

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Motivación laboral y engagement de los trabajadores de la
Gerencia de Administración Tributaria en la ciudad de Juliaca,
2023**

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

Autor:

Alex Mamani Huaman

Asesor:

Mg. Amed Vargas Martinez

Juliaca, diciembre de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Amed Vargas Martinez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“MOTIVACIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA CIUDAD DE JULIACA, 2023”** del autor **Alex Mamani Huaman**. tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca a los 21 días del mes de diciembre del año 2023



Mg. Amed Vargas Martinez

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a 21 día(s) del mes de diciembre del año 2023 siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del

(de la) presidente(a): Mtra. Lucio Fernando Mega Revatta
 el (la) secretario(a): Mtro. Julio Samuel Torres Miranda
 y los demás miembros: MSc. Giovanny Elizabeth Estela Delgado
 y el (la) asesor(a) Mtro. Arned Vargas Martinez

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Motivación laboral y engagement de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la ciudad de Juliaca, 2023

del(los) (las) bachiller(es): a) Alex Mamani Huamani
 b) _____
 c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales
(Especialización del Título Profesional)

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 pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Alex Mamani Huamani

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Bachiller (b): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller (c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior
 Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (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.

[Firma]
 Presidente/a

[Firma]
 Asesor/a

 Miembro

[Firma]
 Secretario/a

 Miembro

 Bachiller (a)

 Bachiller (b)

 Bachiller (c)

Tabla de contenido

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
1. INTRODUCCIÓN	7
2. MATERIALES Y METODOS	11
2.1. Diseño	11
3. RESULTADOS	14
4. DISCUSIÓN.....	16
5. CONCLUSION.....	17
6. Referencias	17
7. ANEXO.....	22

Motivación laboral y engagement de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la ciudad de Juliaca, 2023

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo, determinar la relación que existe entre la motivación laboral y engagement de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria en la ciudad de Juliaca, 2023. El enfoque de la investigación es cuantitativo con un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Participaron 66 colaboradores, el muestreo es no probabilístico por conveniencia del autor, la información se obtuvo con la aplicación de dos instrumentos: motivación laboral constituido por 31 ítems, que consta de cinco opciones de respuesta, el segundo instrumento engagement que consta de 17 ítems, que consta de 5 opciones de respuesta. Con respecto a los resultados, los datos descriptivos indican que la motivación laboral presenta un nivel medio de 58.7% y el engagement, presenta un alto de 65.1% en cuanto a los datos inferenciales, el estadístico Rho de Spearman presenta un valor de ,518 y el nivel de significancia con un ($p - \text{valor} = 0.001 < \alpha = 0.05$), por ello, en el presente estudio se concluye que el personal administrativo será beneficiado con el estudio de investigación, asimismo se determinó que la motivación laboral tiene relación con engagement, cuyo resultado se evidencio que mientras se cuente con una motivación laboral, el personal administrativo de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Juliaca, tendrá un excelente engagement, lo cual beneficiara a la municipalidad en la productividad, eficiencia entre otros.

Palabras clave: motivación laboral; engagement, gerencia de administración tributaria, Juliaca.

Labor motivation and engagement of the workers of the tax administration management in the city of Juliaca. 2023

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between work motivation and engagement of the workers of the tax administration management in the city of Juliaca, 2023. The research approach is quantitative with a non-experimental, correlational design. cross section. 66 collaborators participated, the sampling is non-probabilistic for the author's convenience, the information was obtained with the application of two instruments: work motivation consisting of 31 items, consisting of five response options, the second instrument engagement consisting of 17 items, consisting of 5 response options. Regarding the results, the descriptive data indicate that work motivation presents an average level of 58.7% and engagement presents a high of 65.1% in terms of inferential data, Spearman's Rho statistic presents a value of, 518 and the significance level with a ($p - \text{value} = 0.001 < \alpha = 0.05$). For this reason, in the present study it is concluded that the administrative staff will benefit from the research study, it was also determined that work motivation is related to engagement, the result of which was evidenced that while there is work motivation, the administrative staff of the tax administration management of the municipality of Juliaca will have an excellent engagement, which will benefit the municipality in terms of productivity, efficiency, among others.

Keywords: work motivation; engagement, tax administration management, Juliaca.

1. INTRODUCCIÓN

En el lugar de trabajo, el capital humano es aún más prominente, y los empleados reflejan cada día una serie de variables emocionales o psicológicas que tienen un impacto significativo en la organización en donde trabajan, (Frontado y Muñoz ,2017).

De la Puente (2017), Menciona que un empleado se siente motivado y comprometido cuando la organización puede brindarle condiciones adecuadas para trabajar; Al mismo tiempo, también se observa que varias organizaciones aún no han comprendido la importancia de estos aspectos en los últimos años, lo que ha causado malestar a sus empleados.

Por ejemplo, un estudio de Comunidad Laboral Trabajo mostró que, en España, el 19% de los empleados no están satisfechos con la empresa para la que trabajan, debido al mal ambiente laboral, el trato negativo por parte del empleador y factores que debilitan la motivación. y crear un bajo compromiso con el trabajo. (Vera y Marjorie, 2018).

Peña (2018), Afirma que motivar adecuadamente a los empleados se ha convertido en una actividad que asegura un sentido de pertenencia y un resultado positivo de las actividades de todos para que puedan influir con éxito en las actividades de la organización.

