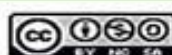




Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Factores de motivación en relación al Engagement del personal de despacho  
en la empresa Comercial El Sol E.I.R.L, Tarapoto 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración**

**AUTORAS:**

**Imelda Kérly Mondragón Olivera**

**Dianella Liceth Silva Bautista**

**ASESORA:**

**Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui**

**Tarapoto – Perú**

**2021**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Factores de motivación en relación al Engagement del personal de despacho  
en la empresa Comercial El Sol E.I.R.L, Tarapoto 2019**

**AUTORAS:**

**Imelda Kérly Mondragón Olivera**

**Dianella Liceth Silva Bautista**

**Sustentada y aprobada el 26 de noviembre del 2021, por los siguientes jurados:**

.....  
**Dr. Aníbal Pinchi Vásquez**

**Presidente**

.....  
**Lic. Adm. Mg. Hugo Elías Bernal Lozano**

**Secretario**

.....  
**Lic. Adm. Mg. Julio César Cappillo Torres**

**Vocal**

.....  
**Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui**

**Asesora**

## Declaratoria de autenticidad

**Imelda Kérly Mondragón Olivera**, con DNI N° 74717164, y **Dianella Liceth Silva Bautista**, con DNI N° 77216841, bachilleres de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autoras de la tesis titulada: **Factores de motivación en relación al Engagement del personal de despacho en la empresa Comercial El Sol E.I.R.L, Tarapoto 2019.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 26 de noviembre del 2021.



.....  
**Bach. Imelda Kérly Mondragón Olivera**  
DNI N° 74717164



.....  
**Bach. Dianella Liceth Silva Bautista**  
DNI N° 77216841

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	MONDRAGÓN OLIVERA JIMELDA KÉRLY		
Código de alumno :	74717164	Teléfono:	
Correo electrónico :	kerly-18-96@hotmail.com	DNI:	74717164

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de:	ADMINISTRACIÓN

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título :	FACTORES DE MOTIVACIÓN EN RELACIÓN AL ENGAGEMENT DEL PERSONAL DE DESPACHO EN LA EMPRESA COMERCIAL EL SOLEIRL, TARAPOTO 2019
Año de publicación:	2021

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

  
.....  


Firma del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

04 / 02 / 2022

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto - UNSM.  
  
.....  
Ing. Grecia Vanessa Fachin Ruiz  
Responsable

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

<b>Apellidos y nombres:</b> SILVA BAUTISTA DIANELLA LICETH	
<b>Código de alumno :</b> 77216841	<b>Teléfono:</b>
<b>Correo electrónico :</b> dianellaliceth@gmail.com	<b>DNI:</b> 77216841

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

<b>Facultad de:</b> CIENCIAS ECONÓMICAS
<b>Escuela Profesional de:</b> ADMINISTRACIÓN

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

<b>Título :</b> FACTORES DE MOTIVACION EN RELACION AL ENGAGEMENT DEL PERSONAL DE DESPACHO EN LA EMPRESA COMERCIAL EL SOL E.I.R.L., TARAPOTO 2019.
<b>Año de publicación:</b> 2021

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

04 / 02 / 2022.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto - UNSM.  
  
Grecia Vanessa Fachin Ruíz  
Responsable

**\*Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**\*\* Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



## **Dedicatoria**

A mi madre, Elsa Olivera Olivera, por brindarme su amor y apoyo incondicional, en cada paso de mi vida profesional y personal; a mi padre, por su esfuerzo para llegar a culminar mi carrera. A mis hermanas y sobrinos por ser la motivación para seguir adelante y lograr superarme. A mis amigos, que me han acompañado en este camino, lleno de experiencias, tropiezos y éxitos.

**Kérly**

Esta tesis va dedicado especialmente a mis queridos padres por todo su esfuerzo brindado a mi persona y que ahora es motivo de alegría. A mi alma máter, la Universidad Nacional de San Martín por haberme acogido en sus aulas.

**Dianella**

## **Agradecimiento**

A Dios por guiarme y permitir culminar una etapa llena de aprendizajes; a mi familia, por ser el apoyo incondicional, el impulso que me mueve a ser cada día mejor.

A mi Alma Mater la Universidad Nacional de San Martín y su cuerpo de docentes que me han ayudado a crecer como profesional y como persona, promoviendo constantemente el pensamiento crítico y la excelencia.

**Kérly**

Agradecer en primer lugar a Dios por brindarme la vida y la salud, a mis padres por todo su apoyo incondicional, inmenso amor y por confiar en mí, a mis dos pequeños hermanos por ser junto a mis padres mi motivación principal para culminar mi meta propuesta. Asimismo, agradecer a mi familia, amigos por estar presentes en mi largo camino y a mis docentes que supieron inculcarme sabiduría, inteligencia y me enseñaron a desarrollarme en mi vida profesional.

**Dianella**

## Índice

Dedicatoria.....	x
Agradecimiento.....	vii
Índice .....	viii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
 Introducción.....	 1
 CAPÍTULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	 7
1.1. Antecedentes de la investigación .....	7
1.2. Bases teóricas .....	11
1.3. Definición de términos básicos .....	19
 CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS .....	 22
2.1. Tipo y nivel de investigación .....	22
2.2. Diseño de investigación .....	22
2.3. Población y muestra .....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	27
2.6. Materiales y métodos .....	27
 CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	 28
3.1. Resultados .....	28
3.2. Discusión.....	37
 CONCLUSIONES .....	 40
 RECOMENDACIONES.....	 41
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	 42
 ANEXOS .....	 47

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Área de despacho .....	24
<b>Tabla 2.</b> Estadísticos de fiabilidad de Alpha de Cronbach de los instrumentos .....	26
<b>Tabla 3.</b> Factores de higiene (extrínsecos).....	28
<b>Tabla 4.</b> Factores de motivación (intrínsecos) .....	29
<b>Tabla 5.</b> Factores de motivación .....	30
<b>Tabla 6.</b> Vigor .....	31
<b>Tabla 7.</b> Dedicación .....	32
<b>Tabla 8.</b> Absorción.....	33
<b>Tabla 9.</b> Engagement .....	34
<b>Tabla 10.</b> Pruebas de normalidad entre las dimensiones * variable .....	35
<b>Tabla 11.</b> Correlación dimensiones * variable.....	35
<b>Tabla 12.</b> Pruebas de normalidad entre las variables.....	36
<b>Tabla 13.</b> Correlación de variables .....	37

## Índice de figuras

Figura 1. Factores de higiene (extrínsecos) .....	28
Figura 2. Factores de motivación (intrínsecos).....	29
Figura 3. Factores de motivación.....	30
Figura 4. Dedicación.....	32
Figura 5. Absorción .....	33
Figura 6. Engagement.....	34

## Resumen

En el presente estudio se propuso como objetivo general determinar la relación de los factores de motivación con el engagement del personal de despacho en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019. Metodológicamente la investigación se diseñó bajo un tipo de estudio aplicada, diseño, descriptivo correlacional, no experimental y transversal, la muestra fue seleccionada de manera censal constituida por los 21 colaboradores y los instrumentos aplicados fueron cuestionarios. Los principales resultados demostraron que el 52% de los colaboradores presenta un nivel predominantemente regular en la motivación y el 33% de los colaboradores presenta un nivel predominantemente promedio en el engagement. Se concluyó demostrando que existe una relación significativa y positiva entre los factores de motivación con el engagement del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019, esto frente a un coeficiente de correlación de 0,742. Además, gracias a haber obtenido un valor de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta ser menor al margen de error de 0,05, fue posible aceptar la hipótesis formulada, asimismo, se concluyó que todas y cada una de las dimensiones de los factores de motivación (factores de higiene y factores de motivación) guardan una relación significativa y positiva con la variable engagement de los colaboradores, el coeficiente de relación obtenido fue de ,775 y ,669 respectivamente.

**Palabras clave:** Factores de motivación, engagement, motivación intrínseca

## Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between motivational factors and the engagement of dispatch personnel in the company Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019. In the methodological approach, the research was designed under an applied, descriptive, correlational, non-experimental and transversal type of study, the sample was selected in a census way constituted by the 21 collaborators and the instruments applied were questionnaires. The main results showed that 52% of the employees have a predominantly regular level of motivation and 33% of the employees have a predominantly intermediate level of engagement. It was concluded by demonstrating that there is a significant and positive relationship between the motivation factors with the engagement of the dispatch personnel of the company Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019, with a correlation coefficient of 0.742. In addition, after obtaining a significance value (bilateral) of 0.000, which is less than the margin of error of 0.05, it was possible to accept the hypothesis formulated, and it was also concluded that each and every one of the dimensions of the motivation factors (hygiene factors and motivation factors) have a significant and positive relationship with the employee engagement variable, the relationship coefficient obtained were 0.775 and 0.669, respectively.

**Key words:** Motivational factors, engagement, intrinsic motivation.



## Introducción

De acuerdo al segundo estudio latinoamericano de Employee Engagement se determinó que el 90% de los altos directivos de la dirección de los recursos humanos mencionaron que el compromiso que desarrollarán los trabajadores debe ser considerado como una inversión de suma importancia que las empresas efectuarán, sin embargo, por más que los gerentes de las empresas posean esa iniciativa de inversión no va a garantizar que se obtengan los resultados esperados, sino que a ello se le debe de sumar un pleno involucramiento y liderazgo del gerente en la implantación de cada una de las estrategias, porque el compromiso empieza por los altos mandos de una empresa, y estos van a terminar influyendo de gran manera en el compromiso que desarrollaran los trabajadores, teniendo como una clara consecuencia el incremento de la productividad en la empresa (Guerra, 2018). Por otro lado, en la actualidad el engagement ha venido ganando terreno en empresas chilenas, porque se empezó a considerarlo con mayor frecuencia como una herramienta que permitirá que se responda adecuadamente los desafíos que adoptan las personas o equipos de trabajo, para generar un incremento de la productividad y mejora de resultados (América Economía, 2018).

Para las personas la motivación es considerada como un factor de gran importancia, es por eso que muchos directivos o gerentes deben de lograr comprender la importancia de su valor en el desarrollo de las empresas, porque cuando se mantienen un excelente nivel de motivación se generan múltiples beneficios siendo estos considerados como cuando el trabajador se sienta competente y valorado por su entorno, mientras que para la empresa el beneficio será que se incremente la productividad de los trabajadores y que se genere un gran sentido de pertenencia; si bien aún se tiene el pensamiento erróneo de que el elemento económico es el único gran factor motivacional para un individuo, sin embargo la felicidad que pueda generarse a base de ello solo es momentáneo, y que se debe tomar en consideración otros elementos que juegan un importante papel en la motivación de los trabajadores; por ejemplo en grandes empresas como Google poseen una filosofía de otorgar a sus trabajadores una mayor comodidad, y ello se logra mediante el fomento de la creatividad y de la libertad en más del 50% de poder escoger en cuales de los proyectos



existentes desean trabajar, estableciendo en cada una de ellas sus propias metas y también existe una plena involucración de los jefes para ayudar a cumplirlas, además de ello los equipos que mejores resultados han otorgado a la empresa son generalmente premiados (Yánes, 2018).

En el Perú según una encuesta aplicada por Aptitus en el 2018 a varios trabajadores pertenecientes a distintas empresas, manifestaron en un 86% que estarían dispuestos a renunciar a su trabajo si es que el ambiente laboral no sería el adecuado, ya que esto viene a afectar el nivel de compromiso que tienen los trabajadores hacia la empresa en que laboran, si bien el factor que más predomina y que mantendría el compromiso del trabajador sigue siendo lo remunerativo con un 27% de aceptación, mientras que con un 23% de aceptación se tiene a un buen clima laboral, el 23% mencionaron que las empresas deberían de brindar todos los beneficios legales al trabajador formal, el 19% indicaron que su compromiso depende de que exista oportunidades de ascenso en la empresa en que laboran y sólo el 9% mencionaron que lo importante para ellos es la flexibilidad en los horarios, de tal forma les permita crear un balance entre su vida personal y el trabajo, además de ello mencionaron que las empresas peruanas se centran más en como satisfacer a sus clientes, dejando casi en el olvido la satisfacción de su personal quienes son el engranaje primordial para poder satisfacer a los clientes (El Comercio, 2018).

Para los directivos y gerentes de empresas peruanas es muy importante escuchar, confiar y saber delegar al personal de trabajo, porque las personas tienden a sentirse motivadas al conocer que las ideas que ellos llegaron a aportar vienen siendo aplicadas en su ámbito de trabajo y están generando un efecto positivo, es por eso que la motivación debe ser considerada como una tarea diaria que necesita ir reforzándose continuamente en toda la organización, entonces generar una motivación en todo el personal trae consigo muchos beneficios, porque cuando un trabajador se siente motivado, este incrementará su esfuerzo al máximo de tal forma llegue a tener un buen desempeño y le permitirá disfrutar mejor de su trabajo, en pocas palabras será un agente que genere mayor productividad para la empresa; también que dicha motivación será transmitida con sus demás compañeros de trabajo y clientes, generando ello una adecuada cultura organizacional enriquecida por valores y principios, sin embargo, el 60% de los trabajadores consideran no sentirse motivados

en sus trabajos actuales. Asimismo, lo mencionado es importante tener en cuenta y que todos los gerentes deben de comprender, ya que no todas las personas llegan a motivarse de la misma manera, porque todos somos diferentes, y la manera en que una persona se motive es que los incentivos que la empresa logre otorgar estén vinculadas a sus intereses personales, para que estos últimos se lleguen a concatenar con los objetivos organizacionales (López, 2019).

