

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Salario emocional y engagement en entidades financieras  
de la provincia de San Martín**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales

**Autores:**

Jimmy Rojas Aspajo  
Leandro Flores Pinedo

**Asesor:**

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, diciembre de 2022

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Mtro. David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Salario emocional y engagement en entidades financieras de la provincia de San Martín”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres: Jimmy Rojas Aspajo y Leandro Flores Pinedo, para obtener el título de Profesional de Licenciados en Administración y Negocios Internacionales, cuya investigación ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 13 días del mes de diciembre del año 2022.



---

David Troya Palomino

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 09 día(s) del mes de diciembre del año 2022 siendo las 08:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. Jose Joel Cruz Tarrillo**, el (la) secretario(a): **Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón** los demás miembros, **Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra**, **Mtra. Kelita Guillen Lopez**, y el asesor(a): **Mtro. David Troya Palomino**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

“Salario emocional y engagement en entidad financieras de la provincia de San Martin”

de los (las) bachiller (es): a) **Jimmy Rojas Aspajo** b) **Leandro Flores Pinedo**

c) ..... Conducente a la obtención del título profesional de:

#### CONTADOR PÚBLICO

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Jimmy Rojas Aspajo**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): **Leandro Flores Pinedo**


CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (c): .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....  
Presidente/a

  
.....  
Secretario/a

.....  
Asesor

.....  
Miembro

.....  
Miembro

.....  
Bachiller (a)

.....  
Bachiller (b)

.....  
Bachiller (c)

## RESUMEN

Este estudio determinó la relación entre el salario emocional y el engagement, para conseguir este objetivo se contó con la participación de 129 personas de tres entidades financieras; a estos participantes se les aplicó una encuesta como técnica para recolectar los datos, se usó: el cuestionario Encuesta del Salario Emocional y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17); luego de procesados los datos se determinó que el p-valor = 0.000 lo cual indica que existe relación y el Rho Spearman = 0,675 indica que la relación positiva considerable, se concluyó que cada acción que realice la institución para mejorar el salario emocional va a tener un impacto directo en el engagement laboral en las entidades financieras.

**Palabras clave:** Salario emocional; vigor, dedicación, engagement.

## ABSTRACT

This study determined the relationship between emotional salary and engagement. To achieve this objective, 129 people from three financial entities participated; A survey was applied to these participants as a technique to collect data, using: the Emotional Salary Survey questionnaire and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17); After processing the data, it was determined that the p-value = 0.000, which indicates that there is a relationship and the Rho Spearman = 0.675 indicates that the considerable positive relationship, it was concluded that each action carried out by the institution to improve the emotional salary will have a direct impact on work engagement in financial institutions.

**Keywords:** Emotional salary; vigor, dedication, engagement.

## 1. INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo competitivo, producto de la globalización; esto ha llevado a que los responsables de llevar las riendas de las organizaciones implementen estrategias para hacer frente a esta realidad, Rodríguez (2020), La estrategia más usada a nivel mundial es la potencialización del talento humano por medio del salario emocional SE, siguiendo la premisa que un colaborador motivado y satisfecho tendrá buenos resultados y en el desarrollo de sus actividades mostrará engagement laboral (EL), Espinoza y Toscano (2020), El salario emocional genera colaboradores con altos niveles de EL, satisfacción laboral y motivación por sus trabajos, López (2005), esta motivación y satisfacción por el trabajo no solo es producto de un buen sueldo, influye también el equilibrio que se presenta entre la vida laboral, la vida en familia y la tranquilidad personal.

La manera de recompensar de las organizaciones ha variado y no solo se realiza por medio del factor económico, en la actualidad hay otros indicadores que motivan a los colaboradores y genera en ellos permanencia y satisfacción por el trabajo; estos beneficios son percibidos por los trabajadores modernos como satisfactorios para las necesidades personales y familiares, beneficios emocionales que proporcionan calidad de vida y se les conoce como salario emocional, es por ello que en diferentes partes del mundo se viene realizando actividades para implementar el salario emocional en las organizaciones; en Europa, empresas con enfoques modernos ofrecen alternativas que en tiempos de antaño no se hubiesen previsto implementar en los lugares de trabajo, Carpio y Urbano (2021), en España Novatis, Google e ING Direct marcan la pauta en cambios radicales de trato al talento humano, propiciando lugares de relajación para los colaboradores, ver televisión, hacer ejercicios cortos, tomar algo o jugar; en ese mismo país empresas con visiones diferentes hacia su personal ejecutaron programas de apoyo Espinoza y Toscano (2020), las entidades financieras no son ajenas a esto como es el caso del Banco Santander que tiene guarderías en sus instalaciones para el cuidado de los niños pequeños de los colaboradores; Rodríguez (2020), el 64% de la población en edad de trabajo en España consideran que hay factores más determinantes que la remuneración a la hora de elegir un puesto de trabajo y que los colaboradores se vinculan a las empresas más por el SE que por las prestaciones económicas.