Colín Flores (2020), Engagement o engaged sienten que su trabajo es importante y muestran mejores resultados en su trabajo; Si la motivación se les da correctamente, valoran más positivamente las actividades realizadas y vividas.

Autores como Choéz y Vélez (2021), Mencionan que el uso del capital humano impulsa el buen funcionamiento de las instituciones y el buen clima organizacional, y además, con un enfoque educativo o docente de las organizaciones, el capital humano cobra aún más importancia, por lo que también es necesario retener a los empleados. Comprometidos con los objetivos y misión de la empresa. Es por ello que, a través de esta investigación se determinara la relación que existe entre la motivación laboral y engagement de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria en la municipalidad de Juliaca, 2023.

Formulación del problema y revisión bibliográfica

De la Puente (2017), Menciona que un empleado se siente motivado y comprometido cuando la organización puede brindarle condiciones adecuadas para trabajar; Al mismo tiempo, también se observa que varias organizaciones aún no han comprendido la importancia de estos aspectos en los últimos años, lo que ha causado malestar a sus empleados.

Por ejemplo, un estudio de Comunidad laboral Trabajo mostró que en España, el 19% de los empleados no están satisfechos con la empresa para la que trabajan, debido al mal ambiente laboral, el trato negativo por parte del empleador y factores que debilitan la motivación. y crear un bajo compromiso con el trabajo. (Vera y Marjorie, 2018).

Antecedentes

Laura (2015), Su investigación, que tuvo como objetivo identificar la relación entre motivación y compromiso laboral, en la Universidad Fast de Mar del Plata, organismo público nacional, concluyó que este estudio investiga la relación. alta y significativa entre motivación laboral y compromiso, lo que indica que la motivación es un factor importante, se concluyó que la presencia de ambas variables genera una relación causa efecto positivo del 84,88% en el grupo con alta proporción de empleados.

Arribasplata (2014), Se investigó la motivación y el compromiso de los empleados en un distrito comercial de una empresa privada ubicada en Trujillo. Este estudio se realizó con el objetivo de conocer la relación entre la motivación laboral y el compromiso de los socios del sector empresarial. Tuvo un modelo correlacional, se estudiaron 320 personas. Los resultados muestran que el 66,5% de los socios tienen el sentido de pertenencia como tipo de motivo laboral predominante. Según el compromiso del 38,7%. Menciona que se encontró una correlación directa y muy significativa según el coeficiente de correlación de Pearson ($p < 01$).

Espinoza (2022), El principal objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional entre los empleados de la Red San Miguel. En términos de metodología, es un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, no experimental y de diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 145. Según resultados, los datos descriptivos muestran que el 40.7% presenta niveles medios, mientras que no existen niveles altos. El nivel promedio fue del 47,6% y el nivel alto de compromiso organizacional fue de sólo el 0,7%. Para los datos inferenciales, el

estadístico Rho de Spearman es 0,444 y el nivel de significancia es P - valor = 0,000 andlt; 0,05. Por lo tanto, este estudio decide confirmar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Red de Salud San Miguel.

Motivación laboral

La palabra motivación proviene del latín moveré, que significa moverse. A menudo se utilizan términos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, anhelos, motivos y motivaciones. (Chiavenato, 2004, P. 236).

Vidal & Garcia (2009), Menciona que la motivación puede entenderse como una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que determinan en un momento dado la fuerza con la que se actúa y en qué dirección se dirige la energía y, Rodríguez (2000), Es un deseo cambiante, es un estado de consecución de la meta.

A sí mismo es un proceso dinámico que involucra factores tanto internos como externos. Los factores internos son acciones relacionadas con comportamientos o actividades que traen satisfacción interna, la motivación externa es aquella que proviene del entorno externo. (Pérez et al. 2017).

La motivación intrínseca se basa en factores internos como el desafío y el esfuerzo que surgen espontáneamente de tendencias internas y necesidades psicológicas que motivan un comportamiento no recompensado. (Aguilar, González y Aguilar, 2016) Por el contrario, la motivación externa cambia en relación con la autonomía del sujeto, se considera como un conjunto de recompensas económicas, salarios, incentivos, bonificaciones por mérito o déficit indirectos, programas de protección, etc. (Llanga, Silva y Vistin, 2019).

De acuerdo a Delgado (2014), Una línea importante de motivación es la formación, que garantiza que el talento humano tenga los conocimientos y habilidades necesarios para optimizar su trabajo y profesionalizarlo en la organización. Asimismo, el reconocimiento de logros es una recompensa por el logro de metas y el compromiso, este reconocimiento debe ser público y tangible a través de diplomas, viajes, cartas de honor y/o obsequios.

Por otro lado, Lope (2008), Menciona que el dinero como factor motivador, la motivación tradicionalmente se ha asociado al dinero que tenemos para darle a los empleados cuando hacen las cosas bien. Aunque el dinero es un poderoso motivador, no es el único eficaz en todos los casos.

Algunas de las funciones negativas de la motivación pueden ser el trabajo ocasional y peligroso, horarios y salarios inestables, tareas y responsabilidades mal definidas, luchas intergrupales, división del trabajo, falta de reconocimiento de las características personales de los empleados, falta de calidad. jefes, que los salarios están por debajo del promedio, la falta de personal y de participación en la toma de decisiones autocráticas y el favoritismo, y que las instalaciones son tremendamente inadecuadas.