En la ciudad de Tarapoto se encuentra ubicada la empresa Comercial el Sol E.I.R.L., con número de RUC 20404342593, domicilio fiscal en el Jr. Antonio Raimondi N° 397 de la presente ciudad, como actividad empresarial se dedica a la compra y venta de abarrotes y bebidas al por mayor y menor. De acuerdo a una entrevista personalizada informal entablada con la gerente general, manifestó que los trabajadores muestran una actitud de indiferencia en sus labores, sobre todo en la falta de dedicación respecto a las actividades que realizan en relación a su actitud cuando recién iniciaron, a ello se le suma que pareciera que no se concentran ni se involucran con su trabajo, conllevando a que no se cumplan con los objetivos organizacionales y empresariales. Por otro lado, de acuerdo a algunos comentarios de trabajadores, indican que el trabajo que deben realizar no compensa el sueldo que ganan, ni cuentan con adecuadas condiciones de trabajo, desde equipamiento para realizar sus funciones, seguridad, o la carga laboral en general, sumado a que sus jefes pueden ser un poco prepotentes o que no se le otorgue el debido reconocimiento a los empleados que buscan hacer bien su trabajo, ni tampoco son partícipes de las decisiones que toman, porque no suelen preguntar si están de acuerdo con alguna decisión que los atañe directamente a ellos. Toda esta situación limita el normal flujo de trabajo y las actividades de despacho, haciendo que los pedidos no lleguen a tiempo a las bodegas o tiendas, produciendo cierto descontento por parte del cliente. Conforme a lo mencionado, podría estar presentándose deficiencias en los niveles de engagement de sus trabajadores, ya que sus carencias de compromiso y entusiasmo con el trabajo podrían conllevar a que se sientan presionados y desmotivados en sus labores. De continuar con este escenario se podría producir dos situaciones, a nivel de empresa puede provocar un incremento de renuncias por parte del personal, lo que también le genera pérdidas, puesto que reclutar y capacitar personal nuevo va a retrasar el normal funcionamiento del área o de la empresa en general, mientras que a nivel mercado, los clientes opten por otro proveedor que les garantice la entrega de los pedidos a lo

acordado, por ello se tiene como propósito establecer que la motivación se asocia con el nivel de engagement de los trabajadores de la empresa.

A partir de lo anterior se planteó como problema general ¿Cuál es la relación de los factores de motivación con el engagement del personal de despacho en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019? Mientras que como problemas específicos se tiene a ¿Cómo están los factores de motivación del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019?, ¿Cuáles son los niveles de engagement del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019? y ¿Cómo es la relación de las dimensiones de los factores de motivación con el nivel de engagement del personal de despacho en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019?

Por otra parte, se propuso como objetivo general determinar la relación de los factores de motivación con el engagement del personal de despacho en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019. Mientras que como objetivos específicos se tiene a evaluar los factores de motivación del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019, analizar los niveles de engagement del personal de despacho en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019 y establecer la relación de las dimensiones de los factores de motivación con el nivel de engagement del personal de despacho en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019

En cuanto a la justificación del estudio, esta resultó conveniente, pues permite ampliar el panorama respecto a la repercusión que tiene la motivación en el compromiso que tienen los trabajadores con la empresa, y como acciones tanto a favor como en contra afectan los niveles de compromiso y que pueden desencadenar en una disminución del desempeño, productividad y rendimiento, reflejándose en bajos ingresos para la empresa.

La presente investigación se justificó de manera teórica porque los resultados que se obtendrán producto de la aplicación de los instrumentos podrán ser generalizados a principios más amplios. Asimismo, la información que se obtendrá podrá servir para apoyar las teorías de las variables factores de motivación y engagement, además podrá conocerse a mayor medida el comportamiento de dichas variables. De acuerdo con los

resultados de la investigación, se podrá conocer la relación de las variables y sugerir las recomendaciones para futuros estudios con similar problemática.

Mientras que la presente investigación se justificó de manera práctica porque se pretendió resolver una problemática real que está ocurriendo en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, como la falta de motivación por parte de la empresa lo que genera una falta de compromiso en los trabajadores, afectando notablemente su desempeño. Asimismo, la investigación permitirá que se resuelva un problema usual en el ámbito laboral de muchas empresas, ya que al conocer los factores de motivación se podrán tomar las medidas oportunas para incrementar el nivel de engagement en los trabajadores.

Así mismo, la presente investigación presentó una justificación metodológica puesto que se elaboraron instrumentos para cada variable en base a las principales teorías, los cuales permiten conocer la forma correcta de estudiar los hechos que se están evidenciando en la entidad, además contribuye a la definición de la relación de las variables factores motivacionales y engagement con el propósito de mejorar en la manera de estudiar dichas variables.

Además, el presente estudio presentó una justificación social porque tendrá una trascendencia para la sociedad, donde los que se beneficiarán con los resultados de la investigación serán los trabajadores, debido a que los empresarios podrán conocer que tan motivados se encuentran y en base a ello puedan tomar las medidas necesarias a fin de que se incremente su compromiso con la entidad y se alcance los objetivos empresariales.

Y Se planteó como hipótesis general: Los factores de motivación se relacionan significativamente con el engagement del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019. Por otra parte, el presente estudio se estructuró de la siguiente manera.

Introducción, en el mismo se presenta el planteamiento del problema desde una perspectiva internacional, nacional y local, se prosigue con la formulación de los problemas y objetivos a nivel general y específicos, para luego presentar la justificación de la investigación desde una perspectiva de conveniencia, teórica,

práctica, social y metodológica, se culmina este apartado con la presentación de la hipótesis general.

Capítulo I. Revisión bibliográfica, se presenta el análisis de los estudios previos a nivel internacional y nacional, se prosigue con las bases teóricas y se culmina con las definiciones de términos básicos.

En el Capítulo II Materiales y métodos se detallan los aspectos metodológicos necesarios para el estudio como el tipo y nivel, el diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos, técnicas de procesamiento, materiales y métodos.

Capítulo III, en el mismo se desarrollan los resultados por cada uno de los objetivos plasmados en la investigación tanto a nivel descriptivo como inferencial, para ello se emplearon tablas y gráficos que permitieron el análisis de los mismos y, se culmina con la discusión.

Así mismo, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos que complementan el estudio.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1. Antecedentes de la investigación

#### A nivel internacional

Chugá (2019), en su tesis “*Evaluación del nivel de Engagement Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. Agencia Quito Centro, en el periodo septiembre 2018 – febrero 2019*”, (Tesis de pregrado), Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador. El objetivo general que fue planteado para esta investigación consistió en evaluar el nivel de Engagement Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. Agencia Centro de la ciudad de Quito. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, del tipo básica, con un nivel descriptivo y que presentó un diseño no experimental, la población de estudio fue de 26 trabajadores, y mediante un muestreo no probabilístico se determinó que la muestra sería del mismo tamaño que la población, la técnica empleada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, finalmente se concluyó que: El nivel de Engagement Laboral en los trabajadores de la mencionada empresa se encuentra con puntaje normalizado, este resultado es el reflejo de la existencia de trabajadores que están vinculados psicológicamente con su trabajo, logrando ser estos optimistas y autosuficientes.

Pineda (2019), en su tesis “*Motivación laboral del personal de la Estación Experimental Santa Catalina INIAP del cantón Mejía*”, (Tesis de pre grado), Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador. El objetivo general que fue determinar la motivación laboral de los trabajadores. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue descriptivo y transversal, mientras que el diseño fue no experimental. La muestra lo constituyeron todos los trabajadores de la empresa, la técnica de recolección de datos fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Finalmente se concluyó: la motivación es regular por el 72% esta se caracteriza por el logro, reconocimiento, además prefieren realizar labores que le genere admiración y aceptación por lo que hacen, mientras que las motivaciones externas que predominan son la supervisión, el grupo de trabajo y el salario.

Córdoba (2015), en su tesis “*Niveles de Engagement en los colaboradores de una Industria de Detergentes ubicada en Esquintla*”, (Tesis de pre grado), Universidad Rafael Landívar, Esquintla, Colombia. El objetivo general que fue planteado para esta investigación consistió en identificar los niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Esquintla. La investigación presentó un diseño descriptivo, con una población de 69 colaboradores, y mediante un muestreo no probabilístico se determinó que la muestra sería del mismo tamaño que la población de estudio, la técnica empleada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, finalmente se concluyó: existe un alto regular de Engagement del 56% en los trabajadores que forman parte de la Industria de Detergentes, ya que se obtuvo puntajes satisfactorios en sus dimensiones vigor, dedicación y absorción.

### **A nivel nacional**

Amanqui & Sarmiento (2018), en su tesis “*Motivación laboral y el engagement laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización del HRHD. Arequipa Julio-2017*”, (Tesis de post grado), Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa, Perú. El objetivo general que fue planteado para esta investigación consistió en establecer la relación que existe entre la Motivación laboral y el engagement laboral en el personal de enfermería; esta investigación se desarrolló en el nivel correlacional, con un diseño no experimental, la muestra de estudio lo conformaron 45 enfermera perteneciente a los tres turnos, para ello se empleó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, finalmente este estudio concluyó en: El 88.9% del personal de enfermería resultó con una baja motivación laboral, mientras tanto el 82.2% del personal de enfermería resultó tener un engagement laboral bajo, y finalmente se demostró que existe una relación entre ambas variables siendo su significancia de 0,000 y su coeficiente de ,723, porque las enfermeras realizan su labor de manera rutinaria, mas no lo realizan porque se sienten motivadas, ni se encuentran conectadas afectivamente con la labor que desempeñan.

Quispe (2018), en su tesis “*Motivación laboral y engagement en los trabajadores de la municipalidad provincial de Acomayo 2018*”, (Tesis de post grado), Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo general que fue planteado para esta investigación consistió en determinar la intensidad de la relación entre la motivación laboral y el engagement de

los trabajadores de la municipalidad provincia de Acomayo 2018; esta investigación se desarrolló en el nivel correlacional, con un diseño no experimental, la muestra de estudio lo conformaron 40 trabajadores de la municipalidad, para ello se empleó a la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario para el recojo de información, finalmente este estudio llegó a concluir en: De acuerdo a la prueba estadística coeficiente de Rho de Spearman, se obtuvo una significancia bilateral del 0% y un coeficiente de 0.709, por lo tanto se llega a confirmar la existencia de una relación significativa entre los factores de higiene y el engagement, también se evidenció que entre los factores intrínsecos y el engagement se obtuvo una relación significancia bilateral del 0% y un coeficiente de 0.699.

Bazán (2017), en su tesis “*Motivación laboral y engagement en el personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C., 2017*”, (Tesis de post grado), Universidad De Cajamarca, Perú. El objetivo general que fue planteado para esta investigación consistió en determinar la relación que existe entre la motivación laboral con el engagement en el personal administrativo, esta investigación se desarrolló en el nivel correlacional, con un diseño no experimental, la muestra lo conformaron 61 trabajadores administrativos, para ello se empleó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, finalmente este estudio concluyó: la motivación de los trabajadores se encontró a un nivel medio por el 60% en donde con mayor influencia son los servicios y beneficios sociales, mientras tanto con el nivel de engagement el vigor y la dedicación se encuentran en un nivel regular con (67.21/ y 72.13 %) mientras que el nivel de absorción resultó con un nivel medio de 40.96%, así mismo se evidencio que existe una relación significativa y positiva entre ambas variables siendo su significancia de 0,000 y su coeficiente de ,803.

### **A nivel local**

Sánchez (2019), en su tesis “*El liderazgo directivo y su influencia en el compromiso organizacional de los Docentes de la I. E. Manuel Gonzales Prada de Naranjos – San Martín, 2017*”, (Tesis de post grado), Universidad Nacional De San Martín, Tarapoto, Perú. El objetivo general que fue planteado para esta investigación fue determinar en qué medida los estilos de liderazgo directivo influyen en el compromiso organizacional de los docentes, esta investigación presentó un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional múltiple, la población lo constituyeron 50 docentes, y la muestra



de estudio fue del mismo tamaño que la población, la técnica empleada fue la entrevista con su instrumento el cuestionario, finalmente se concluyó en: El nivel de compromiso organizacional que se presentó en la Institución Educativa Manuel Gonzales Prada es medio y según la teoría de Meyer y Allen predomina las dimensiones compromiso afectivo, y compromiso normativo.

León (2018), en su tesis “*Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*”, (Tesis de post grado), Universidad Nacional De San Martín, Tarapoto, Perú. El objetivo general que fue planteado para esta investigación consistió en determinar el grado de relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016. Esta investigación se desarrolló en el nivel correlacional, con un diseño no experimental, la población lo conformaron 164 trabajadores, de los cuales se tomó como muestra de estudio a todos ellos, la técnica empleada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, finalmente se concluyó en: El compromiso laboral de los trabajadores resultó ser de un nivel bajo, porque se han presentado deficiencias en sus dimensiones componente efectivo, componente de continuidad, y componente normativo; todo ello porque no se está respetando ni cumpliendo con las obligaciones que corresponde a cada trabajador.