En esa misma línea en América Latina, ha tomado interés por el SE, Mabaso y Dlamini (2017), en Chile, Argentina, Brasil y Colombia los jóvenes trabajadores ven con mayor importancia la flexibilidad de las horas, programas de motivación e incentivos y como se vincula la formación profesional con el trabajo mismo, todo esto como parte del salario emocional que les produce un entorno laboral satisfactorio y gratificante; también se ha considerado el SE en el Perú Rodríguez (2020), dentro de las entidades financieras que buscan contar con colaboradores con EL tenemos al BCP quienes realizan acciones consideradas como SE propiciando ambientes agradables para el desarrollo de las funciones.

En ese medio encontramos a las entidades financieras en la provincia de San Martín, quienes están tratando de retomar sus actividades con normalidad luego de pasado los problemas que trajo consigo la Covid19; que para lograr sus metas u objetivos que se han propuesto se necesita contar con colaboradores con niveles óptimos de EL, colaboradores comprometidos con el trabajo encomendado es por eso que el objetivo de este estudio es determinar la relación entre el SE y el EL.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Salario emocional (SE)**

El SE es el conjunto de beneficios que recibe un colaborador como complemento a la remuneración monetaria que percibe por el trabajo realizado, Llano (2014), indica que es toda compensación no monetaria que complementa al sueldo recibido, según Salvador et al. (2021), es la facultad para lograr que los colaboradores se sientan bien recompensados por la labor realizada con algo más que compensación monetaria; Rodríguez (2020), precisa que son todos los factores que no tienen nada que ver con la remuneración monetaria quincenal o mensual y que aseguran el compromiso y satisfacción laboral; Espinoza y Toscano (2020), estas retribuciones recibidas le dan al colaborador tranquilidad y genera en ellos buen desempeño y eficacia en el desarrollo de sus actividades; Tito (2013), enfatiza que las retribuciones deben orientarse a satisfacer las necesidades psicosociales y afectivas, las que influyen en su bienestar emocional; Alvarado y Monroy (2013), beneficios no tangibles proporcionados a un colaborador cuyo objetivo es añadir un complemento al beneficio económico y busca generar EL,

Bermúdez y Hernández (2019), el SE es de mucha importancia y debería considerarse como un objetivo organizacional para motivar a los colaboradores, Granados (2011), El salario emocional produce calidad de vida en el trabajo manifestándose en una vinculación entre la vida personal y la laboral.

Los beneficios de buscar una buena percepción por parte de los colaboradores respecto al SE es que convierte a una empresa en un lugar adecuado para laborar Llano (2014), el beneficio fundamental es que los colaboradores ven en la empresa un buen lugar para crecer como personas y disfrutan desarrollando las actividades encomendadas; Espinoza y Toscano (2020), un beneficio es el buen desempeño de los colaboradores; Mabaso et al. (2017), las actividades que realicen los responsables de la gestión en las organizaciones con el fin de lograr bienestar en los colaboradores propiciarán satisfacción emocional, Espinoza y Toscano (2020), al lograr que el colaborador perciba por medio de gestión el SE generará en ellos un sentimiento profundo de pertenencia a la organización.

Los componentes que refuerzan al salario emocional y resaltan como una poderosa herramienta para lograr los objetivos perseguidos por la organización los propone Salvador et al. (2021), quienes proponen como componentes o dimensiones son: el ambiente, el desarrollo y la flexibilidad

*El ambiente* que hace referencia al entorno interno en el que se realiza las actividades.

*El desarrollo* profesional que están inmersas aquí las diferentes capacitaciones y como consecuencia las responsabilidades que asumen los colaboradores.

*La flexibilidad* refiriéndose a la comprensión al aplicar las reglas organizacionales si fuera el caso de presentarse alguna dificultad que aqueje al colaborador.

