

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



**Autoeficacia laboral, salario emocional y engagement laboral  
de los trabajadores de las Entidades Financieras del sur del  
Perú**

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

**Autor:**

Leucadia Marizeth Ccosi Cruz  
Reyna Mayta Patatingo

**Asesor:**

Mtro. Julio Samuel Torres Miranda

**Juliaca, junio de 2024**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Julio Samuel Torres Miranda, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“AUTOEFICACIA LABORAL, SALARIO EMOCIONAL Y ENGAGEMENT LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL SUR DEL PERÚ”** de los autores **Leucadia Marizeth Ccosi Cruz y Reyna Mayta Patatingo** tiene un índice de similitud de 17% 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 10 días del mes de julio del año 2024.



---

Mtro. Julio Samuel Torres Miranda

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 18 día(s) del mes de junio del año 20 24 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a) Mtra. Marini Estela Huayta Mega el (la) secretario(a): Mtro. Aníbal Vargas Martínez y los demás miembros: Mtra. Ruth Gladys Choque Piteo y el (la) asesor(a) Mtro. Julio Samuel Torre Miranda con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Autenticación laboral, salario emocional y engagement laboral de los trabajadores de las Entidades Financieras del sur del Perú del(los) bachiller(es):

- a) Leucadia Marizeth Cossi Cruz
- b) Reyna Mayta Patatingo
- c) \_\_\_\_\_

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

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): Leucadia Marizeth Cossi Cruz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Buena	Muy Buena

Bachiller (b): Reyna Mayta Patatingo

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Buena	Muy Buena

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)

[Firma]  
Bachiller (a)

[Firma]  
Miembro

[Firma]  
Bachiller (b)

[Firma]  
Secretaría

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Bachiller (c)

## Índice de Contenido

Introducción.....	7
Materiales y métodos.....	14
2.1. Diseño .....	14
2.2 Participantes.....	14
2.3 Instrumentos.....	14
2.4 Procedimientos .....	15
2.5 Análisis estadísticos .....	15
2.6 Declaración sobre aspectos éticos.....	15
Resultados.....	16
Discusión .....	21
Conclusiones.....	23
REFERENCIAS .....	24
Anexos .....	27

## **Autoeficacia laboral, salario emocional y engagement laboral de los trabajadores de las Entidades Financieras del sur del Perú**

### **RESUMEN**

El objetivo del estudio pretende explicar la influencia de la autoeficacia laboral y el salario emocional sobre el engagement en colaboradores del sector micro financiero del sur del Perú, bajo un enfoque cuantitativo y de diseño experimental de corte transversal participaron voluntariamente 129 colaboradores del sector micro financiero, de los cuales (57.4%) fueron damas y (42.6%) varones, los participantes completaron 3 escalas de percepción debidamente validadas y estadísticamente confiables, para el engagement el (UWES-9), para la autoeficacia el AU-10 y finalmente para el salario emocional la (ISE-18). Para determinar la influencia de las variables independientes sobre la dependiente se realizó un análisis de regresión lineal múltiple, los resultados mostraron importantes aportes, tal es el caso de las relaciones del Engagement y Autoeficacia profesional con un nivel de relación baja, directo y significativa ( $r = .336$ ,  $p < .05$ ). De igual forma, una relación moderada, directa y significativa con Salario emocional ( $r = .400$ ,  $p < .05$ ), sumado a esto, las variables independientes explican la variabilidad del Engagement en un 21.2%, así mismo según el resultado de la prueba t de Student, se asumen que la variable salario emocional (SE) es el predictor más importante ( $t = 3.852$ ,  $p < .05$ ), seguido por la variable autoeficacia profesional (AP) ( $t = 3.234$ ,  $p < .05$ ). Finalmente se concluye que los colaboradores de este sector laboral perciben que ambas variables explican moderadamente el engagement laboral.

**Palabras clave:** Autoeficacia laboral, Salario emocional y engagement laboral

## **Work self-efficacy, emotional salary and work engagement of workers of Financial Entities in southern Peru**

### **ABSTRACT**

The objective of the study is to explain the influence of labor self-efficacy and emotional salary on the engagement of employees in the microfinance sector in southern Peru, under a quantitative approach and cross-sectional experimental design, 129 employees from the microfinance sector participated voluntarily, of which (57.4%) were women and (42.6%) men. The participants completed 3 scales of perception duly validated and statistically reliable, for engagement the (UWES-9), for self-efficacy the AU-10 and finally for emotional salary the (ISE-18). To determine the influence of the independent variables on the dependent variable, multiple linear regression analysis was performed, the results show important contributions, such is the case of the relationship between engagement and professional self-efficacy with a low, direct and significant level of relationship ( $r = .336$ ,  $p < .05$ ). Similarly, a moderate, direct and significant relationship with emotional salary ( $r = .400$ ,  $p < .05$ ), added to this, the independent variables explain the variability of Engagement by 21.2%, likewise according to the result of the Student's t-test, it is assumed that the variable emotional salary (SE) is the most important predictor ( $t = 3.852$ ,  $p < .05$ ), followed by the variable professional self-efficacy (AP) ( $t = 3.234$ ,  $p < .05$ ). Finally, it is concluded that employees in this work sector perceive that both variables moderately explain work engagement.

