involucra la necesidad que tenga cada trabajador y las situaciones en las que se encuentre, es por ello que existen diferentes tipos de motivación para cada persona. Del mismo modo el compromiso laboral que tiene el empleado con la empresa a la que pertenece, el cómo se desenvuelve en ella y su nivel de satisfacción en la misma es relevante, esto es conocido hoy en día como “*engagement*”; el cual se encarga de reforzar la implicación del trabajador con sus funciones y con la organización, ya que se trata de las intenciones del trabajador, del querer ir más allá de lo impuesto por la organización, ya sea por entusiasmo, fidelidad, u otros sentimientos positivos que lo mantengan conectado con su trabajo y/o organización.

En ese sentido, factores como la motivación y *engagement* son de gran importancia en una organización y sirven de predictores para el buen desempeño del colaborador y para velar por su bienestar emocional. Es así que, esta investigación busca determinar la relación entre los tipos de motivación y el *engagement* en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo, por lo cual en primer lugar se comenzará hacer un análisis a los resultados de las tablas descriptivas con el propósito de responder a los objetivos específicos de la presente investigación.

En la tabla 3, se responde al primer objetivo específico pues se presenta la distribución según tipo de motivación laboral predominante en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo, donde se observa que en los referidos trabajadores sobresale la motivación de afiliación con un 66.5%, luego se encuentra la motivación de logro con el 26.2% de los colaboradores y finalmente la motivación de poder con el 7.3% de los colaboradores; esto quiere decir que la mayoría

de trabajadores, pertenecientes a esta empresa, se encuentran motivados por sus necesidades de afecto, sienten que pertenecen a un grupo, son personas que prefieren y realizan mejor el trabajo en equipo que el trabajo solitario, suelen ver a la organización como la oportunidad para poder entablar relaciones, conocer gente nueva y poder desarrollarse en su ámbito social. Lo expuesto es corroborado por De la Puente (2017) quien en su estudio notó que dentro de la variable Motivación, en la sub escala Afiliación, los trabajadores presentaron un nivel alto; esto quiere decir que están encaminados a llegar a satisfacer las metas del grupo laboral, concentrándose en la acción de tomar buenas decisiones para lograr los objetivos en función a su capacidad individual de manera propia. Así mismo, es corroborado por Rojas (2020) en su investigación encuentra que el 53% de sus trabajadores se encuentran en un nivel alto de motivación laboral, por otra parte, el 27% de trabajadores indicaron pertenecer a un nivel medio y el 20% de ellos demostró que se encuentran en un nivel bajo, explican que la empresa mega donde se realizó la investigación mantiene al personal con motivación y un porcentaje superior lo respalda puesto que perciben que la organización valora los esfuerzos que cada uno ofrece, los premian y más aún mantienen a los trabajadores con una comunicación asertiva y capacitados.

Así mismo guarda correspondencia con lo mencionado Kelly (2008) quien indica motivar a los colaboradores y trabajar en equipo es importante como el fomento del pensamiento analítico y los conocimientos implicados en la ejecución de las actividades laborales.

En la tabla 4, se responde al segundo objetivo específico, se puede observar la organización de niveles según las dimensiones de motivación laboral en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo, mostrando que en las dimensiones motivación de afiliación y motivación de logro sobresale el nivel medio con

41.4% y 39.3%, esto quiere decir que dichos trabajadores muestran interés en ser solicitados y aceptados por otros, en ocasiones llegan a buscar lazos de amistad que los ayude a desarrollarse socialmente y esto beneficia el trabajo cooperativo que realizan, se plantean y no olvidan sus metas personales, se caracterizan por ser optimistas y perseguir lo que desean; sin embargo podrían mostrar dificultades para enfrentar algunos obstáculos que se les presentan a pesar de tener capacidad para la resolución de problemas. Esto es comprobado por Díaz (2018) en su estudio manifiesta que el 100% de los empleados tienen un nivel medio de motivación laboral, infiere que los resultados obtenidos son tal cual debido que en la encuesta hecha los colaboradores tuvieron como respuestas casi siempre o a veces en los ítems que miden la dimensión de motivación de logro siendo esta la que se adapta al nivel de motivación medio, como desarrollar de manera ideal el desempeño laboral, la buena actitud que presentan por laborar bajo situaciones objetivas y difíciles; y de fijarse metas concretas para llegar a obtenerlas. Del mismo modo es corroborado por Ramos (2019) quien en su investigación encontró que el 52% del personal indica que la dimensión de afiliación predomina en un nivel medio, lo cual indica que los trabajadores buscan fortalecer sus relaciones en la empresa mediante la creación de lazos laborales, lo cual es de gran ayuda en el logro de cada una de sus metas. Se puede notar que los trabajadores estiman más las relaciones y/o amistades que la organización les pueda ofrecer.

Al respecto Kelly (2008) informa que para promover la motivación en los colaboradores es sumamente importante prestar atención a las relaciones y comunicación entre los mismos, así como a sus necesidades particulares dentro de su espacio laboral.

En la misma tabla, se puede ver que en la dimensión motivación de poder sobresale un nivel alto con 38,2 %, es decir dichos colaboradores denotan interés por ser una influencia para los demás, muestran iniciativa en su ambiente de trabajo,

preocupándose por su prestigio dentro de la empresa. Lo dicho es comprobado por Tito y Vargas (2013) los cuales en su investigación refieren que la población investigada, en primer lugar, se encuentra en una motivación de poder muy alta, predominando el anhelo de dirigir y controlar a los compañeros en beneficio propio. Así mismo respecto a la motivación de logro afirman que la población estudiada ansia realizar las cosas de manera adecuada y también presentan rasgos perfeccionistas. Del mismo modo es corroborado por Alburqueque (2020) quien en su investigación muestra que la motivación de poder está en un nivel alto con el 85% de los trabajadores, ello indica que los mismos desean influir y controlar las decisiones y el comportamiento de los demás.

Ello además guarda correspondencia con los aportes de la teoría de las necesidades de McClelland (citado en Vicuña et al., 2004) quien focaliza las necesidades de afiliación, logro y poder para conformar el concepto de motivación laboral como aspecto imprescindible para que los colaboradores se mantengan interesados por cumplir sus funciones, así como promover el cumplimiento de los logros de la organización.