## **2.2. Engagement laboral (EL)**

El EL es la conexión emocional que siente una persona por la organización a la pertenece y se deriva en actitudes positivas hacia ella Schaufeli et al. (2002), indican que es el estado motivacional positivo hacia el trabajo y se caracteriza por el vigor, dedicación y la absorción, Ocampo et al. (2015), mencionan que es estado satisfactorio en relación al trabajo y que los colaboradores con niveles aceptables desarrollan las actividades encomendadas con entusiasmo, Montoya y Moreno

(2012), los colaboradores con niveles altos de EL realizan sus actividades con buenos resultados y muestran alta energía en su desarrollo; Trógolo et al. (2013), los colaboradores con buen EL sienten mucho entusiasmo por la realización de su trabajo, Juárez et al. (2020), no importando las dificultades un colaborador con buen nivel de EL realiza su trabajo con empeño y dedicación.

La importancia del EL radica en el compromiso demostrado por los colaboradores y ayuda a encaminarse en el logro de los objetivos Charry y Solórzano (2021), es importante contar con colaboradores con niveles altos de EL el compromiso que ellos tienen significa el éxito de la organización, Marsollier (2019), garantizar un nivel estable de EL asegura un buen nivel en el resultado del ejercicio de las organizaciones, García et al. (2021), el factor psicológico es determinante y se ve manifiesto en el EL que los trabajadores muestran en el desarrollo de sus funciones, Rodríguez et al. (2014), el EL es importante en los individuos, equipos y organizaciones que buscan llegar a la meta en relación a lo planeado, Lorente et al. (2008), cuando las demandas laborales son mayores es que se requiere colaboradores con mayor EL.

Las consecuencias del uso de EL, según Llorens et al. (2008), las consecuencias en las personas se pueden presentar como en: actitudes proactivas, iniciativa personal, elevados niveles de motivación para el aprendizaje de nuevas actividades, estimulación para emprender nuevos desafíos en el desarrollo de las actividades, alto compromiso y el logro de fidelidad del cliente interno. En estudiantes, el término EL genera una mayor calificación en los trabajos académicos. En referencia a la empresa, el EL promueve satisfacción en el trabajo, compromiso empresarial, menor intención de renunciar o abandonar el trabajo, cumplimiento de tareas, reducción de reclamos, mejor salud.

El estudio del EL es observado por algunos autores que demostraron su interés, básicamente como un enfoque progresivo que fomenta la salud, definida como aquel estado de perfecta salud física, mental y social de forma que compone un concepto integral que contribuye al felicidad y bienestar de los colaboradores (García et al., 2021).



Dimensiones del EL, en desarrollo de esta investigación se consideraron las dimensiones propuestas por: Schaufeli et al. (2002), el constructo EL está conformado por tres dimensiones claves, tales como: vigor, dedicación y absorción.

Cuando hacemos referencia al vigor se distingue por elevados escalones de energía y tenacidad mental durante el desarrollo del trabajo, el propósito de dedicar empeño en las tareas que se está desempeñando, aun cuando surgen problemas en el trayecto.

En cuanto a la dedicación, es el sacrificio o determinación para lograr una meta. Significa un notable compromiso laboral relacionado con la expresión de sensaciones de valor, admiración, motivación, satisfacción y desafío por la tarea.

Por último, la absorción, esta sucede cuando el colaborador se encuentra totalmente concentrado en sus tareas, y que a la vez sienten que el tiempo “pasa volando”, y poseen ciertos inconvenientes para desconectarse del trabajo a causa de la alta dosis de goce y concentración acostumbrada.

Actividades para mejorar el EL en una organización Franco et al. (2020), recomiendan: habilitar líneas de comunicación entre los diferentes niveles de la organización, mantener expectativas realistas, poner a disposición información básica para el desarrollo de las actividades, recabar opiniones respecto al desarrollo de las actividades, respetar las normas éticas en la organización, mantener una reputación elevada de la empresa, estar dispuesto a innovar, promover la confianza en los colaboradores, impulsar la retroalimentación, delegar funciones, solucionar los problemas de manera conjunta entre otros.