La motivación profesional, principalmente la falta de reconocimiento del desempeño, la falta de inversión en formación y mejora del personal, los empleados fijan sus propias necesidades, lo que hace que los empleados no tengan un buen equilibrio entre la vida laboral y personal. (Alanya y Pariona, 2017).

La motivación laboral es una herramienta indispensable para toda organización, pues si un empleado está desmotivado su interés comienza a desaparecer, su entusiasmo se refleja en el desarrollo de sus actividades productivas. (Sanchez, 2022).

Engagement

En los últimos años ha crecido el interés por el estudio del tema, porque se ha confirmado su papel central en el logro de buenos resultados tanto para el empleado como para la organización. (Lupano Perugini et al. 2017).

El término inglés obligación podría traducirse al español como compulsión o implicación, compromiso proviene del latín: compromissus: atados juntos, cum: juntos y promissus: promesa (López y Chiclana, 2017) Asimismo, el compromiso se refiere al compromiso afectivo organizacional, donde se crea un vínculo emocional con la empresa; El compromiso de continuidad se refiere al deseo de permanecer en la empresa. (Saavedra, 2021).

Kahn (1990), Citado por Montoya Zuluaga y Moreno Moreno (2012), fue el primero en utilizar este término y lo llamó compromiso personal cuando los miembros de la organización utilizan sus roles laborales.

Juyumaya (2018), El compromiso también se define como "un estado mental positivo, gratificante y relacionado con el trabajo, caracterizado por el vigor, el compromiso y la responsabilidad". Orgambidez y Borrego (2017), "Así como el compromiso laboral se relaciona con actitudes importantes en el trabajo, como la satisfacción laboral o la baja intención de abandonar la empresa".

Asimismo, el compromiso también significa una actitud positiva y de participación

de un individuo en su trabajo, conciencia de sus metas y valor, por lo que se considera como un estado psicológico de realización personal en el trabajo (Quiroz, 2019).

Autores como Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), citado, en Lupano Perugini et al. (2017), que definieron el work engagement como un constructo opuesto al burnout los cuales se encuentran en un continuo que progresa desde la fatiga, el agotamiento, el cinismo y la despersonalización hasta la energía, el compromiso, la participación y la pertenencia en el trabajo.

A diferencia de los empleados "agotados", los empleados "emocionados" muestran una conexión enérgica y eficaz con los empleados y son capaces de afrontar las nuevas exigencias que aparecen en su vida laboral diaria (Salanova y Schaufeli , 2004).

De lo expuesto, se observa que aún hay estudios por realizar en el ámbito empresarial, es por ello que planteamos, determinar la relación que existe entre la motivación laboral y engagement de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Juliaca, 2023.

2. MATERIALES Y METODOS

2.1. Diseño

El diseño de la investigación se realizó con enfoque cuantitativo no experimental (Hernandez y Mendoza, 2019), porque la variable de estudio no fue manipulada durante el estudio y el evento y porque los datos se recolectaron en un momento fijo, Morlote y Celiseo (2004), de tipo correlacional, especifica la relación de dos o más variables (Hernández 2014, P. 93), así mismo el tipo de estudio es descriptivo, Hernández (2014) porque describe situaciones y eventos, como la motivación laboral y el compromiso de los empleados de la oficina de impuestos. de la Municipalidad Distrital de Juliaca, 2023.

2.2. Participantes

2.3. Técnica e instrumento

Para obtener los datos se consideró como técnica, la encuesta y con instrumento el cuestionario.

Variable 1: Motivación Laboral

La información pudo ser recolectada con el cuestionario de preguntas cerradas, se aplicó el instrumento: Motivación laboral (García y Gonzales, 2018) constituido por 31 ítems, el cual se expresa con dos dimensiones, que se dividen en 10 sub escalas.

a. Motivación laboral intrínseca (16 ítems)

- Trabajo en si (ítems 1 al 3)
- Realización (ítems 4 al 7)
- Reconocimiento (ítems 8 al 10)
- Progreso (ítems 11 al 13)
- Responsabilidad (ítems 14 al 16)

b. Motivación laboral extrínseca (15 ítems)

- Infraestructura (ítems 17 al 19)
- Administración de la empresa (ítems 20 al 22)
- Salario (ítems 23 al 25)
- Relaciones con el superior (ítems 26 al 28)
- Beneficios y servicios sociales (ítems 29 al 31)

Para determinar la confiabilidad del instrumento, el autor aplicó una prueba piloto a 20 personas, la cual arrojó una confiabilidad de 0.893, indicando que tiene buena confiabilidad.

Variable 2: engagement

El instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES), propuesto por Schaufeli y Bakker (2003), de preguntas cerradas y constituido por 17 ítems, de tres dimensiones explicados de la siguiente manera:

- a. Vigor: se caracteriza por la voluntad de dedicar el valor al trabajo y la perseverancia ante las dificultades laborales (ítems 1, 4, 8, 12, 15, 17).

- b. Dedicación: se refiere a estar fuertemente relacionado en el trabajo y experimentar una emoción de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado (ítems 2, 5, 7, 10, 13).
- c. Absorción: se caracteriza por estar totalmente aglutinado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta disgusto por tener que dejar el trabajo (ítems 3, 6, 9, 11, 14, 16).

La confiabilidad del instrumento engagement, citado y empleado por Vargas (2018), se consideró el juicio de expertos, mediante la prueba del Alpha de Cronbach obtuvo vigor de 0.80, dedicación 0.89 y absorción 0.83.