**Keywords:** Work self-efficacy, emotional salary and work engagement

## Introducción

Actualmente, existen varias evidencias de que el entorno social y laboral se hunde en una crisis con muchas consecuencias negativas para el Perú. Sus efectos, combinados con la inestabilidad política y una severa crisis de seguridad social, son variados y también profundos en términos de niveles de capital e inversión en diferentes departamentos del país. Asimismo, la inestable seguridad social en el trabajo y la poca planificación a largo plazo conducen a una mayor movilidad de las personas, lo que hace que pasen por el proceso de adaptación a una nueva organización o forma de trabajo con mayor frecuencia. En tal sentido, las variables de estudio vinculados con esta problemática se enfocan en el inicio y culminación de una tarea satisfactoriamente con una autoeficacia laboral, el salario emocional y el engagement laboral. Debido a ello el estudio llega a tener el objetivo principal de explicar la influencia de la autoeficacia laboral y el salario emocional sobre el engagement en colaboradores del sector micro financiero del sur del Perú.

Llanos (2021) emprendió una investigación sobre “La autoeficacia y el engagement del trabajo en casa: aprendizajes durante la pandemia de Covid 19.” Su objetivo fue extender la teoría del engagement de los empleados al analizar la relación entre la autoeficacia y el engagement en aquellos que migraron su trabajo a casa durante el confinamiento. Asimismo, los métodos fueron empíricos estadísticos y de corte longitudinal. Como conclusión, los empleados que llevan su trabajo a casa experimentan una disminución tanto en su autoeficacia como en su compromiso. Sin embargo, se encontró que, al aumentar la autoeficacia en el hogar, también se incrementa el compromiso. Por lo tanto, se sugiere que las empresas reevalúen sus estrategias de preparación, monitoreo y acciones para mejorar la autoeficacia y, en consecuencia, el compromiso de sus trabajadores en el teletrabajo, especialmente en vista de un regreso incierto, ya sea de forma total o parcial, a las oficinas. Por otro lado, Álzate et al., (2018) realizaron una investigación “Salario emocional y engagement en un grupo de trabajadores de una Universidad de Pereira, Risaralda en el año 2018.” Se empleó una metodología cuantitativa no experimental y descriptiva-correlacional. Se encontró una baja correlación negativa entre las prácticas del salario emocional y el vigor de los empleados ( $p = 0.003$ ,  $r = -0.378^{**}$ ). También se encontró una correlación moderada negativa entre las prácticas del salario emocional y la dedicación ( $p = 0.014$ ,  $r = -0.317^{**}$ ), y una baja correlación negativa entre las prácticas del salario emocional y la absorción ( $p = 0.001$ ,  $r = -0.418^{**}$ ). Se concluye que los niveles de engagement de

los empleados de la universidad no están relacionados con las prácticas del salario emocional, ya que su experiencia positiva en el trabajo se debe a aspectos más intrínsecos.

Las investigaciones muestran que la palabra “engagement” y su significado en las organizaciones es un concepto nuevo introducido por muchas empresas, por lo que la palabra “engagement” se considera un punto clave para brindar una ventaja competitiva y un crecimiento a los asociados en el trabajo. Por ende, las empresas necesitan invertir en recursos humanos para desarrollar sus habilidades y aumentar la productividad, (Paipay y Cabrejos, 2023).

Llshag (2020) desarrollo el estudio “Salario emocional y engagement en trabajadores de un Call Center del distrito de la Provincia Constitucional del Callao, 2020.” Los métodos fueron no- experimental y corte transversal básica. Concluyo, el estudio muestra que hay una relación directa y significativa entre el salario emocional y el engagement en los trabajadores de un Call Center en el Distrito Constitucional del Callao.

La gestión de la integración de nuevos empleados es crucial para el bienestar psicosocial de ellos y la salud financiera de la empresa. Se cree que la autoeficacia de los recién llegados es clave en su adaptación al nuevo entorno laboral, (López y Martínez, 2019).

Pajares (2018) emprendió el estudio “Salario emocional y engagement en colaboradores de una empresa de seguridad del distrito del Cercado de Lima, 2018.” los métodos empleados sobre esta investigación son el no experimental – descriptivo y correlacional. Los colaboradores con mayor salario emocional y mayor engagement muestran mayor vigor y energía en sus funciones laborales. Existe una correlación significativa entre salario emocional y engagement, Spearman de 0.426., sig. = 0.000.

Egoávil y Huichi (2023) en su indagación “Autoeficacia, autoestima y compromiso en profesionales de enfermería durante la pandemia covid-19 en el Perú” el método correspondió a un estudio explicativo, correlaciones, corte transversal. Los resultados mostraron correlaciones positivas entre las variables, autoeficacia, autoestima y asimismo su compromiso (engagement). También se pudo identificar los valores de predictibilidad siendo superior al 50%, sobre el compromiso (engagement). Concluyo que los profesionales llegaron a percibir cada variable en un alto nivel.

Maquera et al., (2023) realizo un estudio “Engagement Laboral y Bienestar Subjetivo en el personal de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial San Román-Juliaca, 2022” su método fue cuantitativo, básico correlacional. En su

resultado se pudo evidenciar que la relación entre ambas es significativa con un 0.56, en conclusión, hoy en día se requiere que la gestión humana este centrada debido a que las estrategias llegan a ser primordiales para que pueda tener una incidencia de desempeño eficaz.

La autoeficacia, o creencia en las propias habilidades, puede ser un importante motivador en el trabajo. Dependiendo de las características del puesto, esta creencia puede influir en el comportamiento de los empleados y en los resultados laborales. Los empleadores pueden confiar más en la capacidad de resolver conflictos, superar frustraciones y enfrentar dificultades, lo que lleva a una mayor satisfacción con el rendimiento laboral, (Bargsted et al., 2019).