### **3. DISEÑO Y METODO**

#### **3.1. Aspectos metodológicos considerados en el estudio**

Para determinar los niveles de las variables y dimensiones, y las correlaciones se hizo uso de técnicas estadísticas bajo una base numérica; por esta razón este estudio es de nivel cuantitativo (González y Ruiz, 2011); el estudio se enfocó en la búsqueda de la relación del SE y el engagement, y se hizo aportes solo en este tema sin abordar otros temas que son relevantes, pero no son el objetivo de esta investigación, por esta razón esta investigación es de tipo básica (Gabriel, 2017);

los datos se presentaron tal y como se recolectaron y procesaron sin hacer manipulación alguna y los instrumentos solo se aplicaron una vez, por esta razón el diseño es no experimental (Manterola et al., 2019); por último este estudio muestra las características de las variables SE y sus dimensiones y engagement y sus dimensiones, también muestra el grado de asociación en las mismas, por esta razón el nivel de investigación es descriptivo – correlacional (Herbas y Rocha, 2018).

### **3.2. Población y muestra**

En este estudio se tomó en cuenta a los colaboradores de las entidades financieras: Caja Arequipa, Financiera Crediscotia y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma; de sus oficinas ubicadas en la provincia de San Martín con (44; 63 y 29) que hacen una población total de 136 personas que se desempeñan en actividades: gerentes de oficina, operaciones, analistas de crédito y soporte técnico.

Para ser considerado como participante era necesario estar cumpliendo con las labores encomendadas y se consultó a las áreas respectivas para determinar la cantidad de colaboradores de vacaciones o en licencia por motivos diversos en el periodo julio 2022 y se determinó que 5 estaban de vacaciones y 2 con licencia quedando un total de 129 personas.

En la determinación de la muestra se ha tenido en cuenta un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a colaboradores con cualidades relevantes para este estudio y sin hacer uso de una fórmula para determinar la cantidad de participantes (Otzen y Manterola, 2017). Luego de esta consideración la muestra fueron los 129 colaboradores de las entidades financieras laboralmente activos.

### **3.3. Técnica e instrumentos de recolección**

Para recolectar la información se buscó un método eficaz y rápido, que no tome mucho tiempo para brindar la información por las ocupaciones de los participantes, es por ello que se utilizó la encuesta (Casas et al., 2003); en este estudio la encuesta se aplicó de manera virtual haciendo uso de la herramienta Forms de Google.

Para medir la variable SE se utilizó la Encuesta de Salario Emocional, elaborada por Salvador et al. (2021), estructurada por 3 dimensiones: Ambiente del ítem 1 - 5, desarrollo del ítem 6 - 11 y flexibilidad del ítem 12 - 17; estructurado en escala de Likert donde 1 es nunca y 5 es siempre; para medir el engagement se hizo uso del cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) en su versión en español de Schaufeli y Bakker (2003), dicho instrumento está estructurado por 3 dimensiones: vigor del ítem 1 - 6, dedicación del ítem del ítem 7 - 11 y absorción del ítem 12 - 16; estructurado en escala de Likert donde 1 es nunca y 5 es siempre.

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos fueron sometidos al análisis Alfa de Cronbach que mostraron un coeficiente (0.907 y 0.925) fiabilidad alta; para que un instrumento demuestre fiabilidad el resultado debe ser mayor a 0.7 (Arévalo y Padilla, 2016); en la determinación de la validez se envió los instrumentos a 3 expertos en estos temas, para determinar si estos son aptos para ser aplicados; ellos determinaron que los instrumentos se pueden aplicar tal y como están estructurados.

### **3.4. Análisis de datos**

Para iniciar el recojo de los datos se solicitó la autorización a los funcionarios de las entidades financieras, la respuesta fue favorable; paso seguido fue poner los instrumentos en la herramienta virtual Forms de Google, luego el link fue enviado al grupo de WhatsApp oficial de cada entidad participantes y al WhatsApp privado de los colaboradores, este proceso duró 45 días.

Luego de obtenidos los datos se procedió a procesarlos haciendo uso del programa SPSS 26 (Statistical Package for Social Science), tal como se indica:

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos se hizo uso del análisis Alfa de Cronbach, el análisis descriptivo en la que detalla las características de los participantes y los niveles descriptivos de las variables y sus dimensiones se realizó por medio de la estadística descriptiva; se hizo uso de la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov de acuerdo a los resultados dieron un nivel de sig. Menor a 0.05 lo cual fue decisivo para utilizar el coeficiente Rho Spearman (Fau et al. 2020), para determinar los niveles de relación se consideró el rango de correlación propuesto por Mondragón (2014), quien indica que de +0.51 a +0.75 es una correlación positiva considerable y por ultimo para determinar la existencia o no de

relación se hizo uso de la regla de decisión: Si el p valor es  $> 0.05$ , no existe relación significativa y Si el p valor  $< 0.05$ , existe relación significativa.