Floridas (2017), en su tesis “*La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero - Tarapoto, 2017*”, (Tesis de pre grado), Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. El objetivo general que fue planteado para esta investigación fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de hoteles Edith Paucar, Tarapoto 2017. Esta investigación presentó un enfoque cuantitativo, fue del tipo básica correlacional, y tuvo un diseño no experimental, la población de estudio lo constituyeron 35 colaboradores, y mediante un muestreo no probabilístico se obtuvo que la muestra sea del mismo tamaño que la población de estudio, se empleó como técnica a la encuesta con su instrumento el cuestionario, finalmente se concluyó: La motivación resultó ser bajo en los colaboradores con un 34%, y que dicha motivación se llega a relacionar significativamente con los factores actitudinales de los trabajadores, porque mencionaron que las condiciones de trabajo no son las adecuadas.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Motivación**

Hasta cierto punto la motivación puede ser medible, porque existe la posibilidad de ser cuantificada en cantidad y calidad de los recursos que un individuo se dispone a sacrificar para alcanzar un determinado objetivo; un claro ejemplo de ello sería cuando un padre va a defender a su hija de algún peligro que podría presentarse, entonces él estaría dispuesto a dar su vida por ella, entonces en este caso estaríamos hablando de una alta motivación; el mundo laboral tampoco es ajeno a ello, por ejemplo si un trabajador se pone como principal objetivo obtener un ascenso importante, y se encuentra enfocado en ello, entonces llegará hasta el punto de estar dispuesto a maximizar su trabajo, e incluso en algunos casos podría hasta optar por actitudes o actos que van en contra de su propia ética, o del lugar en donde se encuentre laborando con tal de lograr dicho objetivo tan deseado, estas malas praxis llegan a dañar la relación entre los compañeros, porque estos lo consideran como desleal (Perret y Vinasco, 2016).

La motivación puede llegar a ser analizada desde varios puntos de opinión, por ejemplo, en las teorías psicoanalíticas, la motivación se llega a vincular con pulsaciones que parte desde lo inconsciente que va a establecer la vida psíquica de la persona; mientras que desde lo fisiológico se busca la disminución de las tensiones fisiológicas que se generarán como respuesta a un estado de insatisfacción o necesidad (Díaz, 2014). Mientras tanto Spector (2015) define que la motivación es el estado interno que presenta un individuo el cual conduce a un cambio de conducta, esto da a entender de que se encuentra estrechamente vinculado con los deseos, las necesidades o la misma voluntad del individuo; en el ambiente laboral las personas realizan su trabajo de manera vigorosa o rápido, así también de manera lenta o pausada, todo dependerá de que tan motivado se encuentre, es por eso que muchos empleadores lanzan ciertos estímulos que se concatenan con los intereses propios del individuo el cual les generará un cambio de conducta, por ejemplo si el empleador a puesto un buen pago por cada hora extra que realice un trabajador, y si este último su motivación es mejorar sus ingresos mensuales, entonces estará dispuesto a trabajar horas extras de manera más continua.

Llanos et al. (2016) mencionan que la motivación es considerada como el motor o motivo que conllevan a las personas a un cambio en su comportamiento, por lo tanto es importante

para las empresas conocer el nivel de motivación que presentan sus empleados de acuerdo a la labor o funciones que vienen realizando, por lo tanto la motivación se encuentra fuertemente vinculado con la cultura de las personas, y con la cultura que se vino desarrollándose en la organización, sin embargo, el comportamiento llega a ser considerado como observable mientras que la parte cognitiva y la afectiva son factores que no se descubrirá hasta que el individuo se llegue a expresarse, por eso es un poco complicado para el empleador aplicar estrategias motivacionales en base a estas dos últimas; y en la actualidad muchos empleadores han comprendido de que si desean efectuar un cambio en sus empresas, deberán empezar por generar un gran cambio en su personal mediante la motivación, porque los verdaderos cambios que pueden efectuarse son aquellos que llegan a nacer desde la parte interna de la persona, es decir mediante sus propias convicciones y motivaciones que suelen ser trascendentales.

La importancia de la motivación laboral según Velázquez (2015) cita a Zamora (2008) menciona que los principales incentivos que suelen otorgar las empresas a sus trabajadores están ligadas a la seguridad, afiliación, estima, y autorrealización, sumándose a ello la inclusión de técnicas o programas orientados a generar una alta motivación en los trabajadores, asimismo menciona que los trabajadores van a valorar estos diferentes estímulos que las empresas otorgan de acuerdo a las necesidades que posean, porque lo que ellos buscan es llegar a una satisfacción plena, de ahí es que todos estos estímulos van a presentar la misma clase de respuesta entre todos los trabajadores. Pero es importante aclarar que no solo basta que el trabajador busque obtener un retribución por su esfuerzo, sino que también el trabajador genere un sentimiento de compromiso mediante la obtención de un determinado logro, por lo tanto la importancia de la motivación laboral recae en que está orientada a satisfacer las necesidades de los trabajadores de una empresa, haciendo que estos efectúen un cambio en su actuar llegando a maximizar todo su potencial y generando un vínculo entre sus intereses con los objetivos organizacionales.

En cuanto a los beneficios de la motivación laboral Huilcapi et al. (2017) citan a Prieto (2013) menciona que en las empresas están tomando importancia el implantar estrategias que se encuentren orientadas a incrementar el nivel de motivación que presentan todos los empleados, para ello se tiene que tener en claro cuáles son esos beneficios que serán generados, los cuales se mencionan a continuación:

- \_ El trabajador presenta un mayor compromiso con la empresa, ya que se encuentra implicado con los objetivos organizacionales.
- \_ Se mejora el rendimiento que presenta el trabajador, ya que este empieza a sentirse tan bien con su trabajo, que hace que su nivel de eficacia y eficiencia se incremente, generando con ello múltiples beneficios para la empresa.
- \_ Se mejora la creatividad de las personas en el modo de realizar sus funciones.
- \_ Se generan pocos inconvenientes para las empresas, se reducen los accidentes de trabajo, se disminuye las tardanzas o inasistencias, se mejoran las relaciones entre colegas, se disminuye los niveles de estrés laboral, y todo ello se traduce como beneficio en términos monetarios para la empresa.
- \_ Se mejora los niveles de competencia laboral, debido a que el trabajador se sentirá tan al gusto con su trabajo, y se encontrará mejor preparado para afrontar nuevos retos en la empresa.
- \_ Se evita la fuga de talentos de la empresa, ya que con un trabajador motivado se le estará reteniendo.
- \_ Se presenta una mejor imagen para la empresa, y será como un imán para atraer nuevos talentos que serán de gran valor.

Las maneras de mejorar la motivación laboral según Huilcapi et al. (2017) citan a Hernández & Velasco (2000) quienes mencionan que existe muchas formas en que las empresas puedan llegar a mejorar los niveles de motivación entre todos sus empleados, las estrategias más adecuadas y de mayor trascendencia son las siguientes:

- \_ Acomodar al trabajador a un puesto de trabajo, para ello se debe de seguir un proceso adecuado de seleccionar y contratar al personal, es decir que el puesto de trabajo va terminar influenciando en su motivación, por ejemplo si las capacidades del individuo llegasen a ser altas y en el puesto de trabajo no existe mayores exigencias entonces el trabajador se sentirá desmotivado, pero si las exigencias del puesto son mayores a la capacidad de un individuo entonces el trabajador presentará un mayor nivel de motivación laboral.
- \_ Se debe de integrar a todos los empleados a formar parte del cumplimiento de los objetivos organizacionales, es decir que no se debe de realizar distinción alguna.
- \_ Se debe de implementar líneas de carrera, es decir que se debe de invitar al empleado a tener un merecido ascenso de acuerdo a las capacidades que vino desarrollándose.

- \_ Aplicar evaluaciones de rendimiento, con la finalidad de determinar la relación entre los esfuerzos realizados y el cumplimiento de metas.

Para la medición de la variable se toma en consideración lo planteado por Edmundo (2017) cita a Herzberg (1959) quien propuso la teoría de Motivación e Higiene, o también se le conoce como la teoría de los dos factores, este hallazgo le permitió a Herzberg realizar uno de los más importantes aportes dentro del campo de la motivación que es conocer la satisfacción y la insatisfacción de los trabajadores, mediante un estudio que realizó a un grupo de contadores e ingenieros, en el que les pidió que respondiera preguntas como que si recuerdan algún momento en donde se sintieron tan bien en su trabajo actual o en cualquier otro trabajo que realizaron, así como también les preguntó si recuerdan algún momento en donde se sintieron tan mal en su trabajo actual o cualquier otro trabajo que realizaron. A continuación, se detalla cada uno de esos factores:

**Factores de higiene o extrínsecos.** Edmundo (2017) menciona que reciben esa denominación porque van a actuar de manera análoga en base a los principios de la higiene médica, es decir que eliminará o va a prevenir los peligros que puedan atentar contra la salud, dentro de estos factores se encuentran las remuneraciones, la seguridad de mantener el empleo, las condiciones laborales, las políticas o los estilos de dirección, la supervisión y las relaciones interpersonales. Según Herzberg menciona que la carencia de dichos factores o cuando estos vienen siendo implantados de manera incorrecta representará como un limitante para que el trabajador alcance la satisfacción, sin embargo, cuando estos se encuentran presentes no va a generar en el empleado una fuerte motivación, sino que va a ayudar a la eliminación o disminución de la insatisfacción.

- \_ Salario: este debe ser calculado de acuerdo al trabajo que se realiza, y la cancelación de ello debe ser de acorde al contrato de trabajo, también se puede incluir las comisiones y bonos.
- \_ Seguridad laboral: este se refiere a las evaluaciones de desempeño que aplicará la empresa y a la estabilidad laboral que se le brindará al trabajador.
- \_ Condiciones de trabajo: se encuentra vinculada con la higiene y salubridad del lugar de trabajo, con el alcance de los recursos y materiales adecuados para trabajar y las comodidades que brinda el ambiente laboral.

- \_ Políticas y estilos de dirección: se encuentra vinculada con los cumplimientos de contrato y normas laborales, con los horarios de trabajo y el reglamento interno del trabajador.
- \_ Supervisión: está vinculada con el apoyo de los jefes y la formación o capacitación recibida.
- \_ Relaciones interpersonales: se encuentra vinculada con el trato que se recibe por los superiores, las relaciones que se entabla con los compañeros de trabajo, y la justicia que se da en la empresa.

**Factores de intrínsecos.** Edmundo (2017) menciona que para Herzberg la presencia de estos factores en el puesto de trabajo generará en el empleado un alto nivel de motivación, que influirá en un incremento del desempeño de la persona, los factores que se encuentran inmerges son el contar con un trabajo interesante, el logro de las metas, el desarrollo de la persona en el trabajo, las responsabilidades, y el reconocimiento.

- \_ Trabajo interesante: se encuentra vinculada a las funciones que son asignadas para el puesto, la libertad que posee la persona para realizar el trabajo y la existencia de tareas desafiantes para el puesto.
- \_ Logro de metas: que exista la posibilidad de realizar actividades agradables, y que el trabajo sea acorde a las capacidades que posea el individuo.
- \_ Desarrollo en el trabajo: vinculada a la formación o capacitación que recibe el trabajador, y las oportunidades de ascenso que brinda la empresa a sus empleados.
- \_ Responsabilidad: vinculada a la importancia que tiene el trabajo que realiza el empleado para la empresa, y a la participación en el proceso de toma de decisiones.
- \_ Reconocimiento: premios otorgados por la empresa a sus empleados por haber realizado un excelente trabajo, o halagos que recibe el trabajador por la calidad de su trabajo.

### **1.2.2. Engagement**

Ahora bien, la segunda variable a evaluar es el engagement , según Juárez (2015) quien menciona que se denomina engagement al estado en el que un empleado se encuentra en su trabajo, es decir que se sentirá con niveles altos de energía, demuestra una máxima dedicación en las actividades que viene ejecutando, y se encuentra altamente involucrado

en su determinado puesto de trabajo, de tal modo se llega a considerarlo como un tipo de felicidad que alcanza el individuo en vinculación con el trabajo, y que básicamente viene a tratarse de una cosa positiva. En cuanto Marcantonio (2017) cita a Kahn (1990) quien menciona que el engagement viene a ser la forma en cómo se aprovecha a todas las personas que vienen a formar parte de una organización durante la realización de sus respectivos roles en el trabajo, puesto que en el engagement las personas vienen a utilizar y a expresarse en sí mismas de manera física, emocional, mental, y cognitiva durante la ejecución de sus respectivas funciones en el trabajo.

