

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ENGAGEMENT Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL ALUMNO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en administración

Autora:

Carla Maria Navarro Rios

Asesor:

Mg. Jorge Alberto Vargas Merino

Lima - Perú

2020



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Jorge Alberto Vargas Merino, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Navarro Rios, Carla Maria

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “ENGAGEMENT Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL ALUMNO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2019” para aspirar al título profesional de: Licenciada en administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Navarro Rios, Carla Maria para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “ENGAGEMENT Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL ALUMNO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2019”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico número uno a Dios,
por ser el ser supremo que nos ilumina y protege día a día y
porque me dio la sabiduría para poder desarrollar mi trabajo.
A mis padres y mi hijo, porque son los que me dan las fuerzas
y el empuje para seguir cada día y no rendirme.
Además de ser quienes me han apoyado y comprendido a lo
largo del desarrollo de este trabajo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en gran manera, por regalarme un día más de vida y guiarme en este mundo.

Gracias a mis padres Carlos Navarro, Laura Rios y mi hijo Ismael, porque sin ellos no podría lograr todo lo que me he propuesto y porque a lo largo de mi vida siempre tengo su apoyo incondicional.

Agradecemos a mi profesor por el apoyo y por brindarme las herramientas para poder desarrollar de manera satisfactoria este proyecto, le agradezco por guiarme y por compartir sus conocimientos para poder finalizar este proyecto.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS	40
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	44
REFERENCIAS	48
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Técnica e instrumento para el análisis de datos	35
Tabla N° 2: Confiabilidad por consistencia interna de las variables analizadas	37
Tabla N° 3: Análisis de confiabilidad para la motivación laboral	37
Tabla N° 4: Estadísticos descriptivos	39
Tabla N° 5: Resultados de Hipótesis General	41
Tabla N° 6: Resultados de Hipótesis Específicas	41
Tabla N° 7: Correlación de Motivación y Engagement	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Diagrama del diseño correlacional	32
Figura N° 2: Distribución de la muestra por sexo	33
Figura N° 3: Distribución de la muestra por rango de edades	34
Figura N° 4: Estadísticos descriptivos Engagement y Motivación laboral	40

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el engagement y la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad de Lima Metropolitana. Para el desarrollo de tal fin se ha realizado una revisión de conceptos y fundamentos teóricos del engagement y la motivación laboral, vinculando ambas variables.

El tipo de investigación fue correlacional, no experimental de corte trasversal y se emplearon dos instrumentos para la recolección de datos, estos fueron los siguientes: para engagement el cuestionario Work Engagement Scale (UWES) y para Motivación laboral el escala de motivación de Steers R. y Braunstein D. en 1976. Ambos cuestionarios fueron aplicados en un mismo momento a una población de 39 colaboradores del área de atención al alumno, la muestra fue la misma población, el total de los 39 colaboradores de dicha área, esta fue una muestra censal al ser un número pequeño.

Los resultados encontrados demostraron que si existe relación entre ambas variables, se determinó el nivel de significancia es de 0.3 en función a la prueba de hipótesis de Rho de Spearman. Con lo que se pudo dar respuesta a la pregunta principal de manera afirmativa.

Palabras clave: Engagement, Motivación laboral

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las universidades son organizaciones que brindan un servicio de educación para los alumnos y las áreas encargadas de dar el soporte administrativo a estos, por lo general son áreas de altos niveles de procesos administrativos y se necesita contar con un personal que se encuentre motivado a cumplir con las diferentes funciones dentro de la organización. En los últimos años se ha estudiado el fenómeno de la motivación laboral en los colaboradores de distintas organizaciones en todo el mundo y nuestro país no es la excepción, en un artículo publicado años anteriores sobre una encuesta realizada en el 2014 señalan que el 45% de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo (Diario Gestión, 2019).

Un colaborador que se encuentra en esta situación puede disminuir su potencial quiere decir que no rendirá al 100% lo cual podría afectar los indicadores de la organización como lo indica Artigas (2016) en uno de sus artículos de relaciones laborales también comenta que debemos entender la conducta humana y lo que hace que en un momento dado la persona se siente frustrada; y todo esto puede conllevar a un estado de ánimo que se vea reflejado en ansiedad u otras afecciones.

En esta realidad se busca entender muchas de las relaciones que tiene la motivación laboral con otros factores uno de ellos es el engagement laboral que se puede

mencionar como un indicador clave para las organizaciones hoy en día. Según lo indicado por Saks (2006), si una persona disengaged pudiera optar, no iría a trabajar y, por lo general, estaría distraída (Cordero y Matallana 2014). Las organizaciones actuales necesitan empleados proactivos, que estén conectados con su trabajo y comprometidos con altos estándares de calidad (Bakker y Leiter, 2010).

A raíz de lo expuesto se toma la motivación laboral como una variable de análisis ya que en la actualidad según un diario local (El Comercio, 2018); la tendencia indica que la gran mayoría de peruanos están optando por tener su propio negocio en un periodo no mayor a 10 años ya que las condiciones laborales actuales no se ajustan a sus necesidades. Ante esto las empresas deben implementar herramientas que mejoren estas carencias y como señala Lozano (2007) se debe reconocer el esfuerzo y resultados de los demás, para que de esta forma se sientan más a gusto consigo mismos. Según menciona Pacheco (2019) La empresa debe tener en cuenta que la carencia de satisfacción conlleva a la falta de confianza y a los sentimientos de ansiedad por parte de los empleados, lo que sería una pérdida de rentabilidad para la empresa.

1.1.1. Descripción del problema

En experiencias estudiadas en una universidad privada en el área de atención al alumno, se pudo observar cómo en muchos casos los colaboradores del área no se encontraban del todo motivados con respecto al desarrollo de sus actividades manifestándolo en muchos casos por medio de ausencias (justificadas o no justificadas), no participando de actividades como comunidad dentro de la

institución, rotación constante de los colaboradores del área, enfermedades recurrentes (dolor de cabeza, problemas de columna, etc), falta de amabilidad con los interesados, entre otras. Esto genera que no se logre los objetivos del área que son a su vez darle una experiencia en el servicio al alumno y que este pueda sentir que se cumplió sus expectativas a nivel administrativo y por ende mejore su relación con la universidad.