En la Tabla 5, se responde al tercer objetivo específico, se evidencia los niveles de *engagement* en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo encontrándose que el 38.7% de los trabajadores se encuentran en el nivel medio, por otro lado, el 36.1% obtuvo un nivel alto y por último el 25.1% presenta un nivel bajo. Esto da a entender que, mayormente los trabajadores se sienten comprometidos con su empresa, así mismo tienden a involucrarse mediante las funciones que le son designadas y las realizan, se muestran positivos y perciben un buen clima organizacional. Esto es corroborado por Amasifuen (2016) quien en su investigación al distinguir los distintos niveles de involucramiento laboral en colaboradores distinguieron que sobresale un nivel medio; es decir que los colaboradores si se encuentran comprometidos y presentan actitudes positivas con su labor. Del mismo modo Allasi (2020) encuentra en su investigación una predominancia del nivel medio de *engagement*

(43,8%) al respecto se aprecia que los trabajadores se sienten satisfechos al definirse claramente e invertir su tiempo y energía en la empresa.

Al respecto Contreras (2015) indica que es importante tener trabajadores comprometidos con su organización pues ello conlleva a que puedan ser personas con emociones e iniciativas positivas, así como a ser cooperativos con sus compañeros de trabajo; estos trabajadores además presentan menos riesgos a ausentarse abandonar la organización.

En la Tabla 6, se responde al cuarto objetivo específico, se aprecia que en las dos dimensiones vigor y dedicación de *engagement* en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo, predominó el nivel alto con el 42.9% y 41.4% de trabajadores, pues estos muestran energía y voluntad para realizar cada una de sus funciones así mismo mantienen una actitud resistente mientras trabajaban, en situaciones difíciles trabajan para resolver las mismas, muestran dedicación e involucramiento con el puesto de trabajo que ocupan, reflejando sentimientos positivos y orgullo. Lo expuesto es comprobado por Arenas y Andrade (2013) los cuales en su estudio hallaron puntuaciones altas en las dimensiones de vigor y dedicación, lo que puede deducir un pensamiento positivo ante el trabajo, persistencia y entusiasmo a nivel general entre el personal de las instalaciones evaluadas. Así mismo es corroborado por Bazán (2017) quien en su investigación encuentra que en su muestra de estudio predominan en un nivel alto la dimensión de vigor con 67.21% ello indica que representan la energía, la fuerza y la activación mental en el trabajo, así como la disposición y voluntad de esforzarse en el trabajo realizado, así mismo encuentra un nivel alto en dedicación con 72,13% ello muestra un alto nivel de compromiso en el trabajo, y al mismo tiempo muestra un alto significado hacía el trabajo y un espíritu de entusiasmo, desafío y orgullo hacia el trabajo.



Respecto a la escala Absorción predominó el nivel medio con el 39.3%, esto quiere decir que dichos trabajadores tienen dificultades para concentrarse totalmente en su trabajo y sentirse felices con el mismo, por lo cual es ocasiones pueden manifestar desagrado al tener que dejar la tarea que realizan para dedicarse a otras actividades que les puedan encargar. Esto es corroborado por Arenas y Andrade (2013) quienes en la dimensión Absorción obtuvieron un puntaje medio, antes esto se puede deducir que los empleados están satisfechos y logran obtener concentración en cada una de sus funciones, pero no completamente. Así mismo es comprobado por Bazán (2017) quien en su estudio encuentra que la dimensión absorción predomina con 40,98% en los trabajadores, en ese sentido ellos están totalmente concentrados en el trabajo, experimentan que el tiempo se va muy rápido y no presentan alguna dificultad al dejar lo se está haciendo.

En la misma línea se puede afirmar que los trabajadores que presentan *engagement* se desempeñan mejor pues serán capaces de cumplir sus funciones de manera constante, mayor tiempo, con mayor eficiencia y presentado innovadoras cumpliendo sus objetivos profesionales (Contreras, 2015). Del mismo modo Schaufeli y Bakker (2003) en su modelo predicen el *engagement* a partir de sus dimensiones propuestas (vigor, dedicación y aborción), postulando que se define como un estado psíquico que se da de manera positiva asociado con el trabajo, describiéndolo como un estado de sentimientos y pensamientos duraderos.

Una vez ya hecho el análisis de las tablas descriptivas presentadas, se procederá a realizar el análisis de las hipótesis del estudio. Es así que en la tabla 7 se acepta la primera hipótesis específica pues se evidencia que el coeficiente de correlación de Pearson denota la existencia de correlación directa y altamente significativa ( $p < .01$ ) entre la Motivación de afiliación y *Engagement*, ello indica que el deseo de establecer y mantener relaciones interpersonales con los demás trabajadores de la empresa, así como la necesidad de poder

socializar y realizar sus funciones de preferencia en grupo y compartiendo decisiones, se relaciona con el pensamiento y actitud positiva frente al trabajo, así como con el compromiso manifestado por el colaborador en su cargo laboral y con la organización a la que pertenece. Esto es corroborado por Conde (2019) quien en su estudio pudo encontrar la existencia de una correlación significativa entre la dimensión afiliación de la motivación de logro y en la variable compromiso laboral; por lo cual indicaría que, con base en los efectos correlacionados encontrados en el análisis, un aumento o disminución en el compromiso organizacional aumentará o disminuirá el grado de motivación para el logro y viceversa. Así mismo, es corroborado por Ramos (2019) en su investigación se dedujo la existencia de relación entre la dimensión de afiliación y la variable satisfacción laboral, siendo elevada, en ese sentido los sentimientos de afiliación con la empresa promoverán la satisfacción de sus colaboradores debido a que los individuos buscan relaciones que les ayuden a conseguir sus objetivos y también la satisfacción de contar con un grupo de compañeros, ayudará a desarrollar bien su rendimiento en el trabajo.

Así también, hay una correlación directa y altamente significativa ( $p < .01$ ) entre la dimensión afiliación de la variable Motivación laboral y sus dimensiones vigor, dedicación y absorción de la variable *Engagement*, aquello da a entender que en la medida que los trabajadores se muestren interesados en establecer y mantener relaciones cordiales dentro de la organización y trabajar de manera armoniosa con sus compañeros de trabajo podrán a su vez mostrar voluntad y esfuerzo en su trabajo, persistiendo ante las dificultades que en este se presenten, mostraran entusiasmo al momentos de realizar sus funciones y asumir retos laborales, así mismo se concentrarán en cumplir sus responsabilidades con agrado de manera que incluso el tiempo que pasan en su trabajo será percibido como agradable. Esto se corrobora con Toribio (2016) quien en su investigación comprobó que los empleados suelen desarrollar relaciones amistosas en sus ambientes laborales, a menudo tienen interés en construir relaciones personales de alta

calidad y, si es necesario, se enfocan en ayudar a los colegas sin darse por vencidos a través de las actividades y/o tareas asignadas a su alrededor. Así mismo, es corroborado por Solano y Villanueva (2020) quienes en su investigación identificaron la relación entre la necesidad de afiliación con las dimensiones de *engagement*, donde se encontró relaciones positivas de efecto pequeño con dedicación, vigor y absorción, es así que se da el anhelo de crear relaciones positivas con los compañeros del trabajo; también se pudo encontrar que tienen una relación con la energía y la inmersión en las tareas laborales y la dedicación del trabajador por la organización.