Benites y Del Águila (2015) citan a Shaufeli (2002) quien define al engagement como la existencia de un estado mental favorable y positivo que se encuentra vinculado por el puesto de trabajo, en el cual están incluidas elementos propios del engagement que son el vigor, la dedicación y la absorción; los directivos o gerentes de empresas muchas veces comentan el error de considerarlo sólo como un estado específico y momentáneo, cuando en realidad se encuentra diseñado para que el individuo presente un estado afectivo-cognitivo que no se encontrará focalizada solamente en un objeto, evento o suceso en particular. Por su parte Mahou (2015) menciona que el engagement laboral o también como algunos autores lo denominan compromiso organizativo o del trabajador, es un tema muy abordado por las empresas en la actualidad, porque su enfoque está dirigido a generar en el empleado un vínculo de lealtad con la empresa en el cual se encuentra laborando, generando ello que el trabajador desee seguir perteneciendo a la organización, debido a que se encuentra altamente motivado; entender el concepto de engagement laboral permite identificar porque unos empleados se muestran más productivos o eficientes que otros en la empresa.

En cuanto a los beneficios del engagement. Lorente y Vera (2010) mencionan que los trabajadores que poseen un buen nivel de Engagement han desarrollado un fuerte sentimiento de pertenencia a una organización, ya que estos muestran tener fidelidad, mejoran el nivel de su rendimiento lo que conlleva a que se exijan más, además de ello muestran tener un fuerte sentimiento de conexión energética y efectiva con la labor que viene ejerciendo, demostrando ser altamente proactivos, buscan nuevos retos, se hacen cargo de nuevas responsabilidades, son personas que plantean alternativas de solución ante los conflictos que pudieran suscitarse en la organización, poseen valores sólidos que se concatenan con los valores organizacionales, buscando actualizarse con nuevos

conocimientos y haciendo que el proceso de retroalimentación sea positiva. También es importante hacer una acotación de que el Engagement no sólo es individual, sino también llega a ser colectivo o social, es decir que se encuentra muy vinculado al desarrollo organizacional, porque constantemente se mejoran las relaciones en los trabajadores que harán que se sientan más motivados y felices, y en las organizaciones harán que sea cada vez más productivas, y eficaces en las relaciones internas y externas con su ambiente.

La influencia del engagement en los compañeros de trabajo Rothwell (2008) menciona que el nivel de engagement que presentará un trabajador llega a influir de gran manera en sus compañeros de trabajo, porque las personas muchas veces emplean el instinto de manada, es decir que sus actos van a influenciar y ejercer un patrón de comportamiento en sus semejantes. En el ambiente laboral un trabajador se verá influenciado en su comportamiento desde el primer día de trabajo por sus supervisores, por los clientes o usuarios, por sus mismos compañeros de trabajo y demás situaciones que podrían afectar su comportamiento. Cuando un trabajador nuevo se incorpora a una empresa este tiende a sentirse desconectado del resto de sus compañeros de trabajo, es por eso que en las empresas se desarrollan los procesos de inducción del personal, y que no solo llega a consistir en explicarles las funciones de su puesto, sino también de poder ayudarlo en la interacción con sus nuevos compañeros de labores, quizás en un inicio no se sienta comprometido con la organización, sino que va a depender mucho de cómo es el ambiente organizacional y de la influencia que tendrán sus compañeros sobre él. Los compañeros de trabajo que poseen un adecuado nivel de engagement desarrollarán las siguientes actitudes:

- \_ A diario realizará preguntas a los trabajadores nuevos para demostrarles que les importa.
- \_ Estarán atentos en escuchar las emociones que presentarán los trabajadores nuevos y mostrarán un seguimiento de ello con la disposición de brindarles ayuda.
- \_ Realizarán invitaciones a sus nuevos compañeros a cualquier clase de evento social.
- \_ No formará grupos de exclusividad, sino que todo lo contrario tratará de crear un ambiente de confraternidad entre todos.
- \_ No se mostrará como crítico de los errores que podría cometer el nuevo ingresante, sino que brindará orientación y alternativas de solución.
- \_ Evitará que se generen chismes en el ambiente de trabajo.



El comportamiento que posee un gerente tiene un impacto muy significativo en todos sus trabajadores, porque lo que el jefe llega a mencionar o hacer va a afectar de manera dramática en la actitud que presentan cada uno de los trabajadores en relación a su puesto de trabajo y a la empresa. Por ejemplo, pongamos en el escenario en el cual, si el gerente disfruta de los logros que fueron obtenidos por sus trabajadores, entonces significa que vino haciendo las cosas de manera correcta, ya que descubrió y ayudó a potencializar sus capacidades, les felicita, les hace llegar un reconocimiento haciéndoles notar que son un engranaje clave para la empresa. Pero existen casos también en donde el gerente se muestra distante a sus trabajadores, no está comprometidos con ellos, envés de generar confianza en ellos les genera temor, y lejos de fomentar un compromiso por parte de ellos, va a generar un ambiente tóxico, llegando incluso al punto de que los trabajadores se decidan marcharse de la empresa. A continuación, se muestran las actitudes que demuestran los gerentes para generar compromiso en sus trabajadores:

- \_ Está en constante comunicación con sus trabajadores, hasta les pide su opinión sobre cómo se viene desenvolviéndose en su puesto, sus apreciaciones, así como también que barreras son las que le impiden ejecutar bien sus funciones.
- \_ Reconocen el logro que obtienen sus trabajadores para la empresa, en vez de intentar tomar el crédito por ello.
- \_ Brindan una ayuda emocional a sus empleados cuando estos pasan por problemas personales.
- \_ Identifican los puntos fuertes y débiles de sus empleados, y les ayuda a potencializarlos.

Para la medición del Engagement Según Ávila, Portalanza y Duque (2017) mencionan que el engagement es un término relativamente nuevo que empezó a emplearse en las organizaciones a inicios del año 2000, en el que muchos directivos con el pasar de los años fueron comprendiendo su verdadera importancia en las personas, porque el Engagement representa a la capacidad del rendimiento y la disponibilidad innata que presentará el trabajador para que pueda desempeñar sus funciones dentro del equipo de trabajo y que pueda desarrollarse dentro de la organización, este autor menciona a Shaufeli & Bakker (2003) quien presentaron la escala de compromiso laboral de Utrecht -17 (UWES-17) que es una escala base para efectuar la evaluación de diversos estudios que se realizan sobre el compromiso de las personas en su trabajo, este cuenta de 3 dimensiones que se encuentran

distribuidas de la siguiente forma: para la dimensión vigor se contará con 6 interrogantes, para la dimensión dedicación las interrogantes serán 5, y finalmente para la dimensión absorción las interrogantes serán 6.

**Vigor.** Ávila, Portalanza y Duque (2017) mencionan que el vigor se refiere a los altos niveles de energía y resistencia mental que el trabajador va a desarrollar mientras ejerce sus respectivas funciones, esto significa que va a generar en él un fuerte deseo de querer invertir un mayor esfuerzo en su ámbito laboral y de generar una actitud de persistencia en las actividades que realiza por más que en ella se presenten dificultades o complicaciones (p.7) Por su parte Marcantonio (2017) menciona que el vigor concentra un alto nivel de energía y resistencia mental mientras una persona viene ejecutando su trabajo, y que ello le conlleva a un deseo de querer esforzarse cada vez más en su trabajo por más que se presenten dificultades.

**Dedicación.** Ávila, Portalanza y Duque (2017) citan a Pena y Extremera (2012) quienes mencionan que la dedicación se enfoca al significado que tiene un trabajo para una persona, generando en ella un alto nivel de entusiasmo e identificación con su trabajo. Por su parte Marcantonio (2017) menciona que la dedicación representa una elevada implicación de la persona con su trabajo, conllevándole ello a generar un enorme sentimiento de sentirse identificado con su trabajo, de estar orgulloso y de aceptar nuevos retos.

**Absorción.** Ávila, Portalanza y Duque (2017) citan a Pena y Extremera (2012) quienes mencionan que la absorción es un concepto que se encuentra ligada a la felicidad que desarrollará el trabajador en relación a las funciones que realiza en su trabajo, es decir que este se encontrará muy concentrado e inmerso en ello Para Marcantonio (2017) menciona que la persona se encontrará plenamente concentrada en sus labores, sentirá que es muy corto el tiempo estando en su trabajo y que va a presentar dificultades en el momento que se desconectará de su trabajo, porque esta persona disfruta mucho de lo que viene realizando.

### **1.3. Definición de términos básicos**

**Absorción.** Es cuando persona se encontrará plenamente concentrada en sus labores, sentirá que es muy corto el tiempo estando en su trabajo y que va a presentar dificultades

en el momento que se desconectará de su trabajo, porque esta persona disfruta mucho de lo que viene realizando (Marcantonio, 2017, p.84).

**Aceptación de retos.** trabajar hacia una determinada meta es una base fundamental en la motivación laboral, debido a que el logro de las metas indica que necesita realizar y el esfuerzo que debe aportar para el logro de las metas. Si los trabajadores tienen una meta es probable que se sientan comprometidos con el trabajo (Peña y Villón, 2017, p.188).

**Condiciones de trabajo.** Se encuentra vinculada con la higiene y salubridad del lugar de trabajo, con el alcance de los recursos y materiales adecuados para trabajar y las comodidades que brinda el ambiente laboral (Edmundo, 2017, p.266).

**Dedicación.** Se enfoca al significado que tiene un trabajo para una persona, generando en ella un alto nivel de entusiasmo e identificación con su trabajo (Ávila, Portalanza & Duque, 2017, p.7).

**Engagement.** Viene a ser la forma en cómo se aprovecha a todas las personas que vienen a formar parte de una organización durante la realización de sus respectivos roles en el trabajo, puesto que en el Engagement las personas vienen a utilizar y a expresarse en sí mismas de manera física, emocional, mental, y cognitiva durante la ejecución de sus respectivas funciones en el trabajo (Marcantonio, 2017, p.85).

**Factores de higiene.** Recibe esa denominación porque van a actuar de manera análoga en base a los principios de la higiene médica, es decir que eliminará o va a prevenir los peligros que puedan atentar contra la salud, dentro de estos factores se encuentran las remuneraciones, la seguridad de mantener el empleo, las condiciones laborales, las políticas o los estilos de dirección, la supervisión y las relaciones interpersonales (Edmundo, 2017, p.264).

**Factores intrínsecos.** Son los que generan un elevado nivel de motivación e influyen en el aumento del desempeño del trabajador, dentro del cual se encuentran, el contar con un trabajo interesante, el logro de las metas, el desarrollo de la persona en el trabajo, las responsabilidades, y el reconocimiento (Edmundo, 2017, p.264).

**Motivación.** Es el estado interno que presenta un individuo el cual conduce a un cambio de conducta, esto da a entender que se encuentra estrechamente vinculado con los deseos, las necesidades o la misma voluntad del individuo (Spector, 2015, p.10).

**Reconocimiento.** Es admitir que una determinada labor está correctamente realizada por parte de los trabajadores de la entidad de manera continua. Ello permite un mayor bienestar y motivación en el trabajo y por consiguiente mejora los beneficios de la entidad y productividad. Asimismo, es una necesidad y un estímulo de la condición humana (González et al., 2018, p.2).

**Vigor.** menciona que el vigor concentra un alto nivel de energía y resistencia mental mientras una persona viene ejecutando su trabajo, y que ello le conlleva a un deseo de querer esforzarse cada vez más en su trabajo por más que se presenten dificultades (Marcantonio, 2017, p.84).

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipo y nivel de investigación**

##### **2.1.1. Tipo de investigación.**

La presente investigación fue de tipo aplicada porque estuvo orientada a la solución de forma objetiva del problema evidenciado, además las investigaciones aplicadas presentan como base a las investigaciones básicas para la formulación del problema e hipótesis que permitan resolver el problema de la entidad. Por otro lado, los estudios aplicados tienen como objetivo la aplicación de los conocimientos teóricos a ciertas situaciones del entorno, es decir su interés es la implementación antes que el desarrollo de un conocimiento universal (Ñaupas et al., 2018).

##### **2.1.2. Nivel de investigación.**

El desarrollo de esta investigación se encontró basada en los niveles descriptivo-correlacional, porque primero se buscó realizar un análisis descriptivo por cada variable estudiada, y finalmente se determinó el grado de relación que existe entre ambas variables, es decir la relación entre los factores de motivación y el engagement.

Los estudios que se encuentran en el nivel descriptivo, persiguen la finalidad de recopilar información para poder determinar las características, el comportamiento, las cualidades y propiedades de un determinado hecho, en cambio los estudios que se encuentran en el nivel correlacional, persiguen la finalidad de establecer el grado de asociación entre dos a más hechos o fenómenos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **2.2. Diseño de investigación**

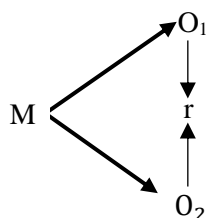
##### **No experimental**

Los diseños no experimentales son aquellos estudios que permiten analizar los hechos tal cual se presentan en un contexto, sin recurrir a la manipulación o alteración de los

hechos (Palella y Martins, 2012). Esta investigación fue considerada como no experimental porque mediante instrumentos se recogió información de los hechos tal cual ocurrieron en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, sin que se genere cambio alguno en el comportamiento de los trabajadores del área de despacho.

Además, la investigación fue de corte transversal, pues la aplicación de los instrumentos para efectuar el recojo de información se realizó una sola vez (Bernal, 2010).