#### Autoeficacia profesional

Según Maffei et al., (2012) manifiesta que “el estudio de la autoeficacia se ha desarrollado considerando diferentes niveles de especificidad. Asumiéndose, que en algunos casos puede establecerse un continuo entre creencias de autoeficacia generalizada y niveles más específicos y concretos de este concepto” (p. 53). Asimismo, Rossi et al., (2020) indica que esta refiere “a las creencias que cada individuo tiene acerca de sus propias capacidades para ejecutar una tarea, mientras que la motivación para aprender se considera un constructo de notoria importancia debido a que estimula al individuo a realizar sus tareas” (p. 255). Por otro lado, se precisa que, la autoeficacia se relaciona con la percepción de la capacidad de los individuos para planificar y ejecutar tareas. Cuando se percibe de forma positiva en el trabajo, está asociada con el compromiso y la motivación laboral (Cardoso et al., 2017, p. 203). A su vez, Chiang y Rebolledo (2020) indica que, “La autoeficacia hace referencia al convencimiento o la confianza que tiene la persona en sus propias capacidades para desarrollar o llevar de manera correcta cualquier situación que se presente tanto en el ámbito laboral como en el personal” (p. 2).

Hernández y Oramas (2016) “Un funcionamiento adecuado en el contexto laboral requiere tanto de las habilidades reales y del conocimiento de la actividad a realizar, como de precisión en los juicios del sujeto acerca de sus capacidades para ejecutar la tarea. La autoeficacia ocupacional refleja la convicción del sujeto de que puede tener una actuación relevante en su trabajo” (p. 1)

El burnout es un estado mental negativo que se relaciona con actitudes y sentimientos negativos, agotamiento emocional y cinismo. Se caracteriza por una baja energía, despersonalización y falta de realización personal. Este síndrome se desarrolla como resultado del estrés laboral crónico y de una crisis en la autoeficacia profesional.

Desde la perspectiva de la teoría social cognitiva, se considera que las creencias de autoeficacia son fundamentales para hacer frente a las demandas laborales, ya que las personas con mayor autoeficacia profesional utilizan más eficazmente sus recursos personales, (Franco et al., 2020).

Chiang y Rebolledo (2020) “la autoeficacia influye positiva o negativamente en tres factores principales del comportamiento humano” (p. 4)

La autoeficacia, el engagement y una cultura organizacional que considere las diferencias individuales de los trabajadores impactan en rentabilidad, productividad y retención del talento. También impulsan la creatividad y mejoran la reputación de la empresa. Las creencias de autoeficacia son fundamentales para la agencia humana, motivando el cumplimiento de objetivos y elevando la motivación y el desempeño, (Ospina et al., 2023).

El estrés laboral puede ser un predictor del síndrome de cansancio laboral (CVL). Actúa como un factor modulador entre los estresores y las demandas laborales, influyendo en las estrategias de afrontamiento. Este papel es crucial para mejorar la capacidad de afrontamiento ante la sobrecarga laboral (Saltos et al., 2023).

Las organizaciones actuales deben enfrentar nuevos desafíos relacionados con el capital humano debido a los cambios económicos y sociales. Además de buscar competitividad y resultados excelentes, ahora también se deben considerar las cualidades y comportamientos de los colaboradores, ya que son el recurso más importante para el éxito, (Reyes y Pérez, 2022).

#### Salario Emocional

El salario emocional es cada vez más importante en el trabajo debido a las condiciones laborales y a la necesidad de cuidar la salud emocional de los empleados, creando ambientes de trabajo favorables y saludables (Rubio et al., 2020, p. 22). En contraste, los salarios emocionales están relacionados no sólo con la salud física, emocional y mental de los empleados, sino también con el desempeño de los empleados y, por tanto, con el progreso, la rentabilidad y la sostenibilidad de las empresas a las que sirven (Quintero y Betancur, 2021, p. 8) en este contexto el salario emocional surge como respuesta a las exigencias impuestas por el trabajo, como otra forma de recompensar al trabajador y satisfacer sus necesidades sin la mediación de documentos legales y políticas gubernamentales diseñadas por el Estado según esta especificidad (Bustamante et al., 2022, p. 7). A su vez, se considera según Ortega (2020) quien precisa que, “a través de la herramienta del salario emocional, pues un colaborador motivado y satisfecho genera altos índices de productividad” (p. 4).

El salario emocional es crucial para mejorar la empresa, comprometer a los trabajadores, capacitar a nuevos empleados, reducir costos y aumentar la competitividad. Además, se enfoca en el bienestar de los trabajadores a través de estrategias que promueven el equilibrio físico y psicológico. Así, los empleados se mostrarán más comprometidos en su trabajo y experimentarán altos niveles de satisfacción., (Álzate et al., 2018)

El salario emocional es importante para satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales, mejorando la calidad de vida y promoviendo la conciliación laboral. La satisfacción laboral incluye el trabajo, la remuneración, las oportunidades de promoción y las relaciones con los compañeros, (Solís y Burgos, 2023).

Se puede definir como una compensación no financiera de la que disfrutan los empleados, principalmente porque aborda una dimensión que el salario no suele cubrir, aunque en realidad la compensación financiera es un mecanismo por el cual las empresas crean valor, sin embargo, no lo es, este es un incentivo inevitable para mejorar los resultados laborales, ( Intriago y Zambrano, 2023).

El salario emocional se entienden como factores que dan a los empleados una sensación de satisfacción y felicidad, mantienen su conexión con la familia y la carrera, y reducen el nivel de estrés, ansiedad o fatiga que conducen a la ineficiencia en los procesos laborales a mitad de carrera, (Salvador et al., 2021).