La universidad a lo largo de los años, ha tenido distintos Gerentes en esta área que implementaron distintos tipos de planes de motivación laboral ya que, en dicha institución educativa superior, es una organización educadora que se enfoca en el bienestar de sus docentes, alumnos y colaboradores con un alto sentido de innovación; por ello el factor humano también es de suma importancia dentro de esta organización sin dejar de pensar en que como toda empresa busca ahorrar costos y la alta rotación no ayuda a mejorar este indicador.

Con todo lo antes mencionado nace la idea de la realización de este trabajo de investigación que busca encontrar la relación que tiene el engagement y la motivación laboral en los colaboradores de una universidad del área de atención al alumno.

1.1.2. Justificación

Justificación teórica

Esta investigación se justifica teóricamente porque se han realizado estudios precedentes tanto en el ámbito internacional como nacional, por ello el desarrollo de este trabajo se basa en la percepción del engagement y la relación que tiene con la motivación laboral, debido a que en la actualidad son importantes todos los aspectos relacionados con el clima laboral, el compromiso, la cultura organizacional y la interacción de los colaboradores ya que hemos podido encontrar diversos trabajos que hablan sobre la importancia del clima laboral, motivación laboral, entre otros; sin embargo, en trabajos nacionales la información no es muy amplia sobre el 'engagement laboral aplicado a la mejora de la motivación laboral, por ello la importancia de la investigación.

Justificación práctica

El engagement laboral en la actualidad es un fenómeno bastante estudiado, por ello en este estudio se busca relacionarlo con la motivación laboral, de esta manera identificar puntos que se deben evaluar para que los colaboradores se sientan motivados y a su vez sean más eficientes dentro de la organización demostrando compromiso con sus labores.

Considerando los aspectos mencionados, es importante contextualizar que toda herramienta que trabaje y mejore la motivación laboral podría ser de suma importancia para las organizaciones, también podría decirse que esta es una herramienta de empoderamiento para el colaborador, que le permitirá ser más

productivo y brindar un mejor servicio de atención para los estudiantes de la universidad en la cual se realiza el estudio.

Justificación social

En este sentido la justificación social se encuentra en función a que permite que cada colaborador reconozca sus potenciales y trabaje en sus debilidades para que de esta manera pueda mejorar su relación con los demás en un trabajo conjunto como un grupo de personas enfocadas en ser mejor cada día. Se empieza desde el trabajo y se espera que este se replique también en la familia y en la sociedad, de esta manera se genera un compromiso social.

1.1.3. Antecedentes (tesis)

1.1.3.1. Internacionales

Cerda y Parada (2018) “Clima laboral y engagement aplicado en el empresa coopelan LTDA.” Los Angeles, Chile, realizado en la Universidad de Concepción Campus los Angeles, en su investigación mencionan que se aplicó a una muestra de 47 trabajadores la encuesta Utrecht Work Engagement Survey, de Schaufeli y Bakker (2003) y el Cuestionario de Litwin y Stringer (1968). Las principales conclusiones a las que llegaron son que Coopelan Ltda. necesita mejorar notoriamente sus niveles de clima laboral, especialmente en sus colaboradoras mujeres y en el área administrativa. Las dimensiones de clima laboral más débiles son la motivación, la identidad, calidez y estructura. En cuanto a Engagement, los trabajadores presentan en promedio niveles bastante altos en los

tres aspectos: vigor, dedicación y absorción, pero podría mejorarse en los trabajadores jóvenes o que recién comienzan sus funciones en la empresa.

Ramírez (2016), en su investigación sobre la “Relación de la Motivación al logro y la satisfacción laboral con el techo de cristal en trabajadoras mexicanas”. CDMX, México. Realizado en la Universidad Autónoma de México. Para su investigación trabajaron con dos cuestionarios, su muestra fue de 80 participantes. Los objetivos de esta investigación fueron conocer la satisfacción laboral y la motivación al logro, y relacionar estas variables con el techo de cristal de mujeres mexicanas laboralmente activas, al final de la investigación se concluyó que no se presentaron correlaciones significativas para los factores de motivación. La existencia del techo de cristal es multifactorial, pero en la muestra el factor que determina el techo de cristal, son las decisiones y acciones de las propias mujeres.

Lagos (2015) “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional, en empresas Copelec”, Chillán, Chile, realizada en la Universidad del Bio-Bio, Facultad de Ciencias Empresariales, se realizó siguiendo un enfoque cualitativo con el objetivo de describir, comprender e interpretar circunstancias agradables o desagradables que pudiera tener un trabajador perteneciente a la muestra. El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se construyó ninguna situación, sino que se observaron situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente. La población con la cual se trabajó fueron 75 personas y como último objetivo del trabajo consistió en proponer un conjunto de recomendaciones Gerenciales para mejorar la motivación organizacional en los colaboradores del área administrativa de empresas COPELEC. que las herramientas gerenciales son instrumentos que facilitan al directivo o gerente, la planeación,

administración, dirección, control y evaluación de una organización y sus procesos, e impulsan la optimización de recursos y el desarrollo de una gestión eficiente, que permitan alcanzar los logros establecidos en búsqueda continua del más alto desempeño posible.