2.4. Análisis estadísticos

La información recabada con el cuestionario de preguntas fue procesada con Excel y en el Software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 23. Según Fernández, Baptista y Hernandez (2014), se realiza sin manipular deliberadamente las variables y en las que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, con una prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, de acuerdo a la cantidad de participación en la investigación. Lo referido a la estadística inferencial, se utilizó la prueba Chi Cuadrado. Señala Quispe et al. (2019), para relacionar las variables de estudio, y se ha considerado 95% como nivel de confianza, $p < 0,05$ se establecieron como significativos a sí mismo en relación del primer instrumento denominado Motivación Laboral García y Gonzales (2018), para su confiabilidad, se calculó el alfa de Cronbach, la cual arrojó un resultado de ,929 la cual se consideró confiable, para el segundo instrumento Engagement, propuesto por Schaufeli y Bakker (2003), usado por Vargas (2018), donde se calculó el alfa de Cronbach resultando un valor de 0,949, el cual fue confiable.

Declaración sobre aspectos éticos

Desde el aspecto ético de la investigación, el análisis se basó en los principios de autonomía; En la primera parte del cuestionario se definió el consentimiento informado, el estudio propiamente dicho, aspectos de confidencialidad de los datos y principios de justicia, se seleccionaron los empleados con base en los criterios de inclusión y exclusión, cuya participación fue anónima y voluntaria. Este estudio fue aprobado por el Comité de

3. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Según la tabla 1, se observa que en su mayor parte fueron de sexo femenino (37.9%), seguido por femenino (62.1%). Por otra parte, el (47.2%) de participantes tiene entre 23 a 27 años de edad, seguido por un (30.3%) que tiene entre 28 a 37 años, (21.2%) entre 18 a 22 años, Se observa respecto al estado civil, que el (59.1 %) son solteros, el (33.32%) son convivientes, 10.6% son casados, provenientes (36.4%) son de la sierra, (31.8%) son de la selva y el (28.8%) son de la costa, se observa respecto al grado de instrucción, que el (60.6 %) son de bachilleres, (18.2 %), son titulados y el (12.1%) son técnicos, por área de trabajo, el (40.9) % son de SGFT, y el (24.2) % son de GAT y el (16.7 %) SGOOT.

Tabla 1

Características demográficas de la población de estudio

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Género	masculino	25	37.9%
	femenino	41	62.1%
Edad	18 a 22	14	21.2%
	23 a 27	31	47.2%
	28 a 32	20	30.3%
	33 a 37	0	0.0%
	38 a 42	1	1.5%
	43 a 47	0	0.0%
	48 a 52	0	0.0%
	53 a 57	0	0.0%
	58 a 62	0	0.0%
Estado civil	63 a más	0	0.0%
	soltero	39	59.1%
	casado	7	10.6%
	conviviente	20	30.3%
Procedencia	divorciado	0	0.0%
	costa	19	28.8%
	sierra	24	36.4%
	selva	21	31.8%
	extranjero	2	3.0%

Grado de instrucción	técnico	8	12.1%
	bachiller	40	60.6%
	titulado	12	18.2%
	magister	3	4.5%
	doctor	3	4.5%
Área	SGGCD	6	9.1%
	SGOOT	11	16.7%
	SGFT	27	40.9%
	GAT	16	24.2%
	SGCVI	4	6.1%
	Total	66	100.0%

La tabla 2 muestra la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables: Motivación laboral y engagement de los empleados de la Gerencia de Administración Tributaria, con sus respectivas dimensiones, pertenece a la prueba estadística no paramétrica, porque no hay distribución normal, donde p valor es menor a 5% ($p < 0.05$). Por tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Tabla 2

Análisis de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	0.177	66	0.000
Motivación laboral Intrínseca	0.138	66	0.003
Motivación laboral extrínseca	0.295	66	0.000
Engagement	0.492	66	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 3

Análisis descriptivo de las variables de estudio – general

La tabla 3 muestra el análisis descriptivo de las variables, que el (58.7%) de los encuestados tiene una motivación laboral media y el (65.1%) de los encuestados tiene un engagement alta.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Motivación laboral	Baja	0	0.0%
	Media	37	58.7%

	Alta	26	41.3%
	Bajo	4	6.3%
Engagement	Medio	18	28.6%
	Alto	41	65.1%
	Total	63	100.0%

3.2 Resultados correlacionales

En la tabla 4 se observa la existencia de una correlación positiva moderada entre motivación laboral y engagement de los empleados de la gerencia de administración tributaria en la ciudad de Juliaca, 2023; tal es el caso, muestra un nivel significativo ($r = .518$, $p < .0.001$), así como una relación significativa en motivación laboral intrínseca ($r = .434$, $p < .0.001$), una relación significativa en motivación laboral extrínseca ($r = .552$, $p < .0.001$).

Tabla 4

Análisis de correlación entre las variables de estudio

Variable	Engagement	
	R	p
Motivación laboral	,518**	0.001
Motivación laboral Intrínseca	,434**	0.001
Motivación laboral extrínseca	,552**	0.001

4. DISCUSIÓN

El propósito del estudio fue conocer la relación que existe entre la motivación laboral y engagement en los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, en la ciudad de Juliaca, 2023. El resultado obtenido mediante el análisis de correlación de la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo que si existe una relación estadísticamente significativa, lo cual indica que existe una fuerte relación entre las variables de estudio.