En la misma línea Ramírez et al. (2008) refieren que desarrollar y mantener la motivación laboral es muy importante, pues dirigir a los empleados en actividades que les resulten agradables promueve que se pueda enfocar en lograr sus objetivos, así como a lograr las metas de la organización.

Así también en la tabla 8 se acepta la segunda hipótesis específica pues el coeficiente de correlación de Pearson demuestra que hay una correlación directa y con significancia alta ( $p < .01$ ) entre la motivación de Poder y el *Engagement*; ante aquello se puede sostener que mientras que el trabajador trate de influir en sus compañeros de trabajo demostrando su capacidad de liderazgo ante ellos, siendo una guía en cuanto al trabajo en equipo y esmerándose al cumplir su función, mayor será su compromiso con la organización así como su satisfacción respecto a su puesto de trabajo sintiéndose muy involucrado en éste. Esto es corroborado por Tripiana & Llorens (2015) quienes en su investigación también han demostrado una gran importancia en el papel de liderazgo, no solo en términos de su propia eficacia sino también en cuanto al *engagement* de participación directa, por tanto, se puede ver que las personas, que parecen haber encontrado un estilo de liderazgo de apoyo, ha mejorado su confianza en su eficacia en términos de su capacidad para completar su trabajo con éxito y experimentar niveles más

altos de *engagement*, es decir, energía, mayor dedicación y concentración; En este sentido, se puede decir que el crecimiento del *engagement* no solo está mediado por las creencias de desempeño, sino también por los roles de líderes. Así mismo Espinoza (2017) en su estudio realizado comprueba la existencia de una relación significativa entre la necesidad de poder de la variable motivación y la variable de compromiso organizacional en los colaboradores, y se asegura que mientras se presente mayor necesidad de poder en la variable motivación, se obtendrá también mayor compromiso organizacional.

Así también, se halla correlación directa y significativamente alta ( $p < .01$ ) entre la Motivación de Poder y las dimensiones Vigor, Dedicación y Absorción de *Engagement*; esto nos da a entender que, en la medida que los colaboradores muestren disposición para liderar y guiar a sus equipos de trabajo así como realizar tareas que les den como resultado un reconocimiento y poder; dedicarán a su vez todo su esfuerzo ante al trabajo, se sentirán entusiasmados por las tareas que realizan, tomando éstas como retos personales, así mismo se mostraran satisfechos, inmersos y con una concentración total en sus actividades laborales. Esto es comprobado Rodríguez (2018) quien en su investigación obtuvo que se halla una relación directa y significativa entre necesidad de poder de la variable motivación y las dimensiones de la variable compromiso, en tal caso ejercer dominancia sobre los compañeros de trabajo en un ambiente de trabajo, dirigiendo y empoderando, en parte correspondiente a establecer relaciones laborales dentro de la empresa, cumplir con las normas organizacionales y evaluar el impacto de rotaciones, ausencia o despido; esto se presenta porque la necesidad de poder está totalmente relacionada de manera directa con la imagen de la profesión de la persona, la influencia en los demás y el estado del trabajo, por lo que los trabajadores se dirigen a construir relaciones importantes, mantener un margen definido, organizar y desempeñar funciones de manera eficiente, evitando rotaciones o despidos. De igual manera Solano y Villanueva

(2020) quienes en su estudio se identificó una relación positiva de efecto pequeño entre la necesidad de poder con las dimensiones vigor, dedicación y absorción de *engagement* en el trabajo, en este sentido el deseo por tener el control sobre el medio de trabajo presenta relación con el nivel de energía en el desempeño, la dedicación que tiene el trabajador con la organización y en la introducción en las diversas tareas del puesto.

Al respecto Contreras (2015) indican que cuando los trabajadores se comprometen con sus funciones y con su organización se implicarán y esforzarán por ser mejores días a día; en ese sentido un trabajador que viven con *engagement* tienen ventaja en el trabajo pues son más provechosos, brindan una mejor atención a los demás ofreciendo un trabajo de calidad.

En cuanto en la tabla 9 se acepta la tercera hipótesis específica pues el coeficiente de correlación de Pearson encuentra una correlación directa y significativa de manera alta ( $p < .01$ ) entre la Motivación de Logro y el *Engagement*, esto significa que en la medida que los trabajadores sientan que pueden alcanzar sus objetivos dentro del trabajo, se sientan satisfechos con las actividades que realizan, manifestarán a su vez un estado positivo y satisfactorio con todo lo que tenga que ver con su trabajo, sintiéndose comprometidos con la empresa a la que pertenece y por ende ejercerán de manera positiva sus funciones. Esto es comprobado por Amasifuen (2016) quien en su investigación dedujo que la percepción subjetiva de la experiencia profesional de un individuo, sobre la cual se puede apreciar la satisfacción con los logros anteriores y los recientes, está relacionada con una tendencia a realizar constantemente las actividades y responsabilidades dadas por la organización, el grado de pertenencia a una organización es también el entusiasmo y la emoción que son capaces de experimentar en el proceso productivo. Así también Bautista (2018) en su investigación comprueba la existencia de una relación directa y significativa entre las dimensiones de la variable motivación y la

variable compromiso organizacional, ello mostraría que, si bien los empleados están más comprometidos y son más responsables con la identidad y los objetivos de la organización a través de su gran compromiso en el lugar de trabajo, se hallará que más motivados están a través del logro, el poder o la asociación, en otras palabras significa que el nivel alto de compromiso laboral repercute ya puede ser por medio de la necesidad por realizar algo complicado pero cumpliendo objetivos, por encontrarse realizado y capacitado; la necesidad de desempeñarse con dominio sobre los demás y también la necesidad de formar relaciones positivas, de compartir con los compañeros de trabajo.