En otras investigaciones internacionales se encontró lo referente a Engagement laboral. Córdoba (2015), en su investigación “Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”, Escuintla, Guatemala. Realizado en la Universidad Rafael Landívar. Menciona que el estudio de investigación que realizó con el objetivo de identificar los niveles de engagement en un grupo de colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla. Se llevó a cabo con una muestra aleatoria simple conformada por un grupo de 69 colaboradores que laboran actualmente en dicha organización, comprendidos en un rango de edad de 18 a 45 años, la mayoría de género masculino, como herramienta de investigación utilizó el cuestionario UWES que consta de 17 ítems con una escala tipo Likert. Como resultado de esta investigación concluyó que concluyó que los colaboradores presentan alto nivel de engagement, siendo colaboradores entusiastas hacia su trabajo con sentido de pertenencia en la organización. Por otro lado Granados (2015), en su investigación sobre “Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría de la República”. Bogotá, Colombia. Realizado en la Universidad Nacional Abierta y a distancia UNAD, menciona que en su trabajo de investigación se abordó desde una perspectiva positiva el tema de la salud psicosocial. A diferencia de la forma preventiva y curativa como actualmente se viene manejando, desde la prevención del riesgo y la cura de las enfermedades asociadas al estrés laboral, el tema del Engagement y los recursos personales relacionados se constituye en un complemento al no estar en contraposición con el trabajo preventivo y de curación de los daños ya

existentes. Se llevará a cabo la medición por medio de la aplicación del cuestionario Utrecht Work Engagement Scale UWES el cual consta de 17 ítems que desarrolla tres dimensiones que son: vigor, dedicación y absorción, esto en concordancia con el marco teórico que explica que la mayor posesión de recursos personales permite que el individuo asuma las tareas laborales como retos satisfactorios lo cual favorece el bienestar psicosocial alejando las posibilidades de presentar síndrome de burnout. Finaliza indicando que con los resultados obtenidos serán analizados y evaluados para ser presentados a los participantes y a las directivas de la organización, convirtiéndose en una herramienta que podrá ser utilizada para incrementar el nivel de Engagement, transmitirlo a otros funcionarios, optimizando el trabajo en equipo, mejorando la salud psicosocial de los funcionarios y contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

1.1.3.2. Nacionales

De distintas investigaciones nacionales se inicia citando a Amanqui y Sarmiento (2018) “Motivación labora y el engagement laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico recuperación y central de esterilización del HRHD. Arequipa Julio-2017”, trabajo desarrollado en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, fue de tipo descriptivo, cuantitativo, de corte transversal y con diseño correlacional. Para el desarrollo de la investigación utilizaron dos instrumentos (cuestionarios). El instrumento Motivación Laboral modificado por los trabajadores del Hospital Arzobispo Loayza validado por Hackman Y Oldman consta de 5 dimensiones y 23 preguntas. El instrumento Engagement Laboral validado por Owes Utrecht consta de 3 dimensiones y 17 enunciados. La muestra fue un total de 45 enfermeras y los resultado obtenidos fueron que los niveles de

Motivación Laboral de 88.9% presenta motivación baja. Los niveles de engagement laboral muestra un 84.4% es engagement baja en el personal de enfermería de centro quirúrgico, recuperación y central de estilización del H.R.H.D. Arequipa 2017. Por último, afirman que si existe relación altamente significativamente está dada entre Engagement laboral y motivación laboral cual indica un 82.2% y muestra el test del chi cuadrado ($p < 0.01$) se relaciona engagement laboral baja con motivación laboral baja. Así mismo Quispe (2018), en su tesis “Motivación Laboral y Engagement en los trabajadores de la municipalidad provincial de Acomayo” realizado en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como principal propósito determinar la intensidad de la relación entre la motivación laboral y el engagement, la metodología empleada fue diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, trasversal, se aplicaron dos cuestionarios para Motivación labora y engagement, ambos con estudios de fiabilidad. Los resultados obtenidos fueron que con un nivel de confianza del $95\% = 0.95$, y al nivel de significancia del $\alpha: 5\% = 0.05$, se confirma que, si existe correlación entre las variables Motivación laboral y Engagement, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Correlación de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,709.

León y Calderón (2017) “Motivación laboral y su relación con la retención del talento humano en la empresa aseguradora Pacífico Vida de la ciudad de Trujillo-2017” se realizó, en la Universidad Privada del Norte, para su investigación utilizaron como técnica de recolección de datos la encuesta que permitió obtener información de primera mano sobre las necesidades y expectativas de los colaboradores de la Empresa Pacífico Seguros durante el período de estudio y como instrumento se consideró un cuestionario para evaluar la motivación laboral y otro sobre retención del talento humano, estos

cuestionarios fueron aplicados a los 32 colaboradores. Los resultados fueron que se encontró relación significativa entre ambas variables.

Candia, Castro y Sanchez (2017) “Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera” realizada en la Universidad del Pacífico, se desarrolló una investigación que logró validar con altos índices de confiabilidad y validez un modelo de ecuaciones estructurales (structural equation modelling – SEM) a través del cual se identificó la influencia significativa y de manera inversa de las variables satisfacción laboral y engagement en la intención de rotar del personal funcionario de una empresa minera. En el caso de las subdimensiones prestaciones y supervisión (satisfacción laboral), se alcanzó un nivel de significancia de 95% y 90%, respectivamente; en tanto, la subdimensión vigor (engagement) demostró un nivel de significancia al 95%. Los resultados del estudio que presentaron fueron considerados para el diseño de un plan de mejora a partir de una serie de acciones en materia de las subdimensiones identificadas, lo cual permitirá reducir el índice de rotación del personal funcionario de la empresa minera. Así, se mejorará su productividad; se reducirán los costos en materia de reclutamiento, selección y capacitación; y disminuirán los índices de accidentabilidad del grupo estudiado. (Amanqui y Sarmiento, 2018) “Motivación laboral y el engagemente laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico recuperación y central de esterilización del HRHD. Arequipa julio – 2017” se realizó en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, mencionan que su investigación fue descriptiva, cuantitativa de corte transversal con diseño de correlación, el instrumento para Motivación Laboral que utilizaron fue modificado por los trabajadores del Hospital Arzobispo Loayza validado por Hackman Y Oldman consta de 5 dimensiones y 23 preguntas. El instrumento Engagement Laboral validado por Owes Utrecht consta de 3 dimensiones y 17 enunciados. Los datos se

procesaron estadísticamente SPSS versión 20.0 diseñándose en tablas. Después de aplicar las encuestas se llegó a la conclusión de que si existe relación altamente significativamente está dada entre Engagement laboral y motivación laboral cual indica un 82.2% y muestra el test del chi cuadrado ($p < 0.01$) se relaciona engagement laboral baja con motivación laboral baja.