#### 4. RESULTADOS

De la información procesada se extrajeron los siguientes resultados:

##### 4.2. Características de los participantes

La tabla muestra las características principales de los participantes los cuales son: 53.5% género femenino, 49.6% de estado civil casado, 48.8% de tiempo que laboran en la institución de 5 - 10 años, 56.6% de grado de instrucción superior universitaria y 47.3% que trabajan en la financiera Crediscotia.

Tabla 1

*Características de los participantes (N = 129)*

		Recuento	%
Género	M	60	46.5
	F	69	53.5
Estado civil	S	60	46.5
	C	64	49.6
	D	5	3.9
Tiempo que labora en la institución en años	1 - 5	61	47.3
	5 - 10	63	48.8
	Más de 10	5	3.9
Grado de instrucción	Secundaria	3	2.3
	Superior técnica	41	31.8
	Superior universitaria	73	56.6
	Posgrado	12	9.3
Entidad en la que labora	Caja Arequipa	42	32.6
	Financiera Crediscotia	61	47.3
	Cooperativa de ahorro y crédito Microfinanzas Prisma	26	20.2

### 4.3. Análisis descriptivo de las variables

#### Análisis descriptivo de la variable SE y sus dimensiones

A continuación, se muestran los niveles del SE y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la variable se encuentra en un nivel medio con un 79.8%; y su dimensión ambiente en un nivel medio con un 69.8%; desarrollo en nivel medio con un 50.4%; flexibilidad en nivel medio con un 50.4%.

Tabla 1.

#### *Análisis descriptivo del SE y sus dimensiones*

<b>Variable / dimensiones</b>	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>	
SE	26	(20.2%)	103	(79.8%)	0	(0%)
Ambiente	39	(30.2%)	90	(69.8%)	0	(0%)
Desarrollo	64	(49.6%)	65	(50.4%)	0	(0%)
Flexibilidad	64	(49.6%)	65	(50.4%)	0	(0%)

#### Análisis descriptivo de la variable Engagement y sus dimensiones

En cuanto a los niveles del engagement y sus dimensiones, tenemos que: la variable y sus dimensiones se encuentran en un nivel medio con un 61.2% y sus dimensiones vigor 58.9%; dedicación 60.5% y absorción con un 62.8%.

Tabla 3.

#### *Análisis descriptivo del Engagement y sus dimensiones*

<b>Variable / dimensiones</b>	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>	
Engagement	50	(38.8%)	79	(61.2%)	0	(0%)
Vigor	53	(41.1%)	76	(58.9%)	0	(0%)
Dedicación	51	(39.5%)	78	(60.5%)	0	(0%)
Absorción	48	(37.2%)	81	(62.8%)	0	(0%)

### 4.4. Prueba de normalidad

En la tabla se presentan los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), donde se observa que las variables de estudio y sus dimensiones la Sig. es  $> 0.05$ ; que demuestra que la distribución es no paramétrica,

por tanto, se tomó la decisión de utilizar el análisis estadístico Rho Spearman (Fau et al. 2020).

Tabla 2.

*Distribución de normalidad de los datos*

	K-S <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
SE	0.286	129	0.000
Ambiente	0.345	129	0.000
Desarrollo	0.321	129	0.000
Flexibilidad	0.264	129	0.000
Engagement	0.294	129	0.000
Vigor	0.323	129	0.000
Dedicación	0.337	129	0.000
Absorción	0.337	129	0.000

#### 4.5. Determinación de las correlaciones

A continuación se indica la correlación entre el SE y el engagement el p-valor = 0.000 lo cual indica que existe relación y el Rho Spearman = 0,675 indica que la relación positiva considerable; en cuanto a la relación entre el SE y la dimensión vigor el p-valor = 0,000 lo que indica que existe una relación y el Rho Spearman = 0.697 indica que la relación es positiva considerable; lo mismo sucede entre SE y la dimensión dedicación el p-valor = 0,00 indica que existe relación y el Rho Spearman = 0,694 indica una relación es positiva considerable y por último la relación entre el SE y la dimensión absorción el p – valor = 0.000 indica que existe relación y el Rho Spearman = 634 indica que la relación es positiva considerable .