En este sentido, si mejora la satisfacción laboral, se puede asumir que todos en la organización se benefician de una forma u otra. Tener altos niveles de satisfacción laboral entre los empleados puede conducir a un mayor compromiso en el trabajo, no sólo por las recompensas, sino también porque los empleados se sienten cómodos e involucrados en el desempeño de las actividades. Por otro lado, también te ayudará a afrontar adecuadamente el estrés que se produce en el trabajo, (Sanjinez, 2023).

### Engagement

Schaufeli y Bakker (2003) después de un estudio profundo crean el modelo Job Demand – Resources en 2004, que consiste en dos categorías: demandas laborales energéticas y motivación por los recursos laborales brindados por la empresa, que generan engagement. Este modelo se basa en un estudio profundo sobre el agotamiento de la energía de los trabajadores debido al estrés. Las tareas asignadas por la empresa al empleado se entienden como exigencias del puesto de trabajo, y para realizarlas el empleado debe realizar un esfuerzo sostenido en el tiempo que conlleva un desgaste fisiológico y psicológico, por ejemplo, debido a la presión laboral y al estrés mental. Se crea una relación entre ellos. Compañeros de trabajo o con clientes y

proveedores. Las constantes demandas o exigencias impuestas a los trabajadores pueden impedirles alcanzar los resultados deseados ya que no tendrán el tiempo suficiente para recuperarse del desgaste. Reducir el esfuerzo exigido a los trabajadores se entiende como recursos laborales. Estimular su crecimiento personal y profesional, y brindarle oportunidades de aprendizaje y desarrollo, consistentes con el objetivo del trabajo realizado, compensará el esfuerzo requerido para completar la tarea. Esta reducción reduce los niveles de estrés de los trabajadores y ayuda a aumentar su compromiso en la empresa. Podría decirse que en la medida en que los recursos laborales compensen el esfuerzo requerido por los requisitos laborales, se puede esperar ver un mayor nivel de compromiso dentro de la organización. Este modelo muestra que el engagement se divide en tres dimensiones: vitalidad, dedicación y pasión, que se explicaron anteriormente en el apartado de definición. Los resultados de las pruebas realizadas en el modelo concluyeron que los recursos laborales son de hecho el principal predictor del compromiso laboral.

La recuperación de los colaboradores se asocia a una mayor capacidad de recuperación física, mental y emocional, lo que resulta en una recuperación más rápida del cansancio del trabajo anterior. Esto les permite mostrar altos niveles de compromiso y tomar nuevas acciones y metas laborales durante su tiempo libre, (Agurto et al., 2020).

De esta manera, la gente o cualquier persona con niveles de altos niveles en empeño, dedicación recalcan por estar motivados, entusiastas, motivados e implicados con la función que proceden a realizar algo. El avance que se da con niveles altos de engagement en un organismo que ayuda a los trabajadores a poder desarrollar su trabajo de forma más contundente, también ayuda a que se dediquen a sus metas y propósitos propuestos. Al mismo tiempo, la gente y trabajadores se sienten concedidos, debido a que un ambiente de trabajo que fortalezca ayudara mucho en tener buenos resultados, además ayuda a gozar y ejercer cada día más la vida profesional. Se caracteriza por la convicción, consentimiento y reconocimiento de los objetivos de la institución, la voluntad a realizar un trabajo importante a favor de la institución y el deseo de formar parte de la institución, la gente con engagement más alto tendrá un mejor empeño, dedicación, conducta, ausentismo, y comportamiento organizacional, etc. (Wood, 2018).

El trato justo, cumplimiento de estándares éticos, sociales y consideraciones claras del personal son un sello distintivo de los líderes comprometidos con el comportamiento ético. Las organizaciones necesitan urgentemente detenerse y

organizar un sistema de métricas que hagan visible el progreso ético, no hay duda de que un concepto es insuficiente sin la promesa de un seguimiento, (Santiago, 2023).

Vicente (2022) “El burnout tiene consecuencias que afectan a la organización y al ambiente de trabajo, que se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad), a la vez que disminuye el rendimiento y la calidad de los servicios prestados” (p. 3)

Por lo tanto, la autoeficacia puede considerarse como un predictor de varios factores de comportamiento para los trabajadores, pues esta, se debe al pensamiento de un trabajador sobre sus habilidades y capacidades que de alguna manera determina cómo piensa, siente y se comporta para tener el potencial de iniciar, realizar y completar tareas con éxito. Por otro lado, el salario emocional logra un impacto positivo en los trabajadores de estas entidades financieras, en cuanto a beneficios a los trabajadores ya que aporta, aumenta, y ese beneficio puede ser económico o moral. Asimismo, obtienen una sensación de bienestar que mejora la calidad de vida de las personas que integran la organización, la satisfacción de los empleados a cambio de su trabajo y la satisfacción que la empresa utiliza para atraer y retener empleados. sus necesidades materiales, seguridad y ego o estatus. Esto es para capturar costos/beneficios, fijar remuneraciones y/o establecer incentivos para alcanzar las metas propuestas. Cada miembro del equipo de investigación logró reconocer la importancia de la compensación emocional como un enfoque estratégico que contribuye a la seguridad y salud de los trabajadores, así como su impacto positivo en el desempeño laboral y su compromiso con la organización financiera. Y, por otra parte, el engagement laboral se conceptualiza como el deseo de poner todo el esfuerzo en el trabajo a pesar de que tengan dificultades en el transcurso de su labor.

Después de lo mencionado en párrafos anteriores, se puede decir que el presente estudio se encontrará enfocado en conocer y buscar la influencia entre la autoeficacia laboral, salario emocional con el engagement laboral en trabajadores del sector micro financiero del sur del Perú.