Toribio (2015) “Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una municipalidad distrital del Perú-2015” para su investigación los instrumentos que se utilizaron para el recojo de la muestra son la ESCALA DE MOTIVACION –MLPA de Steers y Braunstein Y ESCALA DE OPINIONES SL- SPC de Sonia Palma, se llegó a las siguientes conclusiones que existe diferencia altamente significativa ($p < .01$) en la variable de motivación de afiliación y logro con respecto a la variable de satisfacción laboral general y el factor Relación con la Autoridad. La propuesta para el siguiente estudio es un programa de convivencia laboral abordando temas de trabajo en equipo, asertividad y resolución de conflictos.

1.1.4. Bases teóricas

1.1.4.1. Motivación Laboral

Existen varias teorías y definiciones de motivación laboral, pero primero definiremos la palabra motivación, ya que distintos autores han escrito sobre ello, de acuerdo a Jaramillo (2010), este lo define como: “la motivación se refiere a un proceso interno que impulsa al individuo, y este impulso, a su vez, se relaciona con algún evento interno o externo”,

Concepto Motivación

Que según la Real academia de la española (RAE) es el conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona. González (2008) dice que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

Teorías de la Motivación

Stephen Robbins (1999:123) en su teoría de la motivación la define como el incentivo a hacer determinado esfuerzo para cumplir los objetivos de la organización.

Entendido el concepto se investigó a los principales representante del estudio de la motivación pero en el ámbito laboral, se comenzará con la definición que le da Idalberto Chiavenato (2000), la define como «el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea». Depende el ambiente que rodea el individuo, habrá determinada forma de que este se sienta motivado. Por otro lado para Abraham Maslow, en su teoría de la jerarquía de las necesidades humanas

(1954), define a la motivación como el impulso que tiene el ser humano para satisfacer determinados niveles de necesidades. Según el renombrado psicólogo dedicado a la gestión empresarial Federico Herzberg, define a la motivación laboral como el resultado de la interacción de dos factores: factores de motivación (logros, reconocimiento, etc) e higiene (ambiente, sueldo, necesidades básicas, etc).

Para comenzar a disgregar este trabajo que es muy amplio en todo concepto partiendo de que si colocamos la variable “motivación laboral” en el buscador encontraremos infinidad de definiciones conceptuales como las mencionadas líneas arriba; por ello, quiero hablar de la motivación laboral desde el punto de vista de dos autores muy consultados para definir motivación laboral, el primero una de las más destacadas figuras de la psicología industrial y organizacional y padre de las mundialmente conocidas teorías de los dos factores de la motivación y del enriquecimiento del trabajo, Frederick Irving Herzberg (Pinto, J. M. (2000), Herzberg (como se citó en Revista Universidad EAFIT, 2002) afirma lo siguiente:

La secuela más importante de la teoría de la motivación-higiene fue permitirle a Herzberg presentar al mundo empresarial dos revolucionarias ideas. La primera de ellas, que siendo la satisfacción y la insatisfacción laboral dos dimensiones distintas e independientes, las estrategias motivacionales que se habían venido empleando, tales como mejorar las relaciones humanas, aumentar los incentivos salariales, y establecer condiciones adecuadas de trabajo, eran incorrectas; tales elementos no generan una mayor motivación, cuando mucho solo actúan previniendo o eliminando la insatisfacción. La segunda idea fue que solo aumentado los salarios, sin que la gerencia se preocupara de las condiciones en que se realiza las tareas, no sirve para

motivar. De acuerdo con Herzberg, en la medida que el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una poderosa semilla entre los empleados: incentivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del periodo venidero de reajuste salariales. (Pinto, J., 2002)

Con el pasar del tiempo el concepto ha ido evolucionando y otros autores han hecho su contribución aportando distintas opiniones y formas para poder medir y entender la motivación, desde el ámbito laboral, continuando con los autores destacados, se analiza la teoría de las tres necesidades de McClelland (1989), muchos investigadores han utilizado como referencia este autor y obtenido resultados interesantes en sus investigaciones. Algunos puntos de vista distintos, consideran a la teoría de McClelland como un sistema original basado en un estudio experimental avanzado de la motivación humana determinado culturalmente, Madsen, K. (1967). García, Ochoa, Fernández, Félix y Campoy (2015), encontraron como resultados de una investigación sobre la motivación laboral tomando las Necesidades de McClelland afirman que los factores motivacionales de logro, poder, afiliación, estima e incentivo económico, ejercidos por necesidades ya que motivan a realizar alguna conducta, se encuentran igualmente distribuidos en los empleados de las PyMES de la región de Cd. Obregón Sonora, lo que refleja, un estado de motivación efectiva que busca satisfacer todas las necesidades y puede ser estimulado para una productividad más eficiente. Para el desarrollo de esta investigación también se tomó como autor para Motivación Laboral a McClelland y con el que se dimensionó esta variable, quien enfoca su teoría en tres tipos de motivación, los cuales serán nuestras dimensiones, estos son:

Dimensiones de David McClelland

Necesidad de logro:

Se puede conceptualizar como el impulso de destacar, de tener éxito. Lleva a las personas a ellos mismos tersarse metas elevadas que alcanzar. Estas personas tienen una gran necesidad de desarrollar actividades, pero muy poca de afiliarse con otras personas. Las personas movidas por este motivo tienen deseo de alcanzar la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante sobre su actuación. McClelland señala que “hacer algo mejor” es el incentivo natural del motivo del logro.

Necesidad de poder:

Se puede conceptualizar como la necesidad de influir y controlar a otras personas y/o grupos, obtener reconocimiento por parte de estas. Las personas motivadas por la necesidad de poder les gustan que las considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status. Por lo general luchan por que predominen sus ideas y suelen tener una mentalidad “política”. McClelland señala que las personas que los motiva esta necesidad buscará obtener un símbolo de poder.

Necesidad de afiliación:

Se puede contextualizar como el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, formar parte de un grupo, sentir que pertenece a un lugar junto con otras personas, las personas que poseen esta necesidad les gusta ser habitualmente populares, el contacto con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y le agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente. McClelland indica que sucede del mismo modo que la mayoría de los animales prefieren estar con otros miembros de su misma especie, en ese sentido sucede con las personas que presentan esta necesidad.