Estos resultados demuestran coincidencia con los obtenidos Legui (2019), en su investigación realizada en la municipalidad distrital de san jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, obteniendo entre sus resultados que en la motivación laboral y engagement daña una relación positiva ($r=0,447$ **; $p 0,00$), en el personal administrativo de la municipalidad ya mencionada; así mismo Palacios (2019), en su tesis de maestría, en la

que se propuso establecer la relación entre la motivación laboral y engagement en el Instituto Superior de Educación Pública de Huaraz , dando como resultado un Rho de Spearman de 0.511 y una significancia de 0.000 inferior a 0.05, confirmando que existe una correlación moderada y positiva, al igual que se obtuvo en esta investigación.

5. CONCLUSION

Dando, en conclusión, de acuerdo con el objetivo general se determinó la rrelación, entre la motivación laboral y engagement de los funcionarios de la gerencia de administración tributaria en la ciudad, Juliaca. Por lo tanto, las dos variables de la encuesta tienen una correlación positiva perfecta porque muestra que mientras tengas motivación laboral, tienes un compromiso excelente, lo cual es bueno para el municipio

Los resultaos de la variable 1 motivación laboral se determinó que la mayoría de las personas que trabajan en la municipalidad cuentan con un nivel medio de motivación laboral, representado por el 58.7%. posteriormente se concluye que, la motivación laboral por parte de los empleados del municipio es de nivel medio para la mayoría de los colaboradores, lo cual podría mejorar siempre y cuando los empleados reciban la significación adecuada, por ejemplo, se reconozca el trabajo realizado. éxito personal, desempeño, salario, entre otros.

Con respecto al resultado 2 de la variable de engagement se reveló que el 65.1% representado por 66 personas, quienes cuentan con un nivel alto de engagement. Por lo que, el engagement es presentada en mayor porcentaje por el nivel alto, que sugiere que es un nivel aceptable. }

6. Referencias

Aguilar, Javier, Daniel González, and Amira Aguilar. 2016. "Un Modelo Estructural de Motivación Intrínseca." *Acta de Investigación Psicológica* 6(3): 2552–57.

Alanya, Jackelin, and Gabriela Pariona. 2017. "Tipo de Liderazgo Que Desarrollan Los Supervisores de Ventas Con Los Agentes Comerciales En La Industria Cervecera Backus 2016." https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3405/Alanya_Sanabria.pdf?sequence=1.

Arribasplata, Natalia. 2014. "Motivación Laboral y Engagement En Colaboradores

- Del Área Comercial de Una Empresa Privada de Trujillo.” : 1–60.
http://www.gonzalezcabeza.com/documentos/CRECIMIENTO_MICROBIANO.pdf
 f.
- Choéz, M. y Vélez, L. 2021. “Motivación Laboral y Su Relación Con El Nivel de Compromiso Organizacional En Las Escuelas de Conducción.” *Polo del conocimiento* 6(4): 20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926977>.
- Colín Flores, Carlos Gabriel. 2020. “Estudio Del Papel Mediador Del Engagement En El Trabajo Entre Las Demandas y Recursos Laborales.” *Psicología Iberoamericana* 26(2): 32–44.
- Delgado, Yenny. 2014. “Motivación Organizacional y Bienestar Laboral.” https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12781/ENSAYO_FINAL_JENNY_DELGADO_PARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Espinoza, David. 2022. “Motivación Laboral y Compromiso Organizacional de Los Trabajadores de La Red de Salud San Miguel, 2021.” <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/6139>.
- Frontado, María, and Juana Muñóz. 2017. “Motivación y Compromiso Organizacional En Una Institucion Publica.” *Escuela Académico Profesional de Psicología*: 129. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4111/FRONTADO - MUÑOZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- García, L, and G Gonzales. 2018. “Motivación Laboral y El Compromiso Organizacional, En Los Trabajadores de La Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018.” *Universidad Peruana Unión*: 94. https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1276%0Ahttp://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1276/Leidy_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y.
- Hernandez, Fernandez Y Baptista. 2014. *Metodologías de La Investigacion*.
- Hernandez, Sampieri, and Mendoza. 2019. “Metodologia de La Investigacion.” 10(18): 92–95. https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf.
- Juyumaya, Jesus. 2018. “Work Engagement , Satisfacción Y Rendimiento Laboral :” *Estudios de administración* 1(1): 32–50. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=b8c5ca2c-a991->

478e-82b2-585e7b3879b6%40sdc-v-sessmgr02.