## **Materiales y métodos**

### **2.1. Diseño**

El presente estudio corresponde a un enfoque cuantitativo ya que “los métodos cuantitativos recopilan datos para probar hipótesis, identificar patrones de comportamiento y probar teorías basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico.” de diseño no experimental en donde “en este diseño, las variables de estudio no están expuestas a ningún estímulo o condición experimental. Las materias se aprenden en su contexto natural sin cambiar las condiciones. Además, se manipulan las variables del estudio” (p. 54), de corte transversal y de tipo explicativo siendo este “no son solo descripciones de conceptos o los fenómenos ni el establecimiento de relaciones entre las variables, sino que pretenden determinar las causas de acontecimientos y fenómenos físicos o sociales, su interés está en explicar por qué sucede un fenómeno y en qué condiciones ocurre, o por qué dos o más variables llegan a estar relacionadas” (Hernández, 2019).

### **2.2 Participantes**

Bajo un tipo de muestro no probabilístico intencional participaron voluntariamente 129 trabajadores del sector micro financiero del departamento de Puno, de los cuales (57.4%) fueron damas y el (42.6%) varones, predominantemente pertenecientes a la categoría de edad entre 31 y 40 años (49.6%). La mayoría son solteros (82.2%) y católicos (76.0%), trabajan en modalidad presencial (98.4%). En cuanto a la carrera profesional estudiada, la mayoría se especializa en contabilidad (44.2%), seguido por administración (31.0%), y la minoría opta por otras áreas relacionadas (19.4%).

### **2.3 Instrumentos**

Autoeficacia laboral: Se utilizó una versión adaptada del cuestionario de Calderón, Domínguez y Arroyo (2018) que consta de 10 ítems y utiliza un formato de respuesta con siete opciones, desde Nunca, Pocas Veces, Algunas Veces, Cierto, Frecuentemente. Los índices de confiabilidad son aceptables y se encuentran con alpha de cronbach de 0.978.

Salario emocional: Para evaluar la variable se usó la versión abreviada de Salvador-Moreno, J.E., Torrens-Pérez, M. E., Vega-Falcón, V., y Noroña-Salcedo, D.R. (2021), la

misma que está distribuida en 18 ítems y 3 dimensiones: el ambiente, el desarrollo y la flexibilidad. La escala valorativa es de tipo Likert y va de 1 a 6 (Nunca) a (Siempre). Los índices de confiabilidad para cada dimensión son aceptables y se encuentran dentro del rango, con alpha de cronbach de 0.931.

Engagement: Para medir el compromiso laboral de los trabajadores se usó el Utrecht Work Engagement Scale (UWES; Schaufeli & Bakker, 2004), que está distribuida en 3 dimensiones vigor, dedicación y absorción, contiene 9 ítems con una escala de Likert de 1 a 7, esta versión corta cuenta con los índices de confiabilidad muy aceptables a través de Alfa de Cronbach para el estudio 0.964.

#### **2.4 Procedimientos**

Para la recolección de los datos se elaboró un cuestionario on line (FORMULARIO GOOGLE), el mismo que se compartió a través de los grupos de WhatsApp y correo electrónico que las empresas habían autorizado, el formulario indicaba el tiempo de llenado y detalles específicos para que el participante se sintiera cómodo.

#### **2.5 Análisis estadísticos**

El proceso estadístico se desarrolló en el programa SPSS vs26, primeramente, se obtuvo datos de frecuencia para el análisis descriptivo, luego se realizó el análisis de correlaciones para finalmente elaborar un modelo hipotético basado en una regresión lineal múltiple.

#### **2.6 Declaración sobre aspectos éticos**

En este apartado se ha considerado la autorización voluntaria de cada participante, la misma que estuvo consignada en la parte superior del cuestionario, en la que indica que los datos obtenidos serán usados única y exclusivamente para fines académicos, así mismo esta investigación se encuentra regulada y avalada en los principios establecidos en la declaración de Helsinki de 1964.

## Resultados

En la tabla 1 se presenta datos demográficos y laborales, donde se observa que la mayoría son mujeres (57.4%) frente a hombres (42.6%), predominantemente pertenecientes a la categoría de edad entre 31 y 40 años (49.6%). La mayoría son solteros (82.2%) y católicos (76.0%), procedentes principalmente de la sierra (96.9%) y trabajan en modalidad presencial (98.4%). En cuanto a la carrera profesional estudiada, la mayoría se especializa en contabilidad (44.2%), seguido por administración (31.0%), y la minoría opta por otras áreas relacionadas (19.4%).

**Tabla 1**

*Características demográficas de la población de estudio*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	74	57.4%
	Masculino	55	42.6%
Edad	Menor de 18	0	0.0%
	Entre 18 a 24	6	4.7%
	Entre 25 a 30	43	33.3%
	Entre 31 a 40	64	49.6%
	Mayor a 41	16	12.4%
Estado Civil	Soltero	106	82.2%
	Casado	22	17.1%
	Divorciado	1	0.8%
Religión	Adventista	8	6.2%
	Católico	98	76.0%
	Evangélico	4	3.1%
	Otros	19	14.7%
Lugar de procedencia	Costa	2	1.6%
	Sierra	125	96.9%
	Selva	2	1.6%

Modalidad de trabajo	Presencial	127	98.4%
	Semipresencial	2	1.6%
Carrera profesional que estudió	Administración	40	31.0%
	Contabilidad	57	44.2%
	Economía	7	5.4%
	Otros relacionados	25	19.4%
Total		129	100.0%