1.1.4.2. Engagement laboral

Para comenzar a definir esta variable debemos partir indicando que no existe una traducción exacta para engagement por su parte Kanh (1990) citado por (Moreno-Jiménez & Garrosa, 2013) fue uno de los primeros en referirse al término Engagement, como una energía concentrada y que es utilizada en el logro de las metas organizacionales. En un artículo indican que “la mayor parte de los investigadores consideran que el work engagement es un constructo multidimensional que puede confundirse con otros constructos relacionados (e.g. compromiso organizacional, satisfacción laboral, identificación con el trabajo) pero la falta de consenso aparece a la hora de definir las dimensiones que lo conforman. Se consideró conveniente trabajar el engagement con la perspectiva de Schaufeli *et.al.* (2002), ya que a la actualidad es la más aceptada y estudiada por los diferentes investigadores y conocedores del tema.

Definiciones de Engagement según autores

Para Kahn (1990), el engagement es un constructo único que está asociado con el desempeño individual y conexión de la persona con su trabajo, que se expresa en forma física, cognitiva y emocional durante el desarrollo de su rol (Saks 2006).

Para Maslach y Leiter (1997), el engagement posee tres componentes: energía, implicación y eficacia, los cuales son opuestos a las tres dimensiones del burnout, a saber: agotamiento, cinismo y falta de eficacia profesional respectivamente (Salanova et al. 2000).

Para Rothbard (2001), el engagement tiene un elemento psicológico que incluye dos componentes: atención y absorción, el primero relacionado con la disponibilidad cognitiva y tiempo asignado al rol, y el segundo vinculado con el nivel de concentración del individuo hacia su rol (Saks 2006).

Para Schaufeli et al. (2002), el engagement es un «estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, dedicación y absorción más que un estado físico y momentáneo; el engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento, o situación particular» (Salanova y Schaufeli 2004:115). Para Schaufeli et al. (2002), el vigor se caracteriza por los altos niveles de energía y resistencia mental durante el trabajo, que invierten esfuerzo en el trabajo incluso al presentarse dificultades. La dedicación revela la alta implicación laboral, la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Finalmente, la absorción sobreviene cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, en tanto se

experimenta que el tiempo transcurre rápidamente, y se presentan dificultades para desconectarse de lo que se está haciendo debido a la fuerte dosis de disfrute y concentración experimentadas.

Dimensiones de engagement según UWES – 09

Vigor: se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades

Dedicación: se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado

Absorción: se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo

1.1.5. Definiciones conceptuales

Motivación laboral: Es el estímulo que una organización genera en su colaborador para que desarrolle sus actividades de manera positiva.

Engagement Laboral: Es la energía concentrada que se dirige hacia metas organizacionales, la expresión más cercana para algunos sería “vinculación con el trabajo”

1.1.6. Limitaciones del estudio

La motivación es un tema humano por ende es subjetivo; por ello, el análisis del mismo es bastante complejo y los resultados pueden diferir o no llegar a una sola conclusión.

Entendiendo que los seres humanos somos seres complejos, por ello estudiar su comportamiento no es fácil, otro factor limitante es el tiempo dado que al ser un tema de alta complejidad requeriría mayor tiempo para poder abarcar la mayor cantidad de conceptos y estudios que lo puedan definir, por otro lado encontrar una definición exacta para lo que es el engagement es bastante complejo por lo que su traducción al español no puede ser una sola.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta General

¿Cuál es la relación entre el engagement y la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2019?

1.2.2. Preguntas específicas

- a) ¿Cuáles es la relación que existe entre el vigor y la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2019?
- b) ¿Cuáles es la relación que existe entre la dedicación y la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2019?
- c) ¿Cuáles es la relación que existe entre la absorción y la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el engagement y la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada en Lima Metropolitana, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre el vigor y la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2019.
- b) Determinar la relación que existe entre la dedicación y la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2019.
- c) Determinar la relación que existe entre la absorción y la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El engagement se relaciona significativamente con la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada en Lima Metropolitana, 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre el vigor y la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada en Lima Metropolitana, 2019.
- b) Existe relación entre la dedicación y la motivación laboral, en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2019.
- c) Existe relación entre la absorción y la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizó fue correlacional descriptivo, ya que busca establecer la relación de las dos variables de estudio en un único momento, el corte transversal, diseño no experimental, cuantitativa. Según lo indicado por Bernal (2010) uno de los puntos más importantes de las investigaciones correlacionales es encontrar relación entre sus variables o resultados mas no establecen relaciones causales entre ellas.

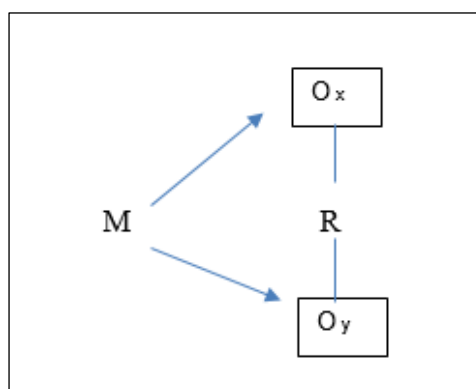


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Donde:

“M” = Muestra (Trabajadores de Atención al alumno)

“X1” = Variable 1: Motivación laboral

“r” = Relación entre las variables

“X2” = Variable 2: Engagement Laboral

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población corresponde a cada uno de los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad privada de Lima que son en su totalidad 39 personas entre hombres y mujeres.