Diseño de la investigación:



**Dónde:**

<b>M</b>	=	Muestra
<b>O<sub>1</sub></b>	=	Factores de motivación
<b>O<sub>2</sub></b>	=	Engagement
<b>r</b>	=	Relación

### 2.3. Población y muestra

#### Población

La población estuvo conformada por una serie de elementos que constituyen las unidades de estudio, en donde las características que se pueden observar son las que interesan analizar al investigador. La población se determina según la naturaleza del estudio, el lugar y el tiempo que lo conforman (Ñaupas et al., 2018). La población de estudio la conformaron 21 trabajadores pertenecientes al área de despacho de la empresa Comercial El Sol E.I.R.L, información que fue proporcionada por la gerencia.

## Muestra

La muestra se define como una parte representativa de la población, la cual contiene las mismas características, además para su constitución es fundamental aplicar ciertos métodos y tomar en cuenta ciertos criterios o características básicas que deben de cumplir (Ñaupás et al., 2018).

Mediante un muestreo no probabilístico censal que permitió tomar en cuenta ciertos criterios para considerar ciertas unidades muestrales, según una serie de características necesarias para el desarrollo de la investigación. Se determinó que la muestra de estudio se encontró constituida por el mismo tamaño que la población, es decir fueron seleccionados los 21 trabajadores pertenecientes al área de despacho de la empresa Comercial El Sol E.I.R.L, y según la información brindada por la gerencia.

**Tabla 1**  
*Área de despacho*

Descripción	Cantidad
Choferes	3
Furgoneteros	6
Liquidadores	4
Ayudantes	8
Total del personal	21

### Criterios de selección

- \_ Criterios de inclusión: Se incluirá a trabajadores de ambos sexos y de todas las edades que se encuentren dentro del área de despacho.
- \_ Criterios de exclusión: Serán excluidos los trabajadores pertenecientes a otras áreas de la empresa.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son consideradas como procedimientos que permitieron seguir un patrón para la obtención de un determinado objetivo y propósito, en las técnicas también se mencionan los instrumentos que se habrían empleado (Carrasco, 2008). A

continuación, se muestra una tabla en donde se especifican las técnicas, los instrumentos, los alcances y las fuentes informantes:

TÉCNICA	INSTRUMENTOS	ALCANCES	FUENTES /INFORMANTES
Encuesta.	Cuestionario	Se empleó para efectuar la medición de los factores de motivación y el engagement en el área de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L	Trabajadores del área de despacho

Para el análisis de los datos se hizo uso de dos cuestionarios, el cuestionario 1 evaluó los factores de motivación diseñado a apartar de la teoría de Herzberg (1959) que fue citada por Edmundo (2017), este instrumento se desarrolló bajo 28 ítems que evaluaron los factores higiénicos (extrínsecos) y los factores de motivación (intrínsecos) en una escala de respuesta Likert, la cual parte desde 1 para completamente en desacuerdo, 2 Desacuerdo, 3, Ni desacuerdo ni desacuerdo ni desacuerdo, 4 De acuerdo y 5 completamente de acuerdo. El tiempo de aplicación es de 10 minutos y se puede aplicar de manera grupal o individual una vez sea explicado el cuestionario y su forma de llenar.

Por otra parte, para la variable engagement se contó con un instrumento estandarizado siendo este la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo o UWES de Schaufeli & Bakker (2003) el mismo se desarrolló en 17 ítems que evaluaron las dimensiones vigor, dedicación y absorción con una escala de respuesta que va desde 0 para nunca, 1 Casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre y 6 siempre.

### **Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos esta ha sido realizada por medio del Alpha de Cronbach, en el cual los valores van desde 0 a 1 y mientras, más próximo sea a 1 mayor confiabilidad expresa el instrumento en análisis. A continuación, se detalla el análisis de fiabilidad de los instrumentos:



**Tabla 2**

Estadísticos de fiabilidad de Alpha de Cronbach de los instrumentos

Variables	Alpha de Conbach	Nº de elementos
Factores de motivación	,725	28
Engagement	,771	17

Fuente: Procesamiento de cuestionarios sobre los factores de motivación y el engagement.

Elaboración propia.

En la tabla 2 se expresa el análisis de fiabilidad de ambos instrumentos aplicados a una muestra piloto de 30 personas, distintas a la muestra en análisis final, en la que se demuestra que tanto el instrumento 1 como el instrumento dos contaron con una alta fiabilidad y son aplicados, dado que los valores de cada uno fueron ,725 y 771, por ende, se procedió con el análisis de la muestra final.

Para hallar el nivel de la variable factores de motivación se utilizó la técnica del Baremo con la cual se tuvo por escala de valoración lo siguiente:

<b>Cualitativa</b>	<b>Cuantitativa</b>
Inadecuado	28-65
Regular	66-103
Adecuado	104-140

Fuente: Procesamiento de base de datos sobre los factores de motivación

Para hallar el nivel de la variable engagement se empleó la técnica del Baremo con la cual se tuvo por escala de valoración lo siguiente:

<b>Cualitativa</b>	<b>Cuantitativa</b>
Muy Bajo	0.00-1.77
Bajo	1.78-2.88
Promedio	2.89-4.66
Alto	4.67-5.50
Muy Alto	5.51-6.00

Fuente: Procesamiento de base de datos sobre engagement

## **2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de la información se tuvo que hacer empleo de equipos de cómputo que tengan instalados softwares estadísticos como el Excel y el sistema estadístico SPSS V.25, las tablas o figuras fueron obtenidas mediante el sistema Excel, el cual permitió realizar el análisis descriptivo por cada variable, mientras que para establecer la relación entre los factores de motivación y el engagement se hizo empleo de la prueba estadística de Pearson, que se realizó a través del sistema estadístico SPSS V.25.

## **2.6. Materiales y métodos**

Para el estudio, el investigador hizo uso de materiales y equipos para el desarrollo de la misma, como es el caso de lapiceros, corrector, folder, resaltador, papel bond, borrador, lápices, regla, USB, laptop, además de servicios como: telefonía, impresión, empastado, internet y fotocopias.

Asimismo, se empleó el método inductivo para esta investigación, porque se procedió con el análisis de eventos particulares y que a partir de ello se formaron conclusiones, además que este método permitió que se lleve a cabo la formulación de hipótesis, dentro del método inductivo se encuentran los estudios descriptivos, correlacionales, de orientación etnográfica y las investigaciones de acción (Valderrama, 2015).

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados

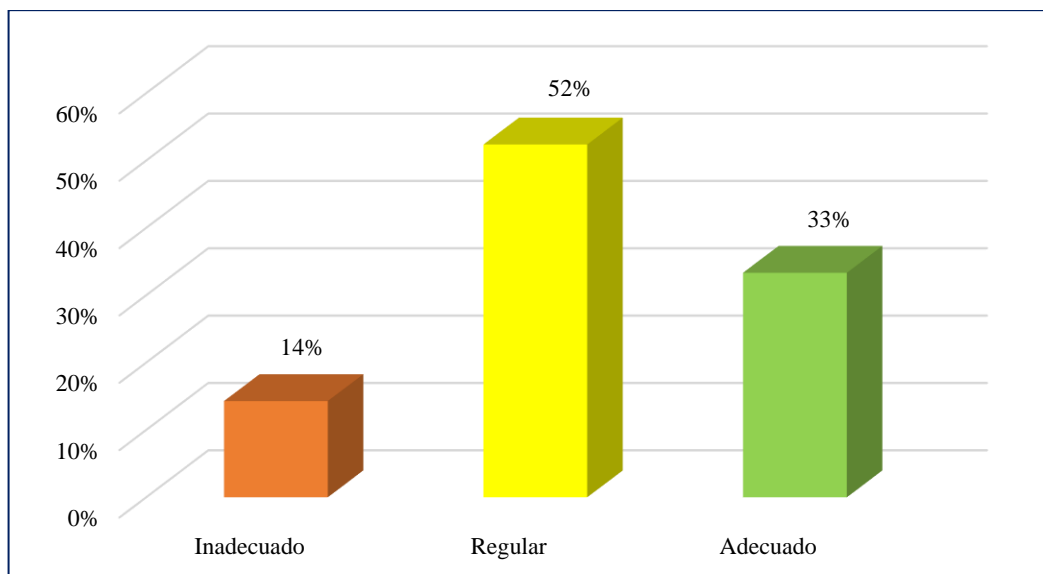
##### 3.1.1. Evaluar los factores de motivación del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol, E.I.R.L, Tarapoto, 2019.

A efectos de poder cumplir con este objetivo, se procedió con el análisis de cada una de las dimensiones de la variable factores de motivación, para posteriormente continuar con el análisis de un consolidado de la variable. Por tanto, los datos se presentan a continuación:

**Tabla 3**  
*Factores de higiene (extrínsecos)*

	Desde	Hasta	Frec.	%
Inadecuado	16	37	3	14%
Regular	38	59	11	52%
Adecuado	60	80	7	33%
Total			21	100%

Fuente. Procesamiento de cuestionarios sobre los factores de motivación y el engagement  
Elaboración propia



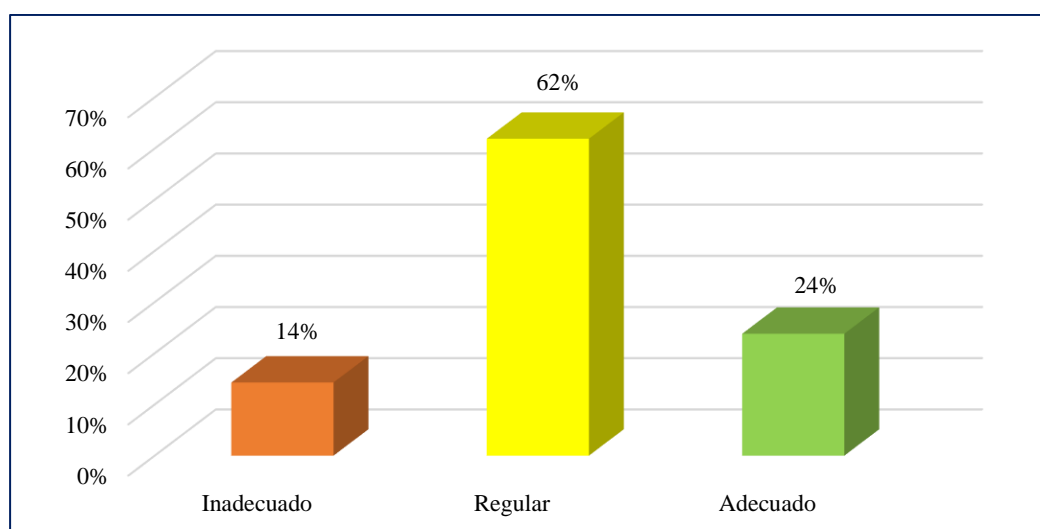
**Figura 1.** Factores de higiene (extrínsecos)

Según la tabla 3 y figura 1, el 52% de los colaboradores de la empresa Comercial el Sol, E.I.R.L, Tarapoto presentan un nivel regular referente a los factores de higiene (extrínsecos), mientras que un 33% de estos tiene un nivel adecuado y solo el 14% se encuentra en un nivel inadecuado. Esto se traduce en una enorme deficiencia y carencia en cuanto a cómo perciben los factores de higiene (extrínsecos) en su motivación.

**Tabla 4.**  
*Factores de motivación (intrínsecos)*

	Desde	Hasta	Frec.	%
Inadecuado	12	28	3	14%
Regular	29	45	13	62%
Adecuado	46	60	5	24%
Total			21	100%

Fuente. Procesamiento de cuestionarios sobre los factores de motivación y el engagement  
Elaboración propia



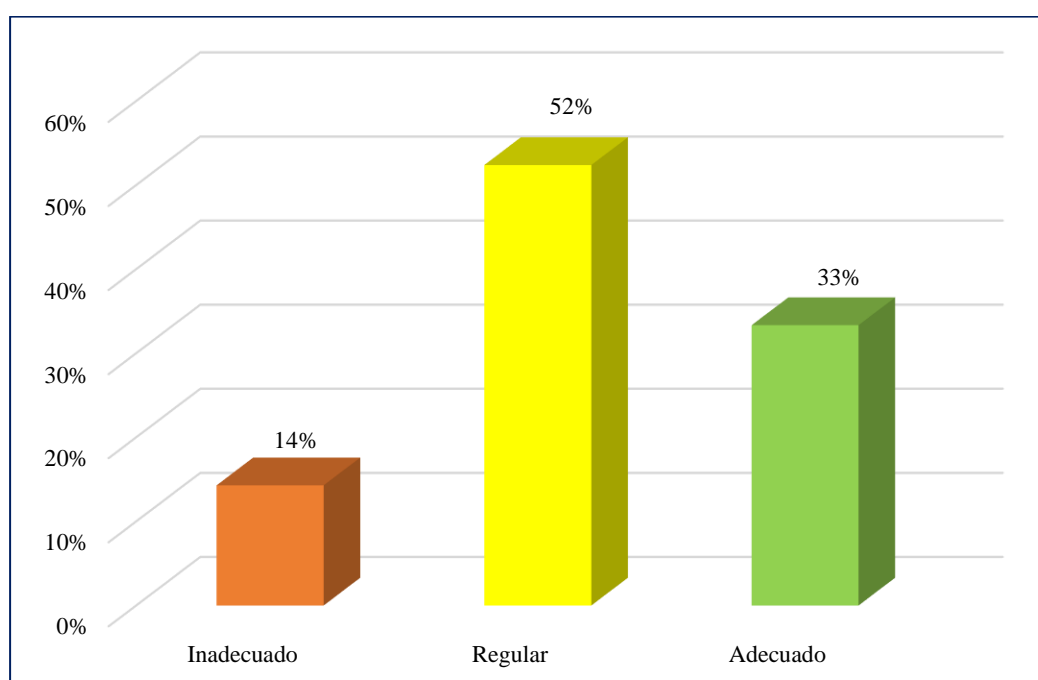
**Figura 2.** Factores de motivación (intrínsecos)

Según la tabla 4 y figura 2, el 62% de los colaboradores de la empresa Comercial el Sol, E.I.R.L, Tarapoto presentan un nivel regular referente a los factores de motivación (intrínsecos), mientras que un 24% de estos tiene un nivel adecuado y solo el 14% se encuentra en un nivel inadecuado. Esto se traduce en una enorme deficiencia y carencia en cuanto a cómo perciben los factores de motivación (intrínsecos).