En la tabla 2, se exteriorizan los resultados en términos de frecuencias y porcentajes, donde el 17.8% tienen una autoeficacia baja, el 42.6% tienen una autoeficacia media y el 39.5% tienen una autoeficacia alta. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados tienden a tener una autoeficacia profesional media o alta, mientras que una minoría presenta una autoeficacia baja en el ámbito profesional. Para el salario emocional, la mayoría percibe un nivel medio (59.7%), seguido de alto (32.6%), mientras que un pequeño porcentaje lo considera bajo (7.8%). En cuanto al ambiente y desarrollo, la distribución es similar, con la mayoría en la categoría media (55.8% y 55.8% respectivamente), seguido de alto (32.6% y 32.6% respectivamente), y una minoría en la categoría baja (11.6% y 11.6% respectivamente). Por último, en cuanto a flexibilidad, la mayoría percibe un nivel medio (48.8%), seguido de alto (37.2%), y un menor porcentaje lo considera bajo (14.0%). Finalmente, para las variables Engagement, la mayoría de los participantes tienen un nivel medio de engagement (68.2%), vigor (64.3%), absorción (68.2%) y dedicación (62.0%). Sin embargo, una proporción significativa también muestra niveles altos en estas variables, especialmente en vigor (28.7%) y dedicación (31.8%). Los niveles bajos son menos frecuentes, pero aún están presentes, siendo más prominentes en engagement (5.4%) y absorción (5.4%).

**Tabla 2**

*Análisis descriptivo de las variables de estudio – general*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Autoeficacia profesional	Baja	23	17.8%
	Media	55	42.6%

	Alta	51	39.5%
	Bajo	10	7.8%
Salario emocional	Medio	77	59.7%
	Alto	42	32.6%
Ambiente	Bajo	15	11.6%
	Medio	72	55.8%
	Alto	42	32.6%
Desarrollo	Bajo	15	11.6%
	Medio	72	55.8%
	Alto	42	32.6%
Flexibilidad	Baja	18	14.0%
	Media	63	48.8%
	Alta	48	37.2%
Engagement	Bajo	7	5.4%
	Medio	88	68.2%
	Alto	34	26.4%
Vigor	Bajo	9	7.0%
	Medio	83	64.3%
	Alto	37	28.7%
Absorción	Baja	7	5.4%
	Media	88	68.2%
	Alta	34	26.4%
Dedicación	Baja	8	6.2%
	Media	80	62.0%
	Alta	41	31.8%
	Total	129	100.0%

### Prueba de normalidad

La tabla 3 presenta la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para las variables Autoeficacia profesional, Salario emocional y Engagement, indicando que no siguen una distribución normal ( $p < 0.05$ ). Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

**Tabla 3**

*Análisis de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Autoeficacia profesional	0.178	129	0.001
Salario emocional	0.091	129	0.011
Ambiente	0.069	129	,200*
Desarrollo	0.127	129	0.001
Flexibilidad	0.074	129	0.080
Engagement	0.178	129	0.001
Vigor	0.138	129	0.001
Absorción	0.146	129	0.001
Dedicación	0.138	129	0.001

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Análisis de correlaciones

En la tabla 4 se observa la existencia de correlaciones significativas entre Engagement, Autoeficacia profesional, Salario emocional, ambiente, desarrollo y flexibilidad ( $r = .336$ ,  $p < .05$ ;  $r = .400$ ,  $p < .05$ ;  $r = .310$ ,  $p < .05$ ;  $r = .390$ ,  $p < .05$ ;  $r = .395$ ,  $p < .05$ , respectivamente). Las relaciones son en su mayoría bajas y directas.

**Tabla 4**

*Análisis de correlación entre las variables de estudio*

Variable	Engagement	
	r	p
Autoeficacia profesional	,336**	0.001

Salario emocional	,400**	0.001
Ambiente	,310**	0.001
Desarrollo	,390**	0.001
Flexibilidad	,395**	0.001

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

### Análisis de Regresión

En la tabla 5 se observa que el modelo de regresión lineal múltiple explica el efecto de los indicadores de las variables Autoeficacia profesional y Salario emocional sobre Engagement. Reconociendo que los indicadores son cuantitativos, luego de contrastar los supuesto estadísticos para validar el modelo, los hallazgos demuestran que las dos variables independientes: explican la variabilidad de Engagement en el trabajo en un 21.2%. Finalmente, según el resultado de la prueba t de Student, se asumen que la variable salario emocional (SE) es el predictor más importante ( $t = 3.852$ ,  $p < .05$ ), seguido por la variable autoeficacia profesional (AP) ( $t = 3.234$ ,  $p < .05$ ).

**Tabla 5**

*Coefficiente de regresión múltiple en base al efecto de los indicadores de las variables sobre engagement*

Modelo: R2 ajustado = .21	Coeficientes no estandarizados		t de student	Sig
	R	Error estandar		
(Constante)	32.803	6.268	5.234	0.001
Autoeficacia profesional	0.364	0.112	3.234	0.002
Salario emocional	0.315	0.082	3.852	0.001

a. Variable dependiente: Engagement

## Discusión

Los resultados de la investigación evidencian que las variables autoeficacia laboral, salario emocional y engagement laboral de los trabajadores en donde se pudo apreciar una correlación de  $r=0,336$ ;  $r=0,400$  con la variable engagement obteniendo así una correlación baja, directa y significativa. En cambio, en la investigación de Llanos (2021) titulado “La autoeficacia y el engagement del trabajo en casa: aprendizajes durante la pandemia de Covid 19.” Se pudo considerar que la migración del trabajo al hogar puede afectar negativamente la autoeficacia y el compromiso de los empleados, pero si se mejora la autoeficacia en casa, también aumentará el compromiso.