Rasgos demográficos de la población

Género:

Masculino: 18

Femenino: 21

Rango de edad:

18 a 25: 2

26 a 33: 33

34 a más: 9

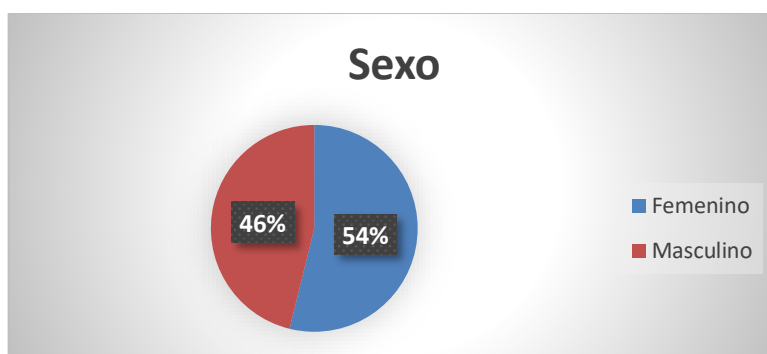


Figura 2. Distribución de la muestra por sexo

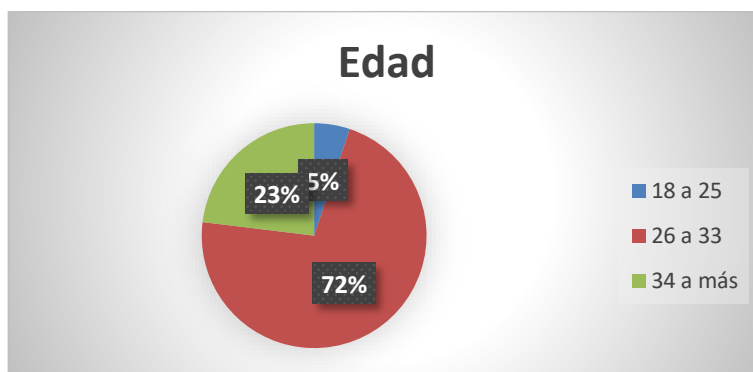


Figura 3. Distribución de la muestra por rango de edades

2.2.2. Muestra

Para definir la muestra, esta es la misma que la población por lo cual será una muestra censal debido a que la población es un número accesible de 39 colaboradores. Para realizar las encuestas, se aplicó el cuestionario a los 39 colaboradores del área de atención al alumno en una sola encuesta.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para el desarrollo de esta investigación los instrumentos que se aplicaron fueron dos encuestas, el primero para medir la “motivación laboral” en sus tres dimensiones de estudio (logro, poder y afiliación) se aplicó la escala de motivación de Steers R. y Braunstein D. en 1976. Para el caso del “Engagement Laboral” se utilizó el Cuestionario Work Engagement Scale (UWES), que incluye tres subdimensiones y consta de 9 ítems medidos a través de una escala Likert de seis puntos (Schaufeli y Bakker 2003). La técnica utilizada es el censo debido a que es una población pequeña.

Tabla N° 1

Técnica, instrumento y procedimiento para el análisis de datos

Variable	técnica	Instrumento/procedimiento
cuantitativa	Cuestionario sobre nivel de motivación laboral en sus tres dimensiones (logro, poder y afiliación) teoría de McClelland	Se procedió a realizar un cuestionario de 15 preguntas referentes a la motivación laboral en sus tres dimensiones (logro, poder y afiliación). Escala de Likert
cuantitativa	Cuestionario de percepción de Engagement Laboral en tres dimensiones (Vigor, dedicación y absorción)	Se procedió a realizar un cuestionario de 9 preguntas referentes a la percepción del engagement en sus tres dimensiones (Vigor, dedicación y absorción) Escala tipo Likert

Fuente: elaboración propia 2019

Encuestas presentadas para el estudio

Engagement:

En el estudio se aplicó Work Engagement Scale (UWES), La encuesta consta de 9 preguntas

Escala en medición tipo Likert

- (0) Nunca
- (1) Casi nunca
- (2) Muy pocas veces
- (3) Algunas veces

- (4) A menudo
- (5) Casi siempre
- (6) Siempre

Motivación laboral:

En el estudio se aplicó la escala de motivación de Steers R. y Braunstein D. La encuesta consta de 15 preguntas

Escala diagnóstica

Alto (50 – 75)

Medio (49-25)

Bajo (25-00)

Escala de medición de Likert

- (1) Definitivamente no
- (2) Probablemente no
- (3) Indeciso
- (4) Probablemente si
- (5) Definitivamente si

2.3.1 Análisis de confiabilidad

En la tabla N° 2 se presenta el análisis de la confiabilidad de las variables evaluadas. Se puede apreciar que el valor Alfa de Cronbach más bajo corresponde a la variable coraje (0,694). De otro lado, la variable que alcanzó el valor alfa más alto es Engagement Laboral con un 0,936. Según Sierra Bravo (2001), el mínimo aceptable para ser considerada un coeficiente sustancial es 0,50, por tanto, todas las dimensiones son consideradas confiables bajo este criterio.

Tabla N° 2.

Confiabilidad por consistencia interna de las variables analizadas

N°	Variables	N° de ítems	Alfa de Cronbach
1	Vigor	3	,857
2	Dedicación	3	,855
3	Absorción	3	,856
4	Engagement Laboral	9	,936
5	Motivación Laboral	15	,694

Fuente: Elaboración propia, 2019.

En la siguiente tabla, se presenta la confiabilidad interna si un ítem es suprimido.

En la tabla N° 3, en la motivación laboral el Alfa de Cronbach con 15 ítems es .694, si suprimimos el ítem P15 el Alfa de Cronbach sube a .718; por ello, dejaremos esta dimensión con 14 ítems para que la fiabilidad sea mayor.

Tabla N°3.

Análisis de confiabilidad para la motivación laboral

Ítems	Alfa de Cronbach si el ítem se ha suprimido
P1	,699
P4	,680
P7	,657
P10	,683
P13	,679
P2	,650
P5	,682
P8	,692
P11	,687
P14	,685
P3	,646
P6	,676
P9	,687
P12	,648
P15	,718

Fuente: Elaboración propia, 2019

2.4. Procedimiento

Lo primero con lo que se comenzó fue con solicitar el permiso correspondiente al jefe del área para poder proceder con la explicación de las encuestas a los colaboradores del área y de esta manera puedan brindar su consentimiento, haciéndoles saber que los cuestionarios eran totalmente anónimos. Una vez explicado cada uno de los cuestionarios se procedió a facilitarles el enlace para que puedan realizarlo desde el aplicativo Google Forms, ambas encuestas fueron tomadas en un mismo momento.