- De la Puente, Luis. 2017. "Compromiso Organizacional y Motivación de Logro En Personal Administrativo de La Municipalidad Provincial de Trujillo." *Tesis*: 57. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y - De la Puente Ruíz Luis Alberto.
- Laura, Adriana. 2015. "Motivación Laboral y Engagement." *Revista Fasta*: 1–67. <https://studylib.es/doc/9124206/berardi--a.--2015--motivación-laboral-y-engagement.-facu...>
- Legui, Maucayle Marcelina. 2019. "Motivación Laboral y Compromiso Organizacional (Engagement) En El Personal Administrativo de La Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019." https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33403/quispe_hm.pdf?sequence=1.
- Llanga Vargas, Edgar Francisco, Maycol Antonio Silva Ocaña, and Jhon Jairo Vistin Remache. 2019. "Motivación Extrínseca e Intrínseca En El Estudiante." *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo* 9: 1–15. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/09/motivacion-extrinseca-intrinseca.html>.
- Lope Diaz, Luis. 2008. "Recursos Humanos: La Importancia de La Motivación e Incentivos Para Los Trabajadores." *Revista Administrativa* 15(2): 1–16. Lope Díaz Luis Hernan, Reyna Palomo Carlos, Hernández Iruegas Francisco Xavier.
- López, Francisco, and Carlos Chiclana. 2017. "Engagement, Una Plataforma Para El Desarrollo de La Persona." *Studies* 14: 53–63. file:///C:/Users/COREi3/Downloads/administrador,+14_e03_lopezcanovasychiclan a.pdf.
- Lupano Perugini, María Laura, Guadalupe De la Iglesia, Alejandro Castro Solano, and Mercedes Fernández Liporace. 2017. "Validación de Una Escala Sobre Work Engagement. Perfiles Asociados a Alta Performance y Satisfacción Laboral." *Ciencias Psicológicas* 11: 127–37.
- Montoya Zuluaga, Paula Andrea, and Sara Moreno Moreno. 2012. "Relación Entre Síndrome de Burnout, Estrategias de Afrontamiento y Engagement." *Psicología desde el Caribe* 29(1): 205–27.
- Morlote, Norma, and Rodrigo Celiseo. 2004. *Metodología de La Investigación*.

- <http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Metodologia-de-la-investigacion-cuaderno-de-trabajo.pdf>.
- Orgambídez, Alejandro, and Yolanda Borrego. 2017. “Apoyo Social y Engagement Como Antecedentes de La Satisfacción Laboral En Personal de Enfermería.” *Enfermería Global* 16(4): 208. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n48/1695-6141-eg-16-48-00208.pdf>.
- Palacios, Zubieta. 2019. “Motivación y Engagement Laboral En El Instituto Superior de Educación Pública de Huaraz , 2019.” : 0–2. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39235/Palacios_ZAZ.pdf?sequence=1.
- Peña, H. 2018. “Motivación Laboral. Elemento Fundamental En El Éxito Organizacional.” *Revista Cientific* 3(7): 177–92. <file:///C:/Users/COREi3/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913.pdf>.
- Pérez, Fernández, Teresa Gutiérrez, Andrés Garcia, and Jesús Gómez. 2017. “Procesos Psicológicos Básicos Un Análisis Funcional.” https://conductitlan.org.mx/05_historiadela psicologia/Libros/L_Procesos_Psicologicos_Basicos_un_Analisi.pdf.
- Quiroz Espinoza, Segundo Pedro. 2019. ““Motivación Laboral y Engagement Del Personal de La Policía Nacional Del Perú, Cajabamba.”” *Universidad Señor de Sipán*: 116. <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/6578>.
- Quispe, Adrian et al. 2019. *Estadística No Paramétrica Aplicada a La Investigación Científica Con Software SPSS , Minitab y Excel Enfoque Práctico*. <https://www.editorialeidec.com/wp-content/uploads/2020/01/Estadística-no-paramétrica-aplicada.pdf>.
- Rodríguez, Edgar. 2000. “Construcción De La Motivación Hacia Un Tratamiento En La Conduita Adictiva.” *Liberabit. Revista de Psicología* 10(1729–4827): 22–26. <http://www.redalyc.org/articuloBasic.oa?id=68601004>.
- Saavedra, Saira. 2021. ““Motivacion Laboral y Engagement de Los Colaboradores de La Municipalidad Distrital de Llacanora, Cajamarca 2021.”” <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/6500/BracamonteRodríguez%2CAnalía-CisternaAguilar%2CLuis>

Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Salanova, Marisa, and Wilmar Schaufeli. 2004. "El Engagement de Los Empleados: Un Reto Emergente Para La Dirección de Los Recursos Humanos." *Estudios Financieros* 261(62): 109–38.

<http://www.wont.uji.es/publicaciones/articulos/articulos-listado/item/el-engagement-de-los-empleados-un-reto-emergente-para-la-direccion-de-los-recursos-humanos>.

Sanchez, Vargas Martinez. 2022. "El Clima Laboral y La Motivación Laboral En El Personal Administrativo de La Municipalidad Distrital de Huatasani de Juliaca, 2021."

Vargas, Amed. 2018. "Cultura Organizacional y Engagement En Los Colaboradores de La Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2017." *Resolucion*: 119.