De igual forma se presenta correlación directa y significativa en un nivel alto ( $p < .01$ ) entre la Motivación de Logro y las dimensiones Vigor, Dedicación y Absorción de *Engagement*, lo encontrado da a entender que mientras los trabajadores valoren su trabajo, sientan que tienen éxito en logro de sus metas, y por ende lleguen a sobresalir dentro de la organización; manifestarán a su vez un estado de activación así como entusiasmo al desarrollar sus actividades laborales, involucrarse totalmente en las mismas y con la organización a la que pertenecen. Lo cual es corroborado por Amasifuen (2016) quien en su investigación comprobó que en la medida que el individuo haga una autovaloración de su vida de manera positiva podrá a su vez desarrollar directamente la energía y la fortaleza mental para trabajar, la importancia de su trabajo para el mismo y sus compañeros de trabajo y la sensación de bienestar que proviene de concentrarse en el trabajo. Así mismo Solano y Villanueva (2020) plantearon reconocer la relación entre la necesidad de logro con las dimensiones de *engagement* en el trabajo, ante esto reportaron relaciones de efecto inferior al pequeño con dedicación, vigor y absorción, los resultados nos dicen que el anhelo de cumplir las metas trazadas para tener un buen desarrollo y avance dentro del ambiente laboral, no tiene una disminución en cuanto al aumento o disminución con el nivel de energía para las funciones, la dedicación del colaborador y la total responsabilidad que da en las funciones.

En la misma línea Ramírez et al., (2008) refiere que en una organización el factor humano toma un papel muy importante pues los individuos llevan a cabo las responsabilidades de planear, organizar, dirigir y controlar, conllevando a que la organización puede funcionar de manera efectiva logrando no solo sus objetivos personales sino también organizacionales; en contraposición las organizaciones no existen sin personas, y de ellas depende mayormente el éxito, el progreso y los resultados de las empresas.

En ese sentido, se puede afirmar que el proceso de activación que orienta a los individuos a satisfacer sus necesidades y metas laborales se relaciona con el estado afectivo cognitivo persistente hacia las actividades relacionadas al trabajo y que permitirán que el individuo se plantee objetivos y busque lograrlos tanto para su bienestar personal, así como para contribuir con el bienestar de la organización a la que pertenece.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



## 5.1. Conclusiones

- El tipo de motivación laboral predominante en los colaboradores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo es la motivación de afiliación con un porcentaje de 66.5%.
- De igual manera respecto a los niveles según dimensiones de motivación laboral se evidencia que en las dimensiones de afiliación y logro predomina el nivel medio con 41.4% y 39.3% respectivamente; mientras que en la dimensión poder predomina el nivel alto con 38.2%.
- Respecto a los niveles de *Engagement* predomina el nivel medio con un 38.7% de los colaboradores.
- Del mismo modo respecto a los niveles según dimensión de *engagement* se evidencia que en las dimensiones vigor y dedicación predomina el nivel alto con 42.9% y 41.4%, mientras que en la dimensión absorción predomina el nivel medio con 39.3%.
- Así también a través del coeficiente de correlación de Pearson se establece que existe una correlación directa y altamente significativa ( $p < .01$ ) entre motivación de afiliación y *engagement*. De la misma manera, se halla una correlación directa y altamente significativa ( $p < .01$ ); entre motivación de afiliación y las dimensiones vigor, dedicación y absorción de *engagement*.
- De igual modo, a través del coeficiente de correlación de Pearson se identificó la existencia de una correlación directa y altamente significativa ( $p < .01$ ), entre la motivación de poder con el *engagement*. Así también se halla una correlación directa y altamente significativa ( $p < .01$ ) entre motivación de poder y las dimensiones vigor, dedicación y absorción de *engagement*.
- Por último, a través del coeficiente de correlación de Pearson se encuentra una correlación directa y altamente significativa ( $p < .01$ ), entre la Motivación de logro

con el *Engagement*. Igualmente se halla una correlación directa y altamente significativa ( $p < 01$ ) entre motivación de logro y las dimensiones vigor, dedicación y absorción de *engagement*.

## 5.2. Recomendaciones

- Se sugiere a Recursos Humanos, realizar capacitaciones periódicas para que los trabajadores se sientan motivados y puedan desarrollarse como profesionales y personas. Tomar en cuenta las líneas de carreras en los puestos.
- También se recomienda al área, ejecutar estrategias que permitan mantener una adecuada comunicación entre los jefes inmediatos y colaboradores, así éstos puedan manifestar las necesidades que tengan dentro de la empresa y a su vez sentirse motivados con la misma.
- Se propone a los encargados de Gestión Humana, ejecutar encuestas periódicas e implementar buzones de sugerencias, para poder estar atentos a los problemas que puedan presentarse permitiendo así fomentar el compromiso de los colaboradores con la organización, además que se podrá ofrecer los colaboradores un ambiente seguro y estabilidad laboral.
- Es importante que Recursos Humanos de la mano con el área de Gestión del Talento, realicen la ubicación del personal en cargos donde se puedan desenvolver según sus habilidades y conocimientos propios; así mismo facilitar todos los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones, reforzando así su nivel de absorción que implica la concentración y satisfacción en su trabajo.
- Es de gran interés que las áreas ya mencionadas ejecuten actividades de integración que fomenten adecuadas relaciones interpersonales entre colaboradores con el fin de promover el esfuerzo hacia el trabajo, el entusiasmo y la concentración en el trabajo.
- Se sugiere a los encargados de Recursos Humanos capacitar a los jefes inmediatos, así como a los colaboradores que destacan, dirigen y motivan a sus compañeros en habilidades de liderazgo para promover a su vez voluntad hacia el

trabajo, el orgullo de ser parte de la empresa y el agrado por cumplir las funciones a realizar.

- Se recomienda a los encargados de Recursos Humanos y Gestión Humana organizar un plan de incentivos motivacionales para los colaboradores, dependiendo de sus necesidades, dándoles beneficios como reconocimiento al trabajador del mes, actividades de relajación mental, físico y visual con el objetivo que persista ante las dificultades, así como retos que se le puedan presentar en el trabajo y se mantenga concentrado en cumplir sus funciones.