**Tabla 3.***Determinación de las correlaciones*

	SE		
	Rho	p	N
Engagement	0.675**	0.000	129
Vigor	0.697**	0.000	129
Dedicación	0.694**	0.000	129
Absorción	0.634**	0.000	129

## 5. DISCUSIÓN

En este estudio se ha planteado como objetivo la determinación de la relación del SE y el EL, temas de mucha importancia que determinan en muchos casos el éxito o caso contrario el fracaso de la organización (Llano, 2014; Llorens et al., 2008). Es por esta razón que este estudio se orientó a buscar la relación de estas variables en colaboradores de entidades financieras, con la finalidad de hacer un aporte respecto a estos temas en este sector económico de mucha importancia.

En relación a los resultados descriptivos de las variables y dimensiones, se llegó a determinar en cuanto al SE en las entidades financieras estudiadas hay trabajo por realizar, fortaleciendo los aspectos motivacionales que se están utilizando como compensación motivacional o complemento a las remuneraciones monetarias, Llano (2014), es el complemento motivacional que aporta a la compensación monetaria recibida; esto a raíz que esta variable es percibida en un nivel medio. Las dimensiones: ambiente, desarrollo y flexibilidad, todas tienen una percepción media; caso contrario se presenta en el estudio realizado por Carpio y Urbano (2021), quienes estudiaron la manera de lograr la satisfacción de los trabajadores haciendo uso del coaching, la motivación y el SE, este estudio se realizó en España en trabajadores de una empresa agroindustrial y luego de procesados los datos indican que el SE es 75% percepción favorable; por su parte Rodríguez (2020), en su investigación que buscó la relación entre el SE y los niveles de efectividad realizada en los colaboradores de una municipalidad, cuyo resultado respecto al salario emocional indica que el 81% de los colaboradores lo perciben como favorable.

En relación al nivel del EL y sus dimensiones en este estudio se determinó que en las instituciones financieras estudiadas es necesario realizar actividades para potenciar esta variable que es fundamental en el camino al éxito empresarial, los niveles de percepción encontrados para la variable y sus dimensiones vigor, dedicación y absorción son de nivel medio; Charry y Solórzano (2021), cuando se presenta un nivel de EL aceptable en los colaboradores, los objetivos propuestos por la organización se vuelven alcanzables; Calizaya y Bellido (2020), en su estudio demostraron que el EL está ubicado en un nivel favorable y que esto aproxima a la empresa a sus objetivos planteados.

Por último en este estudio se determinó una relación positiva considerable entre las variables SE y EL; que demuestra que cada acción que se realice por mejorar el SE va a repercutir de manera directa en el EL de los colaboradores de las entidades financieras, este resultado es parecido al presentado por Alfaro et al. (2021), quienes se plantearon el objetivo determinar la relación entre EL y el rendimiento laboral, llegaron a concluir que entre ambas variables existe una relación significativa y que la relación es positiva; cada acción que se realiza con el fin de incrementar el EL va a significar un aporte en el rendimiento laboral, esto es muy favorable para la organización.

## **6. CONCLUSIONES**

En este estudio concluimos que es necesario mejorar los niveles de SE y EL, hay que identificar que actividades que realiza las entidades financieras muestran condiciones favorables para propiciar aumentos de nivel en estas variables con el fin de potenciar su aplicación.

Se concluye además que el SE influye en el EL, variables determinantes para aproximarnos a las metas propuestas, y cada acción que se realice con el fin de potenciar el SE impactará de manera directa en el EL.

Se a tenido algunas limitaciones, al buscar información de estudios en entidades financieras que correlacionen estas variables, pues no se encontraron; también fue



una limitación el tiempo que dedicaban los colaboradores de las entidades financieras en el llenado de las encuestas, esto por sus ocupaciones laborales.

Se recomienda a otros investigadores buscar la relación entre el SE y el liderazgo, que es un tema de interés en este rubro de negocio; el EL y el empoderamiento.