Cuando ya se recogió toda la información de los cuestionarios tanto de motivación labora como de coaching ontológico, se colocó dicha información en un Excel para

poder procesarlos y a su vez poder completar la base de datos, se utilizará la prueba

Rho de Spearman para las pruebas de hipótesis y el análisis de datos en el SPSS

versión 22.0.

2.6. Aspectos éticos

En el caso de esta investigación los aspectos éticos a tener en cuenta están en función a la información proporcionada por la Universidad con la que se trabajó y la con fidelización de las respuestas que dieron cada uno de los colaboradores de manera anónima, dado que son los puntos de mejora en dicha unidad y se tratan con los cuidados que se deben de tener en cuenta.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Estadística Descriptiva

A continuación para el presente capítulo se presentan los estadísticos descriptivos para las variables de Engagement y Motivación laboral.

Table N° 4

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Logro	39	6,00	19,00	25,00	221,538	174,021	3,028
Poder	39	14,00	10,00	24,00	183,077	295,718	8,745
Afiliación	39	14,00	11,00	25,00	188,974	276,058	7,621
MOTIVACIÓN	39	29,00	41,00	70,00	593,590	561,243	31,499
Vigor	39	12,00	5,00	17,00	133,333	264,906	7,018
Dedicación	39	12,00	6,00	18,00	136,667	296,766	8,807
Absorción	39	11,00	7,00	18,00	125,128	293,681	8,625
ENGAGEMENT	39	32,00	21,00	53,00	395,128	791,359	62,625
N válido (según lista)	39						

Nota: R=Rango; Min=Mínimo; Max=Máximo; M=Media; Med=Mediana; DS=Desviación Estándar; K-S=Kolmogorov Smirnov; Sig=Nivel de significación de la prueba de Kolmogorov Smirnov.

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Estadísticos descriptivos Engagement y Motivación laboral



Figura 4. Fuente: elaboración propia 2019

3.2. Estadística Inferencial

Prueba de Hipótesis

Tabla N° 5.

Resultados de Hipótesis General

			Motivación Laboral
Rho de Spearman	de Engagement	Coefficiente de correlación	,380*
		Sig. (bilateral)	0.017
		N	39

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Al relacionarse las variables de motivación laboral y engagement se encontró que existe una relación significativa de 0.3 como lo muestra el cuadro superior.

Tabla N° 6

Resultados de Hipótesis Específicas

			Motivación Laboral
Rho Spearman	de Vigor	Coefficiente de correlación	,381*
		Sig. (bilateral)	0.017
		N	39
	Dedicación	Coefficiente de correlación	,331*
		Sig. (bilateral)	0.039
		N	39
	Absorción	Coefficiente de correlación	,345*
		Sig. (bilateral)	0.032
		N	39

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Al relacionarse las variables de motivación laboral y las dimensiones del engagement se encontró que existe una relación significativa de 0.3 como lo muestra el cuadro superior.

Siendo la más alta de vigor con Motivación laboral de casi 0.4.

Correlaciones

Tabla N° 7

Correlación de Motivación y Engagement

		MOTIVACIÓN	ENGAGEMENT
MOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	1	,380*
	Sig. (bilateral)		,017
	N	39	39
ENGAGEMENT	Correlación de Pearson	,380*	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	39	39

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).
Fuente: elaboración propia, 2019

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Esta investigación tuvo como propósito identificar la relación entre el engagement y motivación laboral en los trabajadores del área de atención al alumno de una universidad de Lima Metropolitana, este estudio está respaldado por la teoría de David McClelland (1989) diversos puntos de vista pueden definir o decir sobre la teoría de McClelland que es un tipo de estudio experimental y que como tal centra su estudio en las conductas adquiridas por los seres humanos de manera cultural a lo largo de sus vidas, Madsen, K. (1967).

Estas se van a ir marcando con forme se van desarrollando en una de las tres dimensiones en las que se base su teoría (logro, poder y afiliación). Para respaldar el engagement se realizó con la teoría de Shaufeli y Bakker (2010), quienes lo definen como un estado cognitivo, emocional y del comportamiento propio del colaborador, este en sus tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción). En este capítulo después de obtener los resultados se analiza lo siguiente con referencia a otros estudios similares:

Del análisis de los resultados obtenidos en el presente estudio se puede afirmar y aceptar la hipótesis general que el engagement laboral tiene una relación significativa con la motivación laboral, estos resultados guardan relación con los hallazgos que Quispe (2018) y los de Amanqui y Sarmiento (2018), en sus trabajos de investigación de Motivación Laboral y Engagement, encontraron una

correlación directa al igual que en el presente trabajo entre ambas variables, ambos coinciden con los resultados hallados en esta investigación en que mientras más altos sean los niveles de engagement más altos serán los niveles de motivación en los colaboradores de determinada empresa; sin embargo en el caso de Amanquí y Sarmiento (2018), encontraron que los participantes de su estudio tenían niveles de motivación bajo lo cual difiere con esta investigación; esto se puede deberse al tipo de población ya que el estudio que ellos realizaron fue con enfermeras que en su mayoría estaban en el rango de edad de 54 años o más, en el caso de esta investigación la población son trabajadores que en su mayoría están en el rango de edad de 26 a 33 años.

Por otro lado en una investigación internacional de Cerda y Parada (2018) encontraron que en los trabajadores que se les aplicó el estudio muestran niveles altos de engagement, en lo cual coincide con la presente investigación; sin embargo, afirman que los porcentajes de motivación laboral son los más bajos con respecto a la evaluación que realizaron sobre satisfacción laboral, dicho resultado no coincide pues en el presente trabajo se indica que los niveles de motivación laboral son altos al igual que los de engagement. Esta diferencia que se ha podido observar probablemente se debe a la población de estudio o al tipo de organización en la cual se encuentran laborando.

Con todo lo expuesto líneas arriba, se entiende que las investigaciones sobre engagement aún están expandiéndose ya que es difícil poder identificar una traducción al español exacta que abarque todos los componentes que esta representa

en el ámbito laboral, lo que si se podría decir es que es parte importante para la motivación de un colaborador ya que aporta el compromiso y las ganas de realizar una actividad determinada dentro de una organización. Con el presente trabajo se puede iniciar futuras investigaciones que contribuyan a hondar más en los aspectos del comportamiento del ser humano dentro de una organización.