**CAPITULO VI**  
**REFERENCIAS Y ANEXOS**

## 7.1. Referencias

- Aguayo, R. & Veramendi, J. (2019) Relación de la Motivación Laboral en el Compromiso Organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de la Joya (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10394/RIagesrr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alba, R. (6 de febrero del 2017). Coaching de Castilla y León. Liderazgo en las organizaciones – Mayka Donís. Recuperado de <https://www.coaching-cyl.org/liderazgo-mayka-donis/>
- Alburqueque, F. (2020) Motivación laboral y rendimiento del potencial humano en colaboradores del Banco Scotiabank Perú –sede Rímac, 2019. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46684/Alburqueque\\_BFH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46684/Alburqueque_BFH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Allasi, W. (2020) Bienestar psicológico y engagement en colaboradores de una empresa privada del distrito de Callao, 2020. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68200/Allasi\\_WM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68200/Allasi_WM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amasifuen, C. (2016) Bienestar psicológico e involucramiento laboral en colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo – 2016 (Tesis para Licenciada en Psicología). Recuperado de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2972>

- Aon Hewitt (2016) Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016.  
Recuperado de [http://www.adril.org.ar/wp-content/uploads/2016/08/ADCA-Estudio-Compromiso-de-los-Empleados-Ago\\_2016.pdf](http://www.adril.org.ar/wp-content/uploads/2016/08/ADCA-Estudio-Compromiso-de-los-Empleados-Ago_2016.pdf)
- Araneda, H., Wood, P., Loreto, M., Rodriguez, M., Larraechea, R., Dosal, F. y De Aguirre, J. (2015) Medición Engagement Chile 2015. Recuperado de <https://www.circularhr.cl/wp-content/uploads/2019/10/MedicionEngagement2015.pdf>
- Arenas, F. & Andrade, V. (2013) Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>
- Agurto, K., Mogollón, F. & Castillo L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 112-119. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400112](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112)
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 29(3),107-115. ISSN: 1576-5962. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411011>
- Bautista, I. (2018). Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Lince, Lima-2018 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25334>
- Berardi, A. (2015). *Motivación Laboral y Engagment en el Sector Público Nacional*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <https://silo.tips/download/motivacion-laboral-y-engagement>

- Bobadilla, M.; Callata, C. & Caro, A. (2015) *Engagement Laboral y Cultura Organizacional: El rol de la Orientación Cultural en una empresa global* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>
- Bruce, A. y Pepitone, J. S. (2002). *Tenga a su equipo motivado*. Madrid, España: McGrawHill.
- Cárdenas, T. & Jaik, A. (2014) *Engagement. Ilusión por el Trabajo*. ReDIE <https://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>
- Crabtree, S. (8 de octubre del 2013). En todo el mundo el 13% de los empleados se dedican al trabajo. Recuperado de <http://news.gallup.com/poll/165269/worldwide-employees-engaged-work.aspx>
- Chiavenato I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mc Graw Interamericana.
- Chico, M. (16 de diciembre del 2013). Consejos Laborales. El 34% de los mexicanos aseguró no sentirse motivado por su trabajo. Recuperado de <https://www.trabajando.com.mx/contenido/noticia/1387200942/El-34--de-los-mexicanos-aseguro-no-sentirse-motivado-por-su-trabajo.html>
- Conde, V. (2019) *Motivación Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de un contact center de Lima 2019*. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43593>
- Contreras, C. (2015) Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 37-42. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100008>



- Correa R. (28 de agosto del 2012) Mba y educación ejecutiva. El compromiso organizacional es indispensable para alcanzar las metas. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-compromiso-organizacional-es-indispensable-para-alcanzar-las-metas>
- Davey, K. (2016) Felicidad y Engagement en estudiantes de educación superior que trabajan en Lima (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5350>
- De la Puente, L. (2017) Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo (Tesis para Licenciado en Psicología). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapuerta\\_rl.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapuerta_rl.pdf)
- Demerouti, E., Bakker, A., De Jonge, J., Janssen, P. & Schaufeli, W. (2001) Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 27(4), 279–286. <https://doi.org/10.5271/sjweh.615>
- Díaz, A. (2018) Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2018. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23933>
- Espinoza, D. (2017) Motivación y compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de archivos de la empresa Imaging Perú S. A. C. Lima, 2016 (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8828>
- Diario Gestión (21 noviembre del 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>

- Grande, J. (5 de diciembre del 2019) Motivación Laboral: entre lo que dice y hace el líder. *El Peruano*. <https://www.elperuano.pe/noticia-motivacion-laboral-entre-que-dice-y-hace-lider-87239.aspx>
- Hernández, S. Fernández, C. y Batista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. México. Editorial McGraw- Hill.
- Khan, W. (1996) Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement of Work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Kelly, M. (2008) *El gerente de los sueños*. México: Empresa Activa
- León, E. & Calderón, L. (2018) Motivación Laboral y su relación con la retención del Talento Humano en la empresa aseguradora Pacífico Vida de la ciudad de Trujillo, 2017. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13698/Calder%c3%b3n%20Vela%20Lupe%20-%20Le%c3%b3n%20Angulo%20Evelyn%20Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llorens, S. (2009) Liderazgo transformacional y capital psicológico positivo: un estudio de caso en una empresa de construcción. *Revista Directivos Construcción*, N° 220. Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/22991/32390.pdf>
- Lorente, L. & Vera, M. (2010) Las organizaciones saludables "El engagement en el trabajo" *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 73, 16–20. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3276867>
- Meneses, J. (2013). *Psicometría*. España: Editorial UOC
- McClelland, D. (1970). *Informe sobre el Perfil Motivacional*. Venezuela, Caracas. Fundase.

Miguel, A. (22 de agosto del 2014). Perú Contable – Laboral. El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>

Muchinsky, P. (2007). *Psicología Aplicada en el Trabajo*. México DF: Editorial COPY RIGHT

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: McGrawHill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Peña, H. & Villon, S. (2018) Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el ÉXITO Organizacional. *Revista Scientific Vol. 3 No.7*  
[file:///E:/descargas/Dialnet-MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913%20\(5\).pdf](file:///E:/descargas/Dialnet-MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913%20(5).pdf)

Pérez, C. (1999) Relación entre la motivación laboral y el compromiso del individuo con la organización. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3910.pdf>

Pinedo, G. (27 de febrero del 2017). El portal del capital humano. 40% de empresas peruanas cuenta con una estrategia formal de Employee Engagement. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/entrevistas/40-de-empresas-peruanas-cuenta-con-una-estrategia-formal-de-employee-engagement/>

Piqueras, C. (14 de noviembre del 2017). El peor error en equipo: falta de compromiso. Recuperado de <https://www.cesarpiqueras.com/la-falta-de-compromiso/>

- Quispe, K. (2018). Estrés laboral y Engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018. Tesis de Licenciatura. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30305/Quispe\\_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30305/Quispe_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, M. (2018) *Motivación Laboral y Engagement en los trabajadores de la municipalidad provincial de Acomayo 2018*. (Tesis de Maestría). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33403/quispe\\_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33403/quispe_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramirez, R., Abreu, J. y Badii, M. (2008) La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales. *International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143-185. Recuperado de <http://www.spentamexico.org/v3-n1/3%281%29%20143-185.pdf>
- Ramos, M. (2019) Relación entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Elektra. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50082>
- Robbins S. & Coilter M. (2013) *Administración. Un empresario competitivo*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional (10ª ed.)*. México: Pearson Educación.
- Robbins S. & Judge T. (2013) *Comportamiento Organizacional. (15ª edición)* México: Pearson.
- Rodriguez, J. (2017) Motivación y Compromiso organizacional en oficiales del grado mayor de una organización militar el Lima-Perú en el 2015, Tesis de Maestría.