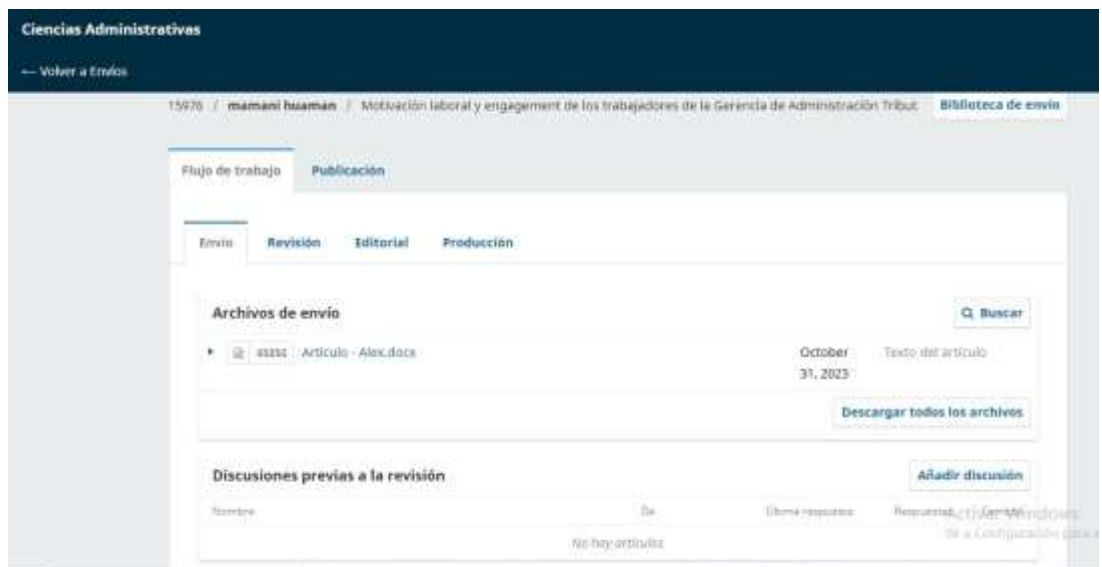
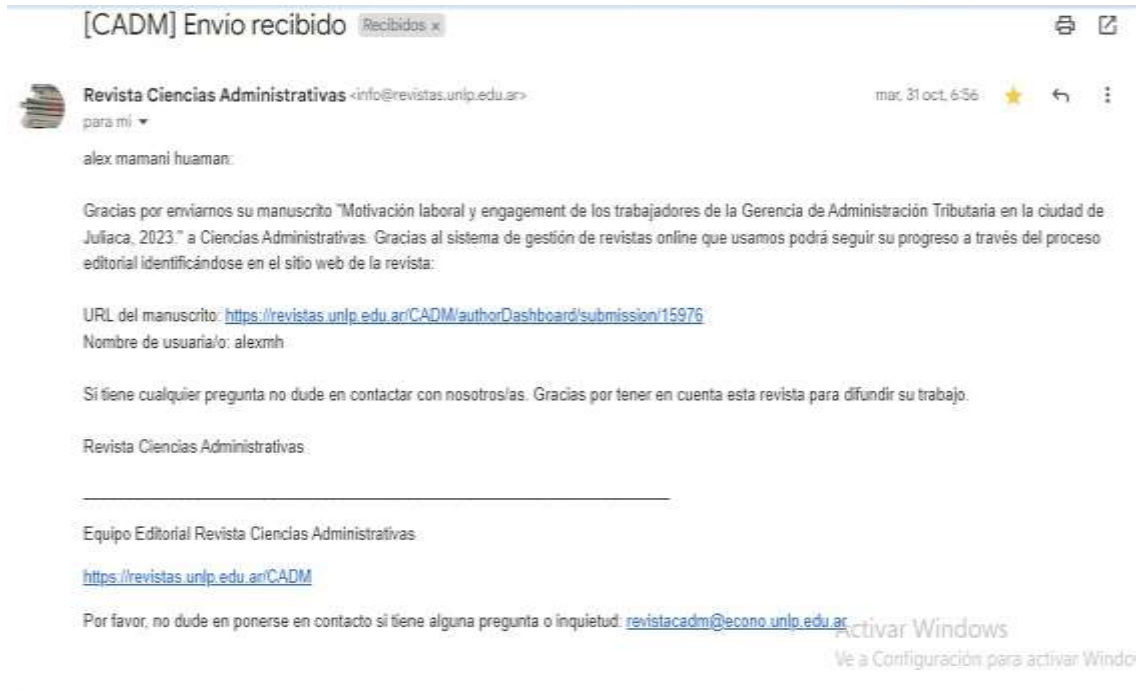
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1590>.

Vera, Nury, and Alexandra Marjorie. 2018. "Incidencia Del Clima Organizacional En El Desempeño Laboral, El Servicio Al Cliente: Corporaciones Del Cantón La Libertad." : 180–86. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>.

Vidal, Francisca, and Jesus Garcia. 2009. "Motivación y El Burnout En Los Profesores." *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal* 4: 161–67. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832323018.pdf>.

7. ANEXO

7.1. Evidencia de sumisión del artículo en una revista de prestigio



7.2. Copia de la resolución de inscripción del perfil del proyecto de tesis en formato artículo aprobado por el consejo de facultad correspondiente



1. "AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

2. RESOLUCIÓN N° 0716A-2023/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 29 de noviembre del 2023

3. VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **Alex Mamani Huaman**, identificado(a) con código Universitario N°201612135, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

4. CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la sustentación de tesis;

Que el Comité Dictaminador ha emitido su dictamen aprobando el informe de tesis en formato artículo, presentado por el (la) (los, las) bachiller(es): **Alex Mamani Huaman**, de acuerdo con las normas establecidas;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 29 de noviembre del 2023 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

5. SE RESUELVE:

6. Aprobar la sustentación de: **Alex Mamani Huaman**, para que sustenten su Informe de Tesis; conducente al Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.
7. Designar el Jurado de sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:

Miembros del Jurado De Sustentación	Tesis	Título	Fecha y hora	Modalidad
Presidente: Mtro. Lucas Fernando Meza Secretario: Mtro. Julio Samuel Torres Miranda Vocal: M ^{ra} . Giovanny Elizabeth Estela Delgado Asesor: Mtro. ...	Alex Mamani Huaman	Motivación laboral y ... de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la ciudad de Juliaca, 2023	Jueves 21 de diciembre de 2023 11:00 Horas	Presencial

Regístrese, comuníquese y archívese.