**Tabla 5.**  
*Factores de motivación*

	Desde	Hasta	Frec.	%
Inadecuado	28	65	3	14%
Regular	66	103	11	52%
Adecuado	104	140	7	33%
Total			21	100%

Fuente. Procesamiento de cuestionarios sobre los factores de motivación y el engagement  
Elaboración propia



**Figura 3.** Factores de motivación

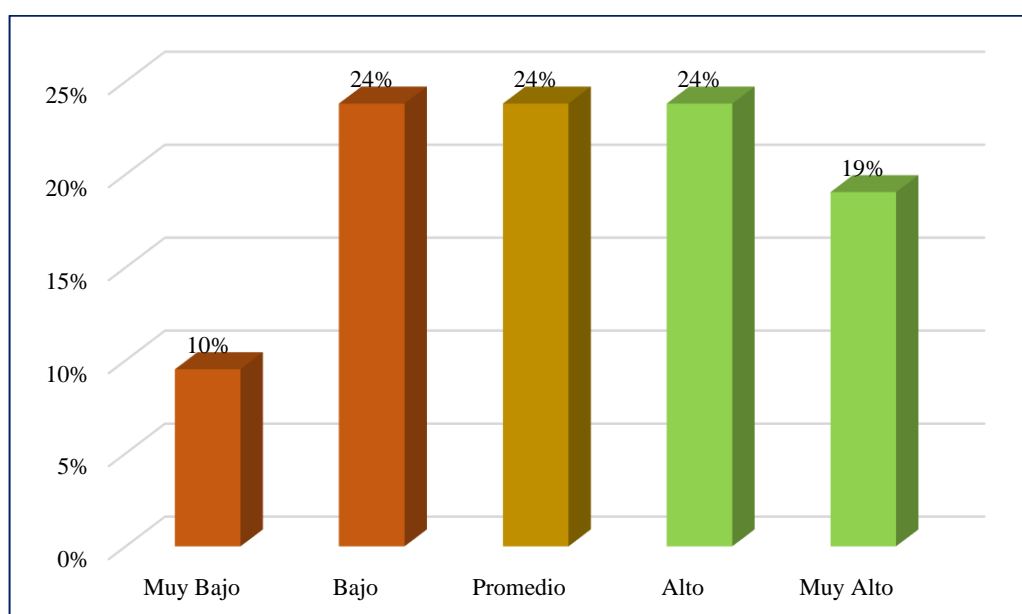
Según la tabla 5 y figura 3, el 52% de los colaboradores de la empresa Comercial el Sol, E.I.R.L, Tarapoto presentan un nivel regular referente a los factores de motivación, mientras que un 33% de estos tiene un nivel adecuado y solo el 14% se encuentra en un nivel inadecuado. Esto se traduce en una enorme deficiencia y carencia en cuanto a cómo perciben los factores de motivación.

**3.1.2. Analizar los niveles de engagement del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019.**

**Tabla 6.**  
*Vigor*

	Desde	Hasta	Frec.	%
Muy Bajo	0.00	2.00	2	10%
Bajo	2.01	3.25	5	24%
Promedio	3.26	4.80	5	24%
Alto	4.81	5.65	5	24%
Muy Alto	5.66	6.00	4	19%
Total			21	100%

Fuente. Procesamiento de cuestionarios sobre los factores de motivación y el engagement  
Elaboración propia



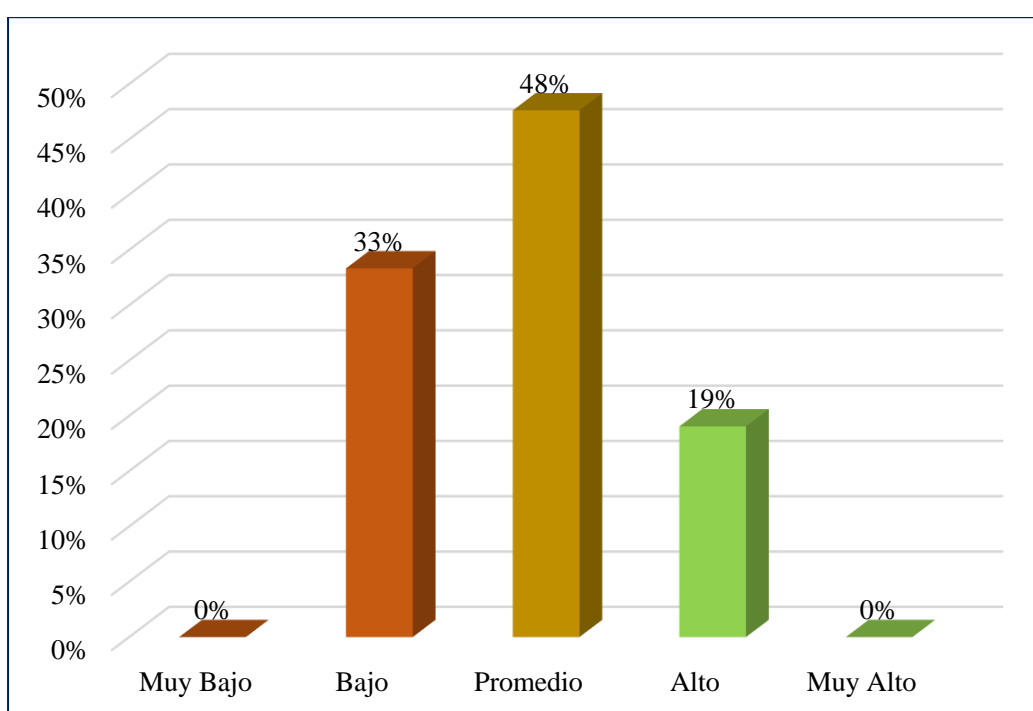
**Figura 4.** Vigor

Según la tabla 6 y figura 4, el 24% de los colaboradores de la empresa Comercial el Sol, E.I.R.L, Tarapoto presentan un nivel promedio, bajo y alto referente al vigor respectivamente, mientras que un 19% de estos tiene un nivel muy alto y solo el 10% se encuentra en un nivel muy bajo. Esto se traduce en una enorme deficiencia y carencia en cuanto a cómo perciben el vigor recibido en la empresa.

**Tabla 7**  
*Dedicación*

	Desde	Hasta	Frec.	%
Muy Bajo	0.00	1.33	0	0%
Bajo	1.34	2.90	7	33%
Promedio	2.91	4.70	10	48%
Alto	4.71	5.69	4	19%
Muy Alto	5.70	6.00	0	0%
Total			21	100%

Fuente. Procesamiento de cuestionarios sobre los factores de motivación y el engagement  
Elaboración propia



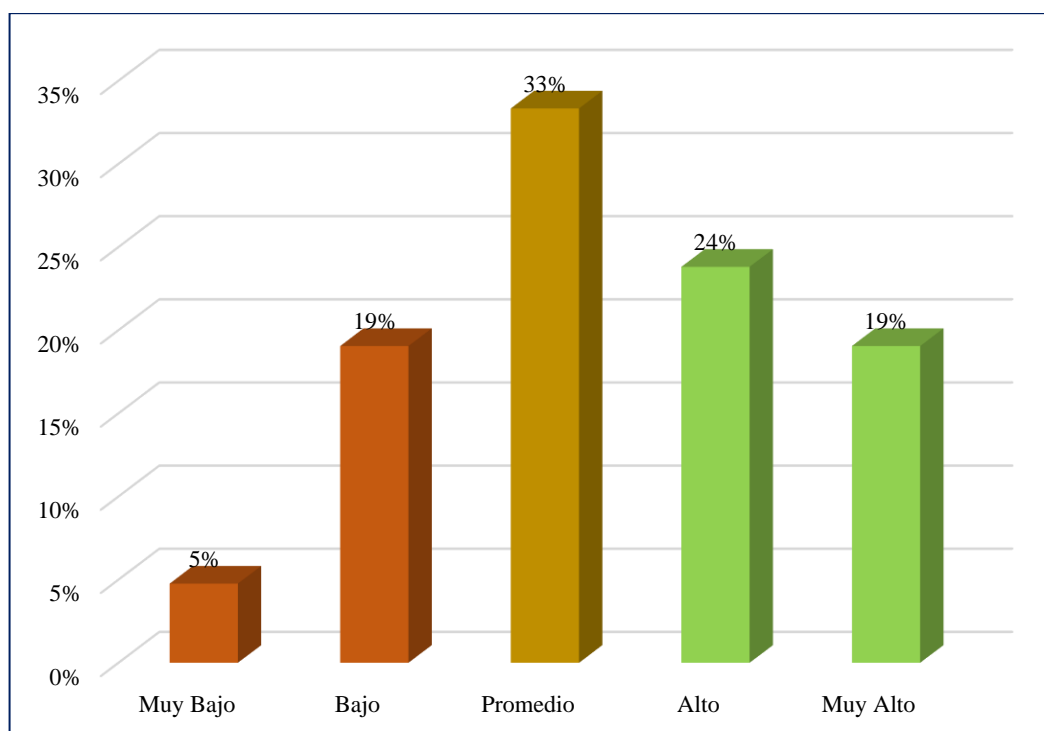
*Figura 5.* Dedicación

Según la tabla 7 y figura 5, el 48% de los colaboradores de la empresa Comercial el Sol, E.I.R.L, Tarapoto presentan un nivel promedio referente a la dedicación, el 33% presenta un nivel bajo, el 19% un nivel alto y el 0% presenta un nivel muy bajo y muy alto. Esto se traduce en una enorme deficiencia y carencia en cuanto a cómo perciben a la dedicación en sus labores.

**Tabla 8**  
*Absorción*

	Desde	Hasta	Frec.	%
Muy Bajo	0.00	1.77	1	5%
Bajo	1.78	2.33	4	19%
Promedio	2.34	4.20	7	33%
Alto	4.21	5.33	5	24%
Muy Alto	5.34	6.00	4	19%
	Total		21	100%

Fuente. Procesamiento de cuestionarios sobre los factores de motivación y el engagement (Elaboración propia).



**Figura 6.** Absorción

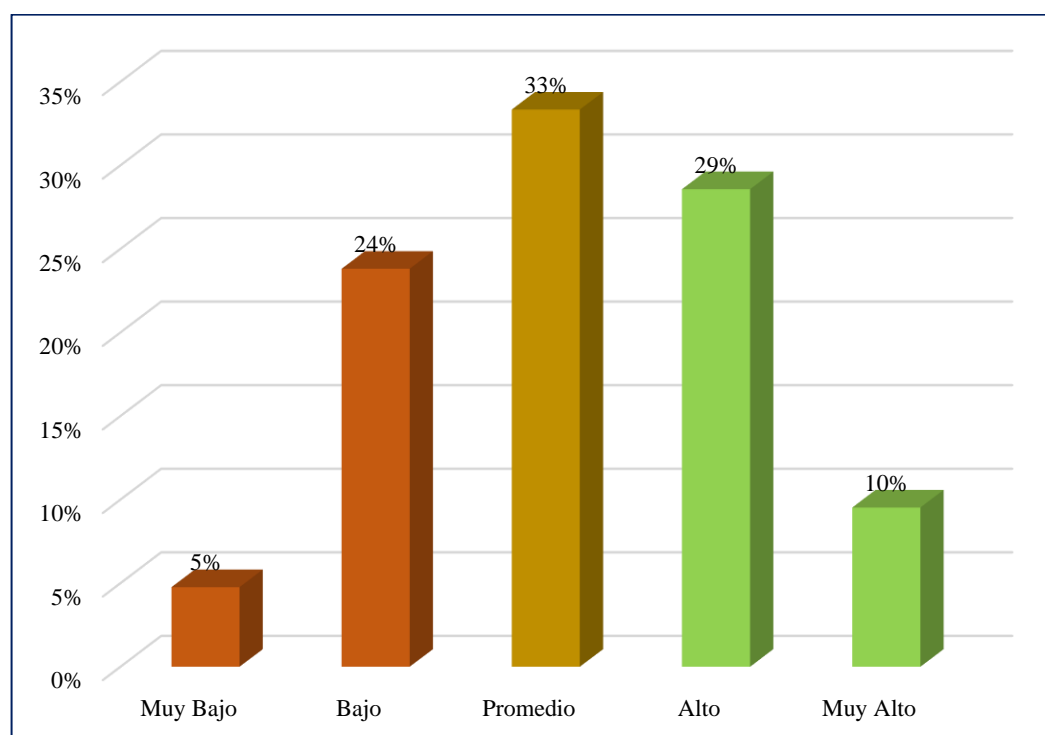
Según la tabla 8 y figura 6, el 33% de los colaboradores de la empresa Comercial el Sol, E.I.R.L, Tarapoto presentan un nivel promedio referente a la absorción, el 24% presenta un nivel alto, el 19% un nivel bajo, el 19% un nivel muy alto y el 5% un nivel muy bajo. Esto se traduce en una enorme deficiencia y carencia en cuanto a la absorción que tienen los colaboradores dentro de sus funciones.