Recuperado de <https://1library.co/document/yng3ellz-motivacion-compromiso-organizacional-oficiales-grado-organizacion-militar-peru.html>

Rodriguez, R. (2018) “Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de entidades financieras privadas de la provincia de Trujillo (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24538>

Rojas, A. (2020) Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Megacentro Boutique Zoily EIRL, 2020 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62783>

Ruiz, O., Gago, G., García, L. & López, B. (2013) *Recursos humanos y responsabilidad corporativa*. España: McGraw-Hill.

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. y Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>

Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004) El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261, 109-138. [https://www.researchgate.net/publication/46650776\\_El\\_engagement\\_de\\_los\\_empleados\\_Un\\_reto\\_emergente\\_para\\_la\\_direccion\\_de\\_los\\_recursos\\_humanos/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/46650776_El_engagement_de_los_empleados_Un_reto_emergente_para_la_direccion_de_los_recursos_humanos/citation/download)

Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sánchez, K. & Padilla, M. (2020) Engagement y Estrés laboral de una empresa privada de Trujillo, Tesis de Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45814/Sanchez\\_FKG-Padilla\\_VMLDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45814/Sanchez_FKG-Padilla_VMLDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, L. (10 de enero del 2013) Emprende Pyme. La motivación laboral. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). Utrecht work engagement scale: Preliminary manual. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University. Recuperado de [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzáles-Romá, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Sexton, W. (1977) *Teorías de la Organización*. México: Trillas.
- Sheaffer, R., Mendenhall, W. y Lyman, R. (2007) *Elementos de Muestreo*. 6ta Edición. España: ITES Paraninfo.
- Silva, Y., Caminos, M., Pereyra, M., Pérez, M. (2018) Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar de Plata, Argentina. *FACES*, 24(51), 47-50. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/3064/1/FACES-51-silva-et-al.pdf>
- Solano y Villanueva (2020) Motivación laboral y engagement en el trabajo en colaboradores de empresas agroindustriales. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54787>
- Suárez, Y. y Mendoza, J. (2014) Indicadores de salud mental y engagement en empleados de una empresa promotora del desarrollo económico. *Económicas*

CUC, 35 (2), 133-146. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085529>

Tito, P. y Vargas, S. (2013) Impacto de la motivación y el liderazgo en el rendimiento laboral de una empresa de servicios de Lima Metropolitana. *Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Fac. de CC. Administrativas*. Vol. 16, N.º 32. Disponible en <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8754/7601>

Toribio, C. (2016) Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una municipalidad distrital del Perú –2015 (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10940/Toribio%20Gavida%20Claudia%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tripiana, J. & Llorens, S. (2015) Fomentando empleados engaged: el rol del líder y la autoeficacia. *Anales de Psicología*, 31(2), 636-644. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v31n2/psicologia\\_social1.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v31n2/psicologia_social1.pdf)

Urdaneta, O. y Urdaneta M. (2013). Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX (4), 672-682. [Fecha de Consulta 20 de Noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474006>

Vicuña, L. & Colaboradores (2004) La Motivación de Logros y El Auto Concepto en estudiantes de la Universidad Mayor de San Marcos. *Revista de Investigación en Psicología*, Vol.7 No.2 <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5127/5502>

Wood, P., Moenne, G., Arteaga, C., Larrechea, R., Dosal, F., Del Solar, M., Klempau, R., De Aguirre, J., Becerra, M. y Besio, C. (2018) Medición 2018 Engagement. Circular HR. Recuperado de <https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement-2018.pdf>



## 6.2. Anexos

### Anexo 1:

#### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación científica que se aplicará a cada uno de los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo.

Se me ha explicado que:

- El objetivo del estudio es Determinar la relación entre los tipos de motivación y el engagement en los trabajadores, del área comercial, de una empresa privada del distrito de la ciudad de Trujillo, 2017.
- El procedimiento consiste en responder completamente a los cuestionarios que medirán los tipos de motivación y engagement.
- El tiempo de duración de mi participación es de 20 minutos.
- Puedo recibir respuesta a cualquier pregunta o aclaración.
- Soy libre de rehusarme en participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione. Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás o en caso de mandato judicial.
- Puedo contactarme con el (la) autor(a) de la investigación Natalia Arribasplata Sánchez mediante correo electrónico o llamada telefónica para presentar mis preguntas y recibir respuestas.

Finalmente, bajo estas condiciones **ACEPTO** ser participante de la investigación.

Trujillo, 2 de noviembre de 2017.

\_\_\_\_\_  
(Firma)

DNI N°: .....

En caso de alguna duda o inquietud sobre la participación en el estudio puede llamar al teléfono 989535285 o escribir al correo electrónico [natokari10@gmail.com](mailto:natokari10@gmail.com)

## Anexo 2: Cuadernillo y Protocolo de respuestas

### ESCALA M-L – 1996-REV. 2012 Por: Luis Alberto Vicuña Peri y Colaboradores

**Edad:** \_\_\_\_\_ años    **Sexo:** M ( ) F ( )    **Grupo ocupacional:** Administrativo ( )  
Operario ( )

**Estado civil:** \_\_\_\_\_    **Tiempo en la empresa:** \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES

Esta escala le presenta a usted, algunas posibles situaciones. En cada una deberá indicar su grado de acuerdo o desacuerdo, para lo cual deberá poner una equis (X) debajo de la categoría que describa mejor sus rasgos motivacionales. Trabaje con el siguiente criterio.