## REFERENCIAS

- Alvarado, O, & Monroy, R. (2013). Cultura organizacional en una empresa propiedad de sus trabajadores. *Revista Cuadernos De Administración*, 26(47), 259-283. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao26-47.coep>
- Arévalo, D. X., & Padilla, C. P. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1), 68. [https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista\\_politecnica2/article/view/469](https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469)
- Bermúdez, S. & Hernández, A. (2019). Diagnóstico del capital intelectual en una empresa maquiladora textil mexicana. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (86), 57–76. <https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2290>
- Calizaya, J. M., & Bellido, R. S. (2020). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Revista De Psicología*, 9(3), 37–55. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701>
- Carpio, D. A., & Urbano, B. (2021). Cómo fomentar la satisfacción de los empleados a través del coaching, la motivación, el salario emocional y las habilidades en redes sociales en la cadena de valor agroalimentaria. *Revista New Medit* , 20 (1), 40. <https://doi.org/10.30682/nm2101c>
- Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Revista Atención primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)

- Charry, J. M. ., & Solórzano, J. R. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 26 - 36. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.03>
- Deis, R. P. (2014). La investigación básica en América Latina. *Revista Acta Andina*, 9(1-2), 65. <https://doi.org/10.20453/v9i1-2.1904>
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución Alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Revista NovaRua*, 12(20), 72-89. <http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Fau, C., Nabzo, S., & Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102. <https://doi.org/10.24875/rmo.m200001074>
- Franco, V., Quiroz, E. y Castaño, E. J. (2020). Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato?. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (60), 159-177. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n60a9>
- Gabriel-Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es).
- García, E., Manfredi, C., Santos, R., Tejido, A., García, B., Aliaga, M., Romero, J., & Rodríguez, A. (2021). Impact of COVID-19 outbreak on urology surgical waiting lists and waiting lists prioritization strategies in the Post-COVID-19 era. *ACTAS urológicas españolas*, 45(3), 207–214. <https://doi.org/10.1016/j.acuro.2020.11.001>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista De Investigación En Psicología*, 14(2), 209–221. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>
- González, J. L., & Ruiz, P. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica?. *Revista Index de Enfermería*, 20(3), 189-193. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000200011>
- Herbas, B. C., & Rocha, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista*

*Perspectivas*, (42), 123-160.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es)

- Juárez, A., Flores, C. & Pelcastre, B. (2020) Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: Una exploración mixta preliminar. *Salud UIS*. 52(4): 402-413. doi: <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020007>
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de frederick herzberg. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25–36. <https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>
- Lorente, L., Salanova, M., Martínez, I., & Schaufeli, W. B. (2008). Extension of the job demands-resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 20(3), 354-360. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.149.2839>
- Llano Restrepo, P. (2014). La flexibilidad laboral y el salario emocional. *Revista Aglala*, 5(1), 34-68. <https://doi.org/10.22519/22157360.700>
- Mabaso, C. M., & Dlamini, B. I. (2017). Impact of Compensation and Benefits on Job Satisfaction. *Revista Journal of Business Management*, 11(2), 80-90. <https://doi.org/10.3923/rjbm.2017.80.90>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación. *Revista médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Marsollier, R. (2019) Análisis del modelo burnout-Engagement en empleados públicos. *Revista Psicogente*, 22(41), 272 - 289. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124)
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Montoya, P. & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y Engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf>

- Ocampo, Juárez, A., Arias, L., & Hindrichs, I. (2015). Psychosocial factors associated with engagement in employees at restaurant in Morelos, Mexico. *liberabit- revista de psicología*, 21(2), 207–219. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200004&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200004&lng=es&nrm=iso). ISSN 1729-4827
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Rodríguez, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 141-149. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1433>
- Rodríguez, R., Martínez, M., Sánchez, I. (2014) Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1255-1266. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.appu>
- Salvador, J., Torres, M., Vega V. & Salcedo D. (2021) Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Revista Retos*. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.03>
- Schaufeli, W. B., Martínez, I., Marques, A., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A crossnational study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481. <https://doi.org/10.1177/0022022102033005003>
- Tito, P. L. (2013). Rotación y ausentismo laboral en el parque industrial de villa el salvador. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 16(31), 81–98. <https://doi.org/10.15381/gtm.v16i31.8770>
- Trógolo, M., Pereyra, A., & Sponton, C. (2013). Impacto de diferentes estilos de liderazgo sobre el Engagement y Burnout: Evidencia en una muestra de trabajadores argentinos. *Ciencia y Trabajo*, 15(48), 152-157. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300008>.