4.2 Conclusiones

Del objetivo general:

Al relacional las variables de investigación se comprueba y se determina que sí existe relación entre la motivación laboral y el engagement laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad de Lima Metropolitana, 2019. El nivel de significancia es de 0.05 y aplicando la prueba de hipótesis Rho de Spearman de 0.3.

Conclusiones de los Objetivos Específicos

Para los objetivos específicos se comprobó y determino que sí existe relación entre las dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) y la motivación laboral en los colaboradores del área de atención al alumno de una universidad de Lima Metropolitana, 2019. Para el caso de la correlación entre la dimensión de vigor y motivación laboral es la más alta al ser de 0.4. Esto quiere decir que los colaboradores del área de atención al alumno se sienten con deseos de esforzarse más en su labor diaria y altos niveles de energía para el desarrollo de sus actividades.

Para finalizar, con todo lo investigado se podría afirmar que se considera de suma importancia dentro de una organización mantener altos los niveles de engagement porque de esta manera la motivación laboral subirá y esto dará como resultado un mejor trabajo, un compromiso más real, una relación más estrecha entre el colaborador y la organización teniendo en cuenta que hoy en día el factor humano es uno de los más importantes para que las empresas puedan desarrollarse y mantenerse en el tiempo.

REFERENCIAS

- Amanqui, R., & Sarmiento M. (2018). Motivación laboral y Engagement laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico recuperación y central de esterilización del HRHD. Arequipa Julio-2017. (Tesis de grado para obtener el título de segunda especialidad). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Biografía de Herzberg APA Pinto, J. M. (2000). *el legado de Frederick irving Herzberg*. Red Universidad Eafit.
- Candia, M., & Castro, C., & Sanchez, E. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera. (Tesis de grado). Universidad del Pacífico, Perú.
- Cerda, H., & Parada, M. (2018). Clima Laboral y Engagement aplicado en la empresa Coopelan Ltda. (Tesis Ingeniería comercial). Universidad de Concepción, Chile.
- Chiavenato. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (6° ed.). Bogotá: McGraw Hill.
- Cordoba, N. (2015). Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Granados, C. (2015). Engagement Laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría general de la República. (Trabajo de grado para optar al título de especialista en gestión pública). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia.

- Jaramillo R. 2010. Clima Organizacional: Su relación con el factor Humano. Secretaria de Salud: Jefatura del departamento de capacitación y desarrollo de habilidades.
Extraído de: [http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL %20DEL%20](http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL%20DEL%20)
- Lagos, V. (2015). La Motivación Laboral Y Su Incidencia En El Desempeño Organizacional En Empresas Copelec. (Tesis de grado). Universidad del Bío-Bío, Chile.
- Maslow, A., & Maslow, P. A. (2015). La Motivación. *Trabajo*, 23(06).
- Madsen, K.B. (1967). Teorías de la Motivación. Buenos Aires: Paidós.
- McClelland, D. C. (1989). Estudio de la motivación humana. Madrid, España: Narcea
- Pinto, J. M. (2000). *el legado de Frederick irving Herzberg*. Red Universidad Eafit.
- Olalla Mayor, J. (2014). Del Conocimiento a la Sabiduría. Santiago: Newfield Ediciones, Colección Araucaria.
- Schaufeli, W., y Bakker, A. ([2001]2011). UWES – Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual. Traducción de Valdez, H., y Ron, C. Utrecht: Universidad de Utrecht.
- Perilla Toro, Lyria Esperanza (1998). David C. McClelland (1917 -1998). Revista Latinoamericana de Psicología, 30(3), undefined-undefined. [fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2019]. ISSN: 0120-0534. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=805/80530309>
- Quispe, M. (2018). Motivación laboral y Engagement en los trabajadores de la municipalidad provincial de Acomayo 2018. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Perú

Ramirez, M. (2016). La relación de la motivación al logro y la satisfacción laboral con el techo de cristal en trabajadoras mexicanas (Tesis para obtener el título de Licenciada en psicología). Universidad Nacional Autónoma de Mexico, CDMX.

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de la variable 1

Variable: Engagement laboral		
Definición conceptual:		
Instrumento: EL CUESTIONARIO		Técnica: LA ENCUESTA
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
D1: Vigor	Indicador 1: Energía para el trabajo	1. En mi trabajo me siento lleno de energía.
	Indicador 2: Persistencia en el trabajo	2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
	Indicador 3: Deseo por realizar el trabajo	3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.
D2: Dedicación	Indicador 1: Identificación con el trabajo	1. Estoy entusiasmado con mi trabajo.
	Indicador 2: Inspiración laboral	2. Mi trabajo me inspira.
	Indicador 3: Trabajo como fuente de retos y realización profesional	3. Estoy orgulloso del trabajo que hago
D3: Absorción	Indicador 1: Agrado por el trabajo	1. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
	Indicador 2: Concentración en el trabajo	2. Estoy inmerso en mi trabajo.
	Indicador 3: Involucramiento laboral	3. Me “dejo llevar” por mi trabajo.

Matriz de operacionalización de la variable 2

Variable: motivación laboral		
Definición conceptual: Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona		
Instrumento: EL CUESTIONARIO		Técnica: LA ENCUESTA
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
D1: Necesidad de Logro	Indicador 1: Deseo de alcanzar su metas y objetivos	P1.- Intento mejorar mi desempeño laboral
		P4.- Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes
		P7.- Me gusta ser programado(a) en tareas complejas
		P10. Me gusta fijar y alcanzar metas realistas
		P13. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil
D2: Necesidad de Poder	Indicador 2: Hacer q otros se comporten de determinada manera	P2.- Me gusta trabajar en competición y ganar
		P5.- Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión
		P8.- Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo
		P11. Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo
		P14. Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.
D3: Necesidad de Afiliación	Indicador 3: deseo de relacionarse con otras personas	P3.- A menudo me encuentro hablando con otras personas de la empresa sobre temas que no forman parte del trabajo
		P6.- Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la empresa
		P9.- Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo
		P12. Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones
		P15. Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)