1. equivale a DEFINITIVAMENTE EN DESACUERDO
2. equivale a MUY EN DESACUERDO
3. equivale a EN DESACUERDO
4. equivale a DE ACUERDO
5. equivale a MUY DE ACUERDO
6. equivale a DEFINITIVAMENTE DE ACUERDO

| PREGUNTAS  | DESACUERDO |   |   | ACUERDO |   |   |
|--|------------|---|---|---------|---|---|
|  | 1          | 2 | 3 | 4       | 5 | 6 |
| <b>1 CUANDO ESTOY CON MIS PADRES</b>                                     |            |   |   |         |   |   |
| a) Hago lo necesario por comprenderlos.                                  |            |   |   |         |   |   |
| b) Cuestiono lo que considero inapropiado.                               |            |   |   |         |   |   |
| c) Hago lo necesario para conseguir lo que deseo.                        |            |   |   |         |   |   |
| <b>2. EN CASA</b>  |            |   |   |         |   |   |
| a) Apoyo en la consecución de algún objetivo.                            |            |   |   |         |   |   |
| b) Soy el que da forma a las ideas.                                      |            |   |   |         |   |   |
| c) Soy quien logra que se haga algo útil.                                |            |   |   |         |   |   |
| <b>3. CON MIS PARIENTES</b>  |            |   |   |         |   |   |
| a) Me esfuerzo para obtener su aprobación.                               |            |   |   |         |   |   |
| b) Hago lo necesario para evitar su influencia.                          |            |   |   |         |   |   |
| c) Puedo ser tan afectuoso como convenga.                                |            |   |   |         |   |   |
| <b>4. CUANDO TRABAJO EN GRUPO</b>  |            |   |   |         |   |   |
| a) Acoplo mis ideas con las del grupo para llegar a una síntesis juntos. |            |   |   |         |   |   |
| b) Distribuyo los temas para facilitar el análisis.                      |            |   |   |         |   |   |
| c) Finalmente, hago visible mi estilo en la presentación.                |            |   |   |         |   |   |
| <b>5. CUANDO ESTOY FRENTE A UN GRUPO DE TRABAJO</b>                      |            |   |   |         |   |   |
| a) Me sumo al trabajo de los demás.                                      |            |   |   |         |   |   |
| b) Cautelo el avance del trabajo.  |            |   |   |         |   |   |
| c) Oriento para evitar errores.  |            |   |   |         |   |   |
| <b>6. SI EL TRABAJO DEPENDIERA DE MI</b>                                 |            |   |   |         |   |   |
| a) Elegiría asesores con mucho talento.                                  |            |   |   |         |   |   |
| b) Determinaría las normas y formas de trabajo.                          |            |   |   |         |   |   |
| c) Oriento para evitar errores.  |            |   |   |         |   |   |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| <b>7. MIS AMIGOS</b>                                |  |  |  |  |  |  |
| a) Los trato por igual.                             |  |  |  |  |  |  |
| b) Suelen acatar mis ideas.                         |  |  |  |  |  |  |
| c) Alcanzo mis metas con o sin ellos.               |  |  |  |  |  |  |
| <b>8. CUANDO ESTOY CON MIS AMIGOS</b>               |  |  |  |  |  |  |
| a) Los tomo como modelos.                           |  |  |  |  |  |  |
| b) Censuro las bromas que no me parecen.            |  |  |  |  |  |  |
| c) Busco la aprobación de mis iniciativas.          |  |  |  |  |  |  |
| <b>9. CUANDO MI AMIGO ESTA CON SUS AMIGOS</b>       |  |  |  |  |  |  |
| a) Busco la aceptación de los demás.                |  |  |  |  |  |  |
| b) Oriento el tema de la conversación.              |  |  |  |  |  |  |
| c) Los selecciono según me parezca.                 |  |  |  |  |  |  |
| <b>10. CON EL SEXO OPUESTO</b>                      |  |  |  |  |  |  |
| a) Busco los puntos de coincidencia.                |  |  |  |  |  |  |
| b) Busco la forma de controlar la situación.        |  |  |  |  |  |  |
| c) Soy simpático si me interesa.                    |  |  |  |  |  |  |
| <b>11. EL SEXO OPUESTO</b>                          |  |  |  |  |  |  |
| a) Es un medio para consolidar la identidad sexual. |  |  |  |  |  |  |
| b) Sirve para comprobar la eficacia persuasiva.     |  |  |  |  |  |  |
| c) Permite la comprensión del otro.                 |  |  |  |  |  |  |
| <b>12. EN LA RELACIÓN DE PAREJA</b>                 |  |  |  |  |  |  |
| a) Ambos se complacen al sentirse acompañados.      |  |  |  |  |  |  |
| b) Uno de ellos es quien debe orientar la relación. |  |  |  |  |  |  |
| c) Intento obtener mayor utilidad.                  |  |  |  |  |  |  |
| <b>13. RESPECTO A MIS VECINOS</b>                   |  |  |  |  |  |  |
| a) Busco los lugares donde se reúnen.               |  |  |  |  |  |  |
| b) Decido que deben hacer para mejorar algo.        |  |  |  |  |  |  |
| c) Los ayudo siempre que obtengo un beneficio.      |  |  |  |  |  |  |
| <b>14. QUIENES VIVEN CERCA DE CASA</b>              |  |  |  |  |  |  |
| a) Los conozco bien y me gusta pasarla con ellos.   |  |  |  |  |  |  |
| b) Son fáciles de convencer y manejar.              |  |  |  |  |  |  |
| c) Me permiten alcanzar mis metas en la comunidad.  |  |  |  |  |  |  |
| <b>15. EN GENERAL, CON MIS CONOCIDOS DEL BARRIO</b> |  |  |  |  |  |  |
| a) Acato lo que se decide en grupo.                 |  |  |  |  |  |  |
| b) Impongo mis principios.                          |  |  |  |  |  |  |
| c) Espero que me consideren un ganador.             |  |  |  |  |  |  |
| <b>16.SIEMPRE QUE NOS REUNIMOS A JUGAR</b>          |  |  |  |  |  |  |
| a) Acepto los retos, aunque me parezcan tontos.     |  |  |  |  |  |  |
| b) Aceptan mi consejo para decidir.                 |  |  |  |  |  |  |
| c) Elijo el juego en el que puedo ganar.            |  |  |  |  |  |  |
| <b>17.DURANTE EL JUEGO</b>                          |  |  |  |  |  |  |
| a) Me adapto a las normas.                          |  |  |  |  |  |  |
| b) Impongo mis reglas.                              |  |  |  |  |  |  |
| c) Intento ganar a toda costa.                      |  |  |  |  |  |  |
| <b>18.CUANDO EL JUEGO TERMINA</b>                   |  |  |  |  |  |  |
| a) Soy buen perdedor.                               |  |  |  |  |  |  |
| b) Uso las normas más convenientes.                 |  |  |  |  |  |  |
| c) Siempre obtengo lo que quiero.                   |  |  |  |  |  |  |

## Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

**Edad:** \_\_\_\_\_ años    **Sexo:** M ( ) F ( )    **Grupo ocupacional:** Administrativo ( )  
Operario ( )

**Estado Civil:** \_\_\_\_\_    **Tiempo en la empresa:** \_\_\_\_\_

*Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).*

---

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

---

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

### Anexo 3: Aporte de cuadros y tablas

**Tabla A1**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las puntuaciones de la Escala de Motivación laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*

---

|                          | Z de K-S | Sig.(p) |
|--------------------------|----------|---------|
| Motivación de afiliación | ,053     | ,200    |
| Motivación de poder      | ,096     | ,000 ** |
| Motivación de logro      | ,078     | ,006 ** |

---

*Nota:*

N : Tamaño de muestra

KS: Estadístico de Kolmogorov-Smirnov

\*\*p< .01

En la Tabla A1, se muestra que según la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, la distribución de las puntuaciones obtenidas por trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo participantes en la investigación, en Motivación de filiación no presenta diferencia significativa ( $p>.05$ ): Mientras que en Motivación de poder y de Logro se identificó diferencia altamente significativa ( $p<.01$ ) con la distribución normal.