8. **Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez**
DECANA



9. **Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto**
SECRETARIA ACADEMICA

7.3. Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 Escuela Profesional de Administración

Introducción:

Hola, mi nombre es Alex Mamani Huaman, estudiante de Escuela profesional Ciencias Empresariales de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión. Este cuestionario tiene como propósito central saber la Motivación Laboral y Engagement de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la ciudad de Juliaca, 2022. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exigen la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide.

CONSENTIMIENTO LIBRE HE INFORMADO: Declaro que he sido informado sobre contestar este cuestionario, así como la total confidencialidad del estudio y acepto participar. Responderé todas las preguntas expresando mis opiniones de manera honesta y espontánea sobre cada información. Autorizo que los resultados sean utilizados en el contexto del estudio.

1. SI ()
2. NO ()

A continuación, detallan las instrucciones o explicaciones para el llenado del cuestionario

CUESTIONARIO: 1

MOTIVACIÓN LABORAL

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

1. Genero. Masculino () Femenino ()
2. Edad: _____
3. Estado civil: Soltero () Casado () Conviviente () Divorciado ()
4. Lugar de procedencia: () Costa () Sierra () Selva () Extranjero ()
5. Grado de instrucción: Técnico () Bachiller () Titulado () Magister () Doctor ()
6. Área de trabajo: _____

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN: MOTIVACIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT.

Instrucciones: Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta. Marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEMS						
MOTIVACIÓN LABORAL						
MOTIVACIÓN LABORAL INTRÍNSECA						
		1	2	3	4	5
Motivación con el trabajo laboral personal						
1	Disfruto desempeñarme en el área en donde laboro.					
2	Realizo todas mis actividades laborales con afán y entusiasmo.					
3	Me siento cómodo (a) con el ritmo laboral.					
Motivación con la realización laboral personal						
4	Siento que puedo obtener la experiencia necesaria para nuevos cargos.					
5	Puedo obtener buenos logros dentro de la municipalidad.					
6	En la municipalidad puedo desenvolverme mejor como profesional.					
7	En la municipalidad puedo desenvolverme mejor como persona.					
Motivación con el reconocimiento laboral personal						
8	Me siento contento (a) al ser felicitado (a) por cada logro realizado.					
9	La municipalidad reconoce el desempeño laboral con un reconocimiento.					
10	La compensación laboral me incentiva a cumplir todos los objetivos establecidos en la municipalidad.					
Motivación con el progreso laboral personal						
11	El reconocimiento laboral es el factor clave para un mayor progreso personal y laboral.					
12	El trabajo en equipo agiliza el cumplimiento de metas en la municipalidad.					
13	Siento que la municipalidad me hace progresar en lo profesional y personal.					
Motivación con la responsabilidad laboral personal						
14	Realizo mis labores con entusiasmo y esmero.					
15	Me desempeño de la mejor manera en cualquier área que me asignen.					
16	Cumplo puntualmente con mi jornada laboral.					
MOTIVACIÓN LABORAL EXTRÍNSECA						

Motivación con la infraestructura organizacional					
17	Me siento satisfecho (a) con las herramientas y/o materiales de trabajo.				
18	Aporto recomendaciones para mejorar las herramientas y/o materiales de trabajo.				
19	Los jefes toman en cuenta lo que necesitamos y merecemos para un óptimo desempeño laboral.				
Motivación con la administración de la organización					
20	Entiendo y tengo presente los objetivos de la municipalidad.				
21	Estoy comprometido (a) con las metas y objetivos de la municipalidad.				
22	Siento que puedo ser capaz de aportar de gran manera a la municipalidad.				
Motivación con la remuneración salarial					
23	El salario percibido me estimula a continuar en la municipalidad.				
24	Estoy conforme con el sueldo que recibo.				
25	Me siento satisfecho (a) con el sistema de pago mensual.				
Motivación con el superior en la organización					
26	Mi supervisor (a) o jefe inmediato se muestra siempre muy empático con los trabajadores.				
27	Me siento muy cómodo (a) con el trato entre mi superior y yo.				
28	La comunicación asertiva con los superiores hace que mis actividades se desarrollen de mejor manera.				
Motivación con los beneficios y servicios laborales					
29	La municipalidad beneficia con bonos a todos los empleados de las diferentes áreas.				
30	El tiempo de vacaciones que se otorga son los más adecuados.				
31	La municipalidad ofrece servicios de bienestar integral asegurando a mi familia como a mi persona.				

Cuestionario N° 2

ENGAGEMENT

Instrucciones: Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta. Marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta.

	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
	1	2	3	4	5
ENGAGEMENT					
32	En mi trabajo me siento lleno de energía.				
33	Mi trabajo tiene sentido y propósito				
34	El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando.				
35	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo				
36	Estoy entusiasmado con mi trabajo				
37	Cuando estoy trabajando "olvido" todo lo que pasa alrededor de mí.				
38	Mi trabajo me inspira				
39	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.				
40	Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo				
41	Estoy orgulloso del trabajo que hago				
42	Estoy inmerso en mi trabajo.				
43	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo				
44	Mi trabajo es retador.				
45	Me "dejo llevar" por mi trabajo				
46	Soy muy persistente en mi trabajo.				
47	Me es difícil "desconectar" del trabajo.				
48	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.				