También se pudo apreciar que en el análisis de regresión lineal múltiple explica el efecto de los indicadores de las variables Autoeficacia profesional y Salario emocional sobre Engagement. los hallazgos demuestran que las dos variables independientes: explican la variabilidad de Engagement en el trabajo en un 21.2%. Finalmente, según el resultado de la prueba t de Student, se asumen que la variable salario emocional (SE) es el predictor más importante ( $t = 3.852$ ,  $p < .05$ ), seguido por la variable autoeficacia profesional (AP) ( $t = 3.234$ ,  $p < .05$ ). Por otro lado, Álzate, Soto, y Rubio (2018) realizaron una investigación “Salario emocional y engagement en un grupo de trabajadores de una Universidad de Pereira, Risaralda en el año 2018.” Se encontró una correlación negativa baja entre las prácticas de salario emocional y el vigor ( $p = 0.003$ ,  $r = -0.378^{**}$ ), una correlación negativa moderada con la dedicación ( $p = 0.014$ ,  $r = -0.317^{**}$ ), y una correlación negativa baja con la absorción ( $p = 0.001$ ,  $r = -0.418^{**}$ ).

Se pudo evidenciar una relación baja, directa y significativa con ambiente ( $r = .310$ ,  $p < .05$ ). Por otro lado, Llashag (2020) en su estudio “Salario emocional y engagement en trabajadores de un Call Center del distrito de la Provincia Constitucional del Callao, 2020.” La relación entre salario emocional y engagement ( $Rho = .510$ ) fue evidenciada, demostrando que, a mayor salario emocional, mayor engagement en los trabajadores. Las empresas reconocen la importancia de gestionar la integración de nuevos empleados, ya que este proceso puede impactar el bienestar y la salud financiera de la organización. Se considera que la autoeficacia de los recién llegados puede desempeñar un papel importante en su adaptación a un nuevo entorno, (López y Martínez, 2019).

Se obtuvo una relación baja, directa y significativa con desarrollo ( $r = .390$ ,  $p < .05$ ). Por otro lado, Pajares (2018) en su estudio “Salario emocional y engagement en

colaboradores de una empresa de seguridad del distrito del Cercado de Lima, 2018.” Los resultados muestran que los empleados con un alto salario emocional, imparciales en situaciones laborales y con mayor participación en su trabajo (engagement), presentan una correlación significativa de 0,426 según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Sin embargo, Egoávil y Huichi (2023) en su indagación “Autoeficacia, autoestima y compromiso en profesionales de enfermería durante la pandemia covid-19 en el Perú” Los resultados mostraron correlaciones positivas entre las variables, autoeficacia, autoestima y asimismo su compromiso (engagement). También se pudo identificar los valores de predictibilidad siendo superior al 50%, sobre el compromiso (engagement).

Finalmente se dio a conocer una relación baja, directa y significativa con flexibilidad ( $r = .395$ ,  $p < .05$ ). Sin embargo, Maquera et al., (2023) en su estudio “Engagement Laboral y Bienestar Subjetivo en el personal de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial San Román-Juliaca, 2022” En su resultado se pudo evidenciar que la relación entre ambas es significativa con un 0.56, por ende, hoy en día se requiere que la gestión humana este centrada debido a que las estrategias llegan a ser primordiales para que pueda tener una incidencia de desempeño eficaz.

## Conclusiones

Se pudo evidenciar que las variables autoeficacia laboral, salario emocional y engagement laboral de los trabajadores obtuvieron una correlación  $r=0,336$ ;  $r=0,400$  con la variable engagement obteniendo así una correlación baja, directa y significativa.

También se pudo apreciar que en el análisis de regresión lineal múltiple explica el efecto de los indicadores de las variables Autoeficacia profesional y Salario emocional sobre Engagement, se logró explicar que la variabilidad de Engagement en el trabajo en un 21.2%. Finalmente, según el resultado de la prueba t de Student, se asumen que la variable salario emocional (SE) es el predictor más importante ( $t = 3.852$ ,  $p < .05$ ), seguido por la variable autoeficacia profesional (AP) ( $t = 3.234$ ,  $p < .05$ ).

Luego de obtener los resultados esperados es posible inferir que la hipótesis planteada se cumple, considerando éstos, se hace preciso que estos fenómenos puedan ser considerados como importantes, bien sabemos que el mercado laboral actual post pandemia se ha hecho cada vez más exigente, las organizaciones de un tiempo a esta parte se han dado cuenta que el factor humano juega un papel determinante en el crecimiento de las mismas. Entonces está en mano de los líderes implementar estrategias internas para hacer del lugar de trabajo el más atractivo y armonioso, así mismo es necesario reconocer que cuando un trabajador se encuentra comprometido con su organización los niveles de productividad y rendimiento van a mejorar notablemente.

Por otro lado, las correlaciones encontradas nos demuestran que la autoeficacia profesional y el salario emocional explican de manera directa el comportamiento respecto al compromiso de los trabajadores del rubro micro financiero del sur del Perú, este compromiso se ve afectado por otros factores los cuales creemos que deben ser abordados en otros estudios. Así también debemos mencionar que el presente estudio tiene ciertas limitaciones, una de ellas y quizá el más importante es el tipo de muestro usado, no podríamos generalizar los resultados en poblaciones similares, así mismo la forma del recojo de datos que fue de manera virtual genera suspicacia en la autenticidad de los datos, otro y no menos importante es el tipo de instrumento usado, los autoinformes por lo general tienen un sesgo al momento del llenado.