**Tabla A2**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las puntuaciones de la Escala de Engagement en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*

|                   | Z de K-S | Sig.(p) |
|-------------------|----------|---------|
| <b>Engagement</b> | ,104     | ,000 ** |
| Vigor             | ,137     | ,000 ** |
| Dedicación        | ,152     | ,000 ** |
| Absorción         | ,119     | ,000 ** |

*Nota:*

N : Tamaño de muestra

KS: Estadístico de Kolmogorov-Smirnov

\*\*p< .01

En la Tabla A2, se muestra que según la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las puntuaciones de la Escala de *Engagement* en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo, la diferencia altamente significativa se presenta, con la distribución normal, a nivel general, y como en sus dimensiones: Vigor, Dedicación y Absorción.

**Tabla A3**

*Evaluación de ítems a través del coeficiente de correlación Ítem-test corregido de la Escala de Motivación laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*

| Ítem   | ritc | Ítem   | ritc | Ítem   | ritc |
|--------|------|--------|------|--------|------|
| Ítem01 | ,340 | Ítem01 | ,253 | Ítem01 | ,360 |
| Ítem02 | ,379 | Ítem02 | ,295 | Ítem02 | ,327 |
| Ítem03 | ,323 | Ítem03 | ,203 | Ítem03 | ,341 |
| Ítem04 | ,491 | Ítem04 | ,201 | Ítem04 | ,380 |
| Ítem05 | ,336 | Ítem05 | ,302 | Ítem05 | ,337 |
| Ítem06 | ,348 | Ítem06 | ,414 | Ítem06 | ,385 |
| Ítem07 | ,438 | Ítem07 | ,344 | Ítem07 | ,399 |
| Ítem08 | ,337 | Ítem08 | ,270 | Ítem08 | ,511 |
| Ítem09 | ,449 | Ítem09 | ,475 | Ítem09 | ,491 |
| Ítem10 | ,548 | Ítem10 | ,407 | Ítem10 | ,381 |
| Ítem11 | ,114 | Ítem11 | ,337 | Ítem11 | ,321 |
| Ítem12 | ,496 | Ítem12 | ,309 | Ítem12 | ,517 |
| Ítem13 | ,350 | Ítem13 | ,438 | Ítem13 | ,319 |
| Ítem14 | ,380 | Ítem14 | ,309 | Ítem14 | ,279 |
| Ítem15 | ,463 | Ítem15 | ,477 | Ítem15 | ,312 |
| Ítem16 | ,428 | Ítem16 | ,487 | Ítem16 | ,335 |
| Ítem17 | ,550 | Ítem17 | ,415 | Ítem17 | ,465 |
| Ítem18 | ,407 | Ítem18 | ,381 | Ítem18 | ,577 |

Nota:

Ítem válido se coeficiente de correlación ítem-test es mayor o igual a 0.20.

Los resultados presentados en la tabla A3, permiten observar que cincuentatrés de los ítems que constituyen la Escala de Motivación laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad Trujillo, presentan índices de correlación ítem-test corregidos con valores superiores a .20, con valores que oscilan entre .201 a .577; y solamente un ítem presenta un índice con un valor de .114, por debajo de .20; sin embargo en caso de eliminar el referido ítem la confiabilidad de la escala de motivación disminuye ligeramente.



**Tabla A4**

*Evaluación de ítems a través del coeficiente de correlación Ítem-test corregido de la Escala Engagement en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*

---

| Ítem   | ritc | Ítem   | ritc | Ítem   | ritc |
|--------|------|--------|------|--------|------|
| Ítem01 | ,644 | Ítem02 | ,672 | Ítem03 | ,564 |
| Ítem04 | ,513 | Ítem05 | ,624 | Ítem06 | ,401 |
| Ítem08 | ,591 | Ítem07 | ,688 | Ítem09 | ,576 |
| Ítem12 | ,532 | Ítem10 | ,580 | Ítem11 | ,585 |
| Ítem15 | ,587 | Ítem13 | ,415 | Ítem14 | ,562 |
| Ítem17 | ,486 | Ítem06 | ,672 | Ítem16 | ,528 |

---

Nota:

Ítem válido se coeficiente de correlación ítem-test es mayor o igual a 0.20.

Los resultados presentados en la tabla A4, permiten observar que dieciocho de los ítems que constituyen la Escala *Engagement* en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo, presentan índices de correlación ítem-test corregidos con valores superiores a .20, con valores que oscilan entre .401 a .688.

## Tabla A5

*Confiabilidad de la Escala de Motivación laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*

| Escala                   | $\alpha$ | N° Ítems |
|--------------------------|----------|----------|
| Motivación de afiliación | .810     | 18       |
| Motivación de poder      | .770     | 18       |
| Motivación de logro      | .803     | 18       |

*Nota:*

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

**a**

En la tabla A5, se presenta el análisis de la consistencia interna de Motivación laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo, mediante el cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, evidenciando que la confiabilidad en las escalas: Motivación de afiliación (.810) y Motivación de logro (.803), registran coeficientes de confiabilidad que califican a la confiabilidad de las respectivas escalas como muy buena; mientras que la Escala Motivación de poder presenta un índice de confiabilidad de .770, catalogando a la confiabilidad en esta dimensión como respetable.

**Tabla A6**

*Confiabilidad de la Escala Engagement en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*

---

|                   | $\alpha$ | N  |
|-------------------|----------|----|
| <b>Engagement</b> | .906     | 17 |
| Vigor             | .795     | 6  |
| Dedicación        | .808     | 5  |
| Absorción         | .781     | 6  |

---

*Nota:*

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Los resultados que se presentan en la tabla A6, referentes a la confiabilidad por consistencia interna de la Escala *Engagement*, calculada mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, en los trabajadores del área comercial de una empresa privada de la ciudad de Trujillo, identificando en la escala global del *Engagement* una confiabilidad calificada como elevada; de nivel muy buena en la dimensión Dedicación (.808) y en las dimensiones: Vigor (.795) y Absorción (.781) la confiabilidad es respetable.