**Tabla 9**  
*Engagement*

	Desde	Hasta	Frec.	%
Muy Bajo	0.00	1.77	1	5%
Bajo	1.78	2.88	5	24%
Promedio	2.89	4.66	7	33%
Alto	4.67	5.50	6	29%
Muy Alto	5.51	6.00	2	10%
Total			21	100%

Fuente. Procesamiento de cuestionarios sobre los factores de motivación y el engagement (Elaboración propia).



**Figura 7.** Engagement

Según la tabla 9 y figura 7, el 33% de los colaboradores de la empresa Comercial el Sol, E.I.R.L, Tarapoto presentan un nivel promedio referente al engagement, el 29% presenta un nivel alto, el 24% un nivel bajo, el 10% un nivel muy alto y el 5% un nivel muy bajo. Esto se traduce en una enorme deficiencia y carencia en cuanto al engagement que presentan los colaboradores con la empresa Comercial el Sol, E.I.R.L.

**3.1.3. Establecer la relación de las dimensiones de los factores de motivación con el nivel de engagement del personal de despacho en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019**

**Tabla 10**

*Pruebas de normalidad entre las dimensiones \* variable*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores de higiene (extrínsecos)	.935	21	.174
Factores de motivación (intrínsecos)	.973	21	.803
Engagement	.910	21	.054

Fuente. Procesamiento de datos en SPSS versión 25

Según la tabla 10 se observa el análisis de normalidad entre las dimensiones y la variable, en la cual se utiliza la prueba de Shapiro-Wilk, ya que la muestra es menor a 50, lo cual demuestra que los datos se encuentran normalmente distribuidos por lo cual se aplicara el estadístico de prueba de Pearson.

**Tabla 11**

*Correlación dimensiones \* variable*

		Engagement
Factores de higiene (extrínsecos)	R	,775**
	P	.000
	R <sup>2</sup>	0.60
	N	21
Factores de motivación (intrínsecos)	R	,669**
	P	.001
	R <sup>2</sup>	0.45
	N	21

Fuente. Procesamiento de datos en SPSS versión 25

En la tabla 11 se puede evidenciar que la dimensión factores de higiene (extrínsecos) guardan una relación significativa, positiva considerable con el

engagement, dado que el valor de significancia bilateral fue igual a 0,000, su coeficiente de ,775 y se evidencia un tamaño de efecto grande, ya que, el  $R^2$  fue igual a 0,60; lo que implica que mientras mayores sean los factores de higiene (extrínsecos) mayor será el engagement del colaborador. Así mismo, se puede observar que la dimensión factores de motivación (intrínsecos) guardan una relación significativa, positiva considerable con el engagement, dado que el valor de significancia bilateral fue igual a 0,000, su coeficiente de ,669 y se evidencia un tamaño de efecto grande, ya que, el  $R^2$  fue igual a 0,45; lo que implica que mientras mayores sean los factores de motivación (intrínsecos) mayor será el engagement del colaborador.

### 3.1.4. Determinar la relación de los factores de motivación con el engagement del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019.

**Tabla 12**

Pruebas de normalidad entre las variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Factores de motivación	.939	21	.205
Engagement	.910	21	.054

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

A. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente. Procesamiento de datos en SPSS versión 25

Según la tabla 12 se observa el análisis de normalidad entre las variables, en la cual se utiliza la prueba de Shapiro-Wilk, ya que la muestra es menor a 50, lo cual demuestra que los datos se encuentran normalmente distribuidos por lo cual se aplicara el estadístico de prueba de Pearson.

**Tabla 13**  
*Correlación de variables*

		Engagement
Factores de motivación	R	,742**
	P	0.000
	R <sup>2</sup>	0.55
	N	21

Fuente. Procesamiento de datos en SPSS versión 25

En la tabla 13 se puede evidenciar que las variables factores de motivación y el engagement guardan una relación significativa, positiva considerable, dado que el valor de significancia bilateral fue igual a 0,000, su coeficiente de ,742 y se evidencia un tamaño de efecto grande, ya que, el R<sup>2</sup> fue igual a 0,55; lo que implica que mientras mayores sean los factores de motivación mayor será el engagement del colaborador.

### 3.2. Discusión

A partir de los resultados obtenidos es posible realizar un análisis de contrastación entre los datos encontrados por el investigador con los hallazgos de otros autores en referente al tema de análisis. Por tanto, en primer lugar, referente al resultado del objetivo específico 1 se logró identificar que el 52% de los colaboradores presenta un nivel predominantemente regular en la motivación, siendo este el resultado de los problemas relaciones con los factores de higiene (extrínsecos) y los factores de motivación intrínsecos. Estos resultados se comparan con los hallazgos de Pineda (2019), quien en su estudio evidencia que la motivación es regular por el 72%, así mismo, el hallazgo de Bazán (2017) también se asemeja porque demostró que en los trabajadores se encontró a un nivel medio por el 60% en donde con mayor influencia son los servicios y beneficios sociales. En este sentido es necesario considera que la motivación es esencial dentro del ámbito laboral, a través del reconocimiento que fortifiquen las actitudes de los colaboradores de realizar labores que le genere admiración y aceptación por lo que hacen.

En cuanto al resultado del objetivo específico 2 se llegó a identificar que el 33% de los colaboradores presenta un nivel predominantemente promedio en el engagement,

siendo este el resultado de los problemas relaciones con el vigor, la dedicación y la absorción. Este resultado es Córdoba (2015) se concluyó: existe un alto regular de Engagement del 56% en los trabajadores que forman parte de la Industria de Detergentes, ya que se obtuvo puntajes satisfactorios en sus dimensiones vigor, dedicación y absorción. De igual forma el estudio de Bazán (2017) presento similitudes, ya que, tanto con el nivel de Engagement el vigor y la dedicación se encuentran en un nivel regular con (67.21/ y 72.13 %) mientras que el nivel de absorción resultó con un nivel medio de 40.96%. Estos resultados evidencian que es necesario fortalecer los niveles de engagement a través del vigor, fomentando la dedicación y la absorción de los trabajadores para que así su productividad mejore dentro de la organización.

Con respecto al tercer objetivo y resultado se demostró que ambas dimensiones los factores de higiene (extrínsecos) y los factores de motivación (intrínsecos) guardan una relación significativa, positiva considerable con el engagement, siendo el valor de significancia bilateral fue igual a 0,000, su coeficiente de ,775 y ,669 respectivamente Este resultado se puede comparar y asemejar con los encontrados por Quispe (2018) quien a través de la prueba estadística coeficiente de Rho de Spearman, se obtuvo una significancia bilateral del 0% y un coeficiente de 0.709, por lo tanto, se llega a confirmar la existencia de una relación significativa entre los factores de higiene y el Engagement, también se evidenció que entre los factores intrínsecos y el Engagement se obtuvo una relación significancia bilateral del 0% y un coeficiente de 0.699. En base a ello, se puede afirmar que mientras mejores y mayores sean los factores de motivación, ya sea extrínsecos e intrínsecos mejor será el engagement de los colaboradores.

Finalmente, habiendo obtenido el resultado del objetivo general se logró determinar que existe una relación significativa y positiva entre los factores de motivación con el engagement del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019, esto frente a un coeficiente de correlación de 0,742. Además, gracias a haber obtenido un valor sig. (bilateral) de 0,000 que resulta ser menor al margen de error de 0,05, Amanqui & Sarmiento (2018) se demostró que existe una relación entre ambas variables siendo su significancia de 0,000 y su coeficiente de ,723, porque las

enfermeras realizan su labor de manera rutinaria, mas no lo realizan porque se sienten motivadas, ni se encuentran conectadas afectivamente con la labor que desempeñan. Así mismo, los resultados son similares a los de Bazán (2017) quien evidenció que existe una relación significativa y positiva entre ambas variables siendo su significancia de 0,000 y su coeficiente de ,803. En este sentido, se da a conocer y demuestra que mientras mayores sean los factores de motivación mayor será el engagement de los colaboradores.

## CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que existe una relación significativa y positiva entre los factores de motivación con el engagement del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019, esto frente a un coeficiente de correlación de 0,742. Además, gracias a haber obtenido un valor sig. (bilateral) de 0,000 que resulta ser menor al margen de error de 0,05, fue posible aceptar la hipótesis formulada, indicando de este modo que, los niveles regulares de los factores de motivación son proporcionales a los niveles promedios del engagement que presentan los colaboradores de la empresa Comercial El Sol.
2. Se logró identificar que el 52% de los colaboradores presenta un nivel predominantemente regular en la motivación, siendo este el resultado de los problemas relacionado con los factores de higiene (extrínsecos) y los factores de motivación intrínsecos.
3. Se llegó a identificar que el 33% de los colaboradores presenta un nivel predominantemente promedio en el engagement, siendo este el resultado de los problemas relacionado con el vigor, la dedicación y la absorción.
4. Se estableció que todas y cada una de las dimensiones del de los factores es de motivación (Factores de higiene y factores de motivación) guardan una relación significativa y positiva con la variable engagement de los colaboradores, el coeficiente de relación obtenido fue de ,775 y ,669 respectivamente con un valor de significancia menor al 5%.

## RECOMENDACIONES

1. Al gerente y responsable de recursos humanos, implementar actividades claras dentro del proceso de inducción, además motivar la colaboración de todo el personal que labora en la empresa, de esta manera se estaría impulsando la interacción entre todos los miembros de la organización, propiciando así un mejor ambiente de trabajo y el rápido involucramiento del nuevo trabajador para con la empresa.
2. Al gerente y área de recursos humanos de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L. establecer una gestión que permita identificar los factores que motivan a cada uno de sus colaboradores y en base a ello, realizar diversas actividades que puedan generar y/o incrementar la motivación.
3. Al gerente y área de recursos humanos de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L., involucrar de manera directa a los colaboradores como parte fundamental del cambio en la gestión de la empresa y de sus propias actividades, es necesario que constantemente se les esté incentivando a mejorar y/o efectivizar su proceso laboral, todo ello permitiría que el colaborador se sienta parte importante de los cambios que se generan en la empresa.
4. A los futuros investigadores realizar estudios de carácter experimental que involucre la implementación de un plan de motivación para la mejora del engagement, dicho plan debe contener acciones enmarcadas en la seguridad laboral, condiciones de trabajo, y la interacción entre trabajadores de esta manera se estaría reforzando los resultados encontrados en la presente investigación.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amanqui, R., & Sarmiento, M. (2018). *Motivación laboral y el Engagement laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización del HRHD. Arequipa Julio-2017*". Tesis de post grado, Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6548/ENSammar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- América Economía. (15 de marzo de 2018). *Estudio reafirma relación entre engagement, agotamiento e intención de salida de trabajadores*. Obtenido de MBA & Educación ejecutiva: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/estudio-reafirma-relacion-entre-engagement-agotamiento-e-intencion-de-salida-de>
- Ávila, M., Portalanza, C., & Duque, E. (4 de Junio de 2017). Evaluación del Engagement en trabajadores de una institución de educación superior en Ecuador. *Revista Científica Ecociencia*, Vol. 4(Nº4), pp.1-26. Obtenido de <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/agosto17/03.pdf>
- Bazán, K. (2017). *Motivación laboral y Engagement en el personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C., 2017*. Tesis de post grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/398/18.%20TESIS%20MBA%20-%20LORENA%20BAZAN%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benítez, R., & Del Águila, A. (2015). Compromiso en el trabajo y prácticas de los recursos humanos de alto rendimiento en Organizaciones de acción social. *Lan Harremanak*, Vol. 32(Nº4), pp. 159-179.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de Investigación*. Colombia: Pearson Educación. Obtenido de [http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=245&Itemid=1](http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=245&Itemid=1)

- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Segunda Edición ed.). Lima: San Marcos.
- Chuga, B. (2019). *Evaluación del nivel de Engagement Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. Agencia Quito Centro, en el periodo septiembre 2018 – febrero 2019*. Tesis de pre grado, Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18321/1/T-UCE-0007-CPS-116.pdf>
- Córdoba, N. (2015). *Niveles de Engagement en los colaboradores de una Industria de Detergentes ubicada en Esquintla*. Tesis de pre grado, Universidad Rafael Landívar, Esquintla, Colombia. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Díaz, J. (12 de enero de 2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamérica de Psicología: Ciencia y Tecnología*, Vol.7(N° 1), pp. 59-77. Obtenido de <file:///C:/Users/GRUPO%20ES/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralEnTrabajadoresDeEmpresasFormalesD-4905118.pdf>
- Edmundo, C. (14 de Febrero de 2017). Los factores de la motivación según la teoría de Herzberg en las empresas santanecas. *Universidad Católica del Salvador*, Vol. 6, pp. 263-279. Obtenido de <http://www.diyys.catolica.edu.sv/wp-content/uploads/2017/09/18MotivacionAN17.pdf>
- El Comercio. (20 de Agosto de 2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>
- Floridas, J. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero - Tarapoto, 2017*. Tesis de pre grado, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/994/Julio\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/994/Julio_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Gonzales, P., Lizarazo, L., Medina, S., & Pérez, R. (2018). *Implementación de un Plan de Reconocimiento No Monetario: Estrategia para la Potencialización Empresarial a partir de las Mejores Prácticas*. Bogotá. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/329247858\\_Implementacion\\_de\\_un\\_Plan\\_de\\_Reconocimiento\\_No\\_Monetario\\_Estrategia\\_para\\_la\\_Potencializacion\\_Empresarial\\_a\\_partir\\_de\\_las\\_Mejores\\_Practic](https://www.researchgate.net/publication/329247858_Implementacion_de_un_Plan_de_Reconocimiento_No_Monetario_Estrategia_para_la_Potencializacion_Empresarial_a_partir_de_las_Mejores_Practic)
- Guerra, J. (12 de Marzo de 2018). *Employee Engagement: ¿Por qué algunas organizaciones prosperan y otras fracasan?* Obtenido de GoIntegro: <https://blog.gointegro.com/employee-engagementporqu%C3%A9-algunas-organizaciones-prosperan-y-otras-fracasan>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ta ed.). México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Huilcapi, M., Jácome, G., & Castro, G. (15 de marzo de 2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las ciencias, Vol.3(Nº 2)*, pp. 311-333.
- Juárez, A. (26 de noviembre de 2015). ENGAGEMENT LABORAL, UNA CONCEPCIÓN CIENTÍFICA: ENTREVISTA CON. *Liberabit, Vol. 21(Nuº 2)*, pp. 187-194. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/686/68643124002.pdf>
- León, L. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*. Tesis de post grado, Universidad Nacional De San Martpin, Tarapoto, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3169/MAEST.%20GEST.%20EMP.%20-%20Leyder%20Le%c3%b3n%20Suarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llanos, M., Pacheco, M., Romero, E., Coello, F., & Armas, Y. (2016). *La cultura organizacional: Eje de acción en la gestión humana*. Samborondón, Ecuador: Universidad Ecotec. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- López, G. (22 de Julio de 2019). *La motivación diaria a los colaboradores*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-la-motivacion-diaria-a-colaboradores-80752.aspx>

- Lorente, L., & Vera, M. (2010). Las organizaciones saludables: El Engagement en el trabajo. *Universitat Jaume I*(N° 73), pp. 16-21. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>
- Mahou, Á. (2015). *Herramientas de gestión de compromiso para trabajadores del conocimiento*. Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España. Obtenido de [http://oa.upm.es/39349/1/ANGEL\\_LUIS\\_MAHOU\\_FERNANDEZ.pdf](http://oa.upm.es/39349/1/ANGEL_LUIS_MAHOU_FERNANDEZ.pdf)
- Marcantonio, C. (5 de Diciembre de 2017). Concepto y alcance del término Engagement. *Revista Argentina en investigación de negocios*, Vol.3(N° 2), pp. 81-89.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Ed. 5ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Peña, H., & Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica*, 3(7). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7011913.pdf>
- Perret, R., & Vinasco, Z. (2016). *El secreto de la motivación*. México D.F.: Printed in Mexico. Obtenido de <https://static1.squarespace.com/static/54d1216ae4b032ab36c26b61/t/5aa32f749140b73db65c927f/1520643968955/El+Secreto+de+La+Motivaci%C3%B3n+WEB.pdf>
- Pineda, K. (2019). *Motivación laboral del personal de la Estación Experimental Santa Catalina INIAP del cantón Mejía*. Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19664/1/T-UCE-0007-CPS-186.pdf>
- Quispe, M. (2018). *Motivación laboral y Engagement en los trabajadores de la municipalidad provincial de Acomayo 2018*. Tesis de post grado, Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33403/quispe\\_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33403/quispe_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rothwell, W. (2008). Más allá de las reglas del compromiso:¿Como pueden los líderes empresariales construir una cultura que fomenta un alto nivel de compromiso? *Dale Carnegie Training*, pp. 1-12. Obtenido de <http://www.crecento.es/wp-content/uploads/2014/02/LB-compromiso-de-los-empleados.pdf>

Sánchez, A. (2019). *El liderazgo directivo y su influencia en el compromiso organizacional de los Docentes de la I. E. “Manuel Gonzales Prada” de Naranjos – San Martín, 2017*. Tesis de post grado, Universidad Nacional De San Martín, Tarapoto, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3474/MAEST.%20GEST.EDUC.%20-%20Antero%20Jes%3%bas%20S%3%al%20nchez%20V%3%al%20squez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Perú: Vision Universitaria.

Spector, P. (2015). *Psicología industrial y organizacional*. Bogotá, Colombia: Manual Moderno.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Velásquez, N. (10 de noviembre de 2015). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales de Chimbote. *In Crescendo. Institucional.*, Vol.6(N° 2), pp. 77-88. Obtenido de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/viewFile/1119/844>

Yáñez, X. (Mayo de 2018). La motivación como fuente de productividad. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/motivacion-productividad.html>

## **ANEXOS**

**Anexo 1.**

**Matriz de consistencia**

**“Factores de motivación en relación al engagement del personal de despacho en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto 2019”**

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas de recolección</b>
¿Cuál es la relación de los factores de motivación con el engagement del personal de despacho en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019?	Determinar la relación de los factores de motivación con el engagement del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019.	Hi: Los factores de motivación se relacionan significativamente con el engagement del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019.	Factores de motivación	Factores de higiene o extrínsecos	Salario	Encuesta
					Seguridad laboral	
					Condiciones de trabajo	
					Políticas y estilos de dirección	
					Supervisión	
				Factores intrínsecos	Relaciones interpersonales	
					Trabajo interesante	
					Logro de metas	
					Desarrollo en el trabajo	
					Responsabilidad	
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>			Reconocimiento		
¿Cómo están los factores de motivación del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019?  ¿Cuáles son los niveles de engagement del personal de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar los factores de motivación del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol, E.I.R.L, Tarapoto, 2019.</li> </ul>	Ho: Los factores de motivación no se relacionan con el engagement del personal de despacho de la empresa Comercial	Engagement	Vigor	Energía para trabajar	Encuesta
					Deseo para desempeñar las funciones	
					Persistencia en el trabajo	
				Dedicación	Identificación con el trabajo	
					Sentirse inspirado por el trabajo	
				Absorción	Aceptación de retos	
					Concentración en el trabajo	

<p>despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019? ¿Cómo es la relación de las dimensiones de los factores de motivación con el nivel de engagement del personal de despacho en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los niveles de engagement del personal de despacho de la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019.</li> <li>• Establecer la relación de las dimensiones de los factores de motivación con el nivel de engagement del personal de despacho en la empresa Comercial el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019</li> </ul>	<p>el Sol E.I.R.L, Tarapoto, 2019.</p>			<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Agrado por el trabajo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">Involucramiento en el trabajo</td> </tr> </table>	Agrado por el trabajo	Involucramiento en el trabajo	
Agrado por el trabajo								
Involucramiento en el trabajo								
<b>Diseño</b>	<b>Población</b>			<b>Muestra</b>				
<p>No experimental de corte transversal</p>	<p>La población de estudio lo conformarOn 21 trabajadores pertenecientes al área de despacho de la empresa Comercial El Sol E.I.R.L, información que fue proporcionada por la gerencia.</p>			<p>Mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia se determinó que la muestra de estudio se encontrará constituida por el mismo tamaño que la población, es decir que fue de 21 trabajadores pertenecientes al área de despacho de la empresa Comercial El Sol E.I.R.L.</p>				



## Anexo 2.

### Instrumento de la variable Factores de motivación

Sr. (a)

Esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el siguiente cuestionario sobre los factores de motivación.

A continuación, se muestran preguntas relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

**Las opciones de respuesta son las siguientes:**

Ítem	Completament e desacuerdo	Desacuerd o	Ni de acuerdo ni desacuerd o	De acuerd o	Completament e de acuerdo
Escala de respuestas	1	2	3	4	5

FACTORES DE HIGIENE (EXTRÍNSECOS)						
N°	Salario	Respuestas				
01	¿El salario recibido es acorde al trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
02	¿El salario que usted recibe es de acuerdo al contrato que firmó?	1	2	3	4	5
03	¿Percibe usted comisiones o bonificaciones por algún trabajo extra que realiza?	1	2	3	4	5
N°	Seguridad laboral	Respuestas				
04	¿Su desempeño es evaluado de manera objetiva?	1	2	3	4	5
05	¿La empresa a usted le brinda estabilidad laboral?	1	2	3	4	5
N°	Condiciones de trabajo	Respuesta				
06	¿Existe una adecuada higiene y salubridad en su lugar de trabajo?	1	2	3	4	5

07	¿La empresa le brinda los recursos adecuados para que usted realice sus respectivas funciones?	1	2	3	4	5
08	¿Usted posee comodidad en su ambiente de trabajo?	1	2	3	4	5
N°	<b>Políticas y estilos de dirección</b>	<b>Respuesta</b>				
09	¿Se cumple con las condiciones plasmadas en su contrato de trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿El horario de trabajo es el adecuado a sus necesidades?	1	2	3	4	5
11	¿Se cumple con los reglamentos de trabajo?	1	2	3	4	5
N°	<b>Supervisión</b>	<b>Respuesta</b>				
12	¿Cuenta usted con el apoyo de sus jefes?	1	2	3	4	5
13	¿Recibe usted duras críticas por su jefe?	1	2	3	4	5
N°	<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>Respuestas</b>				
14	¿El trato que recibe usted de sus superiores es el adecuado?	1	2	3	4	5
15	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo son amistosas?	1	2	3	4	5
16	¿En la empresa existe igualdad y justicia para todos?	1	2	3	4	5
<b>FACTORES DE MOTIVACIÓN (INTRÍNSECOS)</b>						
N°	<b>Trabajo interesante</b>	<b>Respuestas</b>				
17	¿Las funciones que son asignados a su cargo le parecen interesante?	1	2	3	4	5
18	¿Usted tiene libertad de realizar las tareas bajo su cargo?	1	2	3	4	5
19	¿Se presentan tareas desafiantes en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
N°	<b>Logro de metas</b>	<b>Respuestas</b>				
20	¿Tiene usted la posibilidad de realizar actividades agradables?	1	2	3	4	5
21	¿El trabajo que usted realiza está de acorde a su personalidad?	1	2	3	4	5
22	¿El trabajo que usted realiza se encuentra acorde a sus habilidades?	1	2	3	4	5
N°	<b>Desarrollo en el trabajo</b>	<b>Respuestas</b>				
23	¿En la empresa usted tiene la oportunidad de ser capacitado?	1	2	3	4	5

24	¿En la empresa usted tiene la oportunidad de escalar a un mayor cargo?	1	2	3	4	5
N°	<b>Responsabilidad</b>	<b>Respuestas</b>				
25	¿Le hacen participe a usted en la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
26	¿Usted realiza tareas importantes para la empresa?	1	2	3	4	5
N°	<b>Reconocimiento</b>	<b>Respuestas</b>				
27	¿A usted le compensan por un importante aporte que realiza para la empresa?	1	2	3	4	5
28	¿Sus jefes le halagan a usted por la calidad de su trabajo realizado?	1	2	3	4	5

### Anexo 3.

#### Instrumento de la variable Engagement

Sr. (a)

Esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el siguiente cuestionario sobre Engagement.

A continuación, se muestran preguntas relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

**Las opciones de respuesta son las siguientes:**

ESCALA DE MEDICIÓN	VALORACIÓN
Nunca	0
Casi nunca	1
Algunas veces	2
Regularmente	3
Bastantes veces	4
Casi Siempre	5
Siempre	6

N°	VIGOR	Respuestas						
		0	1	2	3	4	5	6
01	Me siento lleno de energía en mi trabajo							
02	Para mi persona mi trabajo posee un sentido y un propósito							
03	El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando							
04	Demuestro fortaleza y vigorosidad en mi trabajo							
05	Estoy entusiasmado con mi trabajo							
06	Cuando me encuentro ejerciendo mis labores se me olvida todo lo que pasa a mi alrededor							
N°	DEDICACIÓN	Respuesta						
		0	1	2	3	4	5	6
07	Mi trabajo me inspira							
08	Cuando me levanto por las mañanas poseo unas ganas de irme a trabajar							
09	Soy feliz cuando me encuentro concentrado en mi trabajo							
10	Me siento orgulloso del trabajo que realizo							
11	Estoy inmerso en mi trabajo							
N°	ABSORCIÓN	Respuesta						
		0	1	2	3	4	5	6

12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo							
13	Mi trabajo es retador							
14	Me dejo llevar por mi trabajo							
15	Demuestro ser persistente en mi trabajo							
16	Me resulta difícil desconectarme de mi trabajo							
17	Cuando las cosas no van bien yo continúo trabajando							