## REFERENCIAS

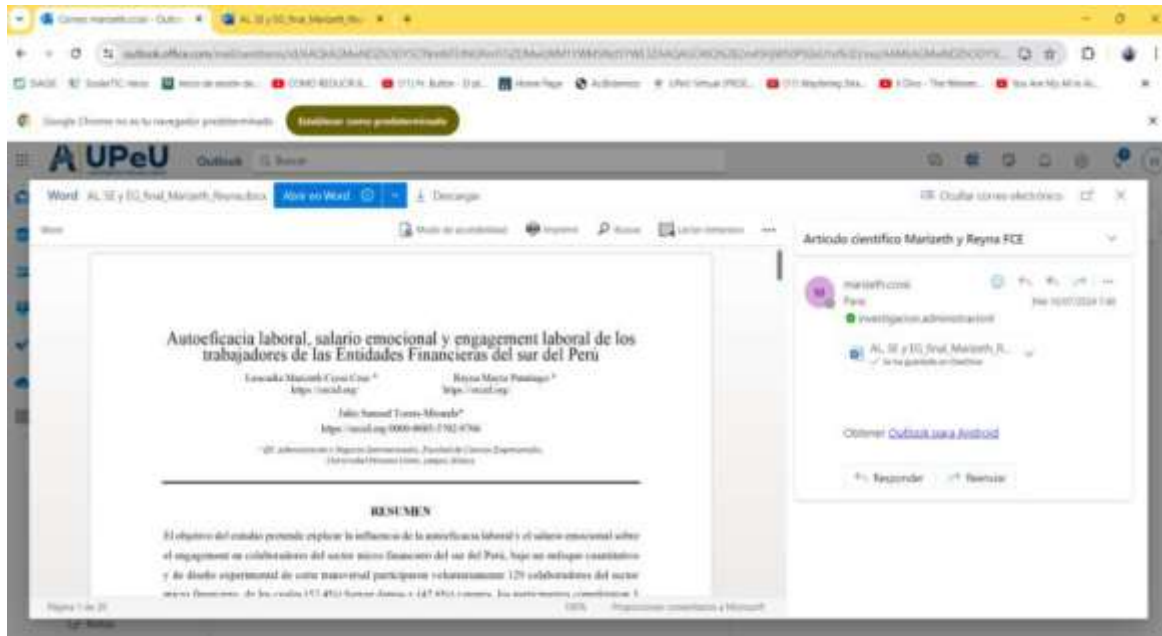
- Álzate, A. K., Soto, M. D., & Rubio, L. A. (2018). Salario Emocional y Engagement en un grupo de trabajadores de una Universidad de Pereira, Risaralda en el año 2018. *Universidad Católica de Pereira*. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5722/1/DDMPSI181.pdf>
- Agurto, K., Mogollón, F., & Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 2020, 112–119.
- Álzate, A., Soto, M., & Rubio, L. (2018). Salario Emocional y Engagement en un grupo de trabajadores de una Universidad de Pereira, Risaralda en el año 2018. *74(4)*, 1045–1050.
- Bargsted, M., Ramírez, R., & Yeves, J. (2019). Professional Self-efficacy and Job Satisfaction: The Mediator Role of Work Design. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(2), 75–81.
- Bustamante, M., Bustamante, C., & Caamaño, V. (2022). Análisis del salario emocional y clima laboral en la Universidad Estatal del Sur de Manabí. *10*, 2022.
- Cardoso, H., Baptista, M., & Rueda, F. (2017). Autoeficacia en el trabajo: revisión bibliométrica entre 2004 y 2014 en la base de datos ebsco – Academic Search. *Psicología Desde El Caribe*, 34, 205–218.
- Chiang, M., & Rebolledo, R. (2020). Autoeficacia: sus efectos en la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Caso funcionarios de la salud / The effects of self-efficacy on job satisfaction and organizational commitment. The case of health civil servants. *28(2)*, 123–134.
- Egoávil, J. V., & Huichi, A. S. (2023). Self-efficacy, self-esteem and engagement among Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. *Enfermería Global*, 22(2), 12–22. <https://doi.org/10.6018/eglobal.528511>
- Franco, V., Quiroz, E., & Castaño, E. (2020). Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato?
- Hernández Hernández, L., & Oramas Viera, A. (2016). Autoeficacia y work engagement en trabajadores de diferentes ocupaciones asistenciales. *Revista Cubana de*

- Hernández, R. (2019). Metodología de la investigación.
- Jessica V., I., & Maria I., Z. (2023). Análisis del salario emocional y su impacto en el rendimiento del talento humano de las instituciones públicas de Portoviejo, Ecuador. *Espacios*, 44(03), 59–75. <https://doi.org/10.48082/espacios-a23v44n03p05>
- López Ramos, A., & Martínez Martínez, I. M. (2019). La autoeficacia como recurso en el proceso de socialización laboral. Una propuesta de intervención. *Àgora de Salut*, VI(January 2019), 169–179. <https://doi.org/10.6035/agorasalut.2019.6.18>
- Maquera Maquera, Y., Pinto Sotelo, G. A., Meneses Cariapaza, L. M., & Quispe Quispe, M. A. (2023). Engagement Laboral y Bienestar Subjetivo en el personal de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial San Román-Juliaca, 2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 1443–1463. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.696>
- Ospina-Cano, S., Quiroz-González, E., Villavicencio-Ayub, E., & Arias Rodríguez, G. M. (2023). Autoeficacia y engagement desde la perspectiva de género. *Equidad y Desarrollo*, 1(June). <https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss41.7>
- Paipay Casas, M. S., & Cabrejos Burga, R. E. (2023). Engagement para mejorar el rendimiento laboral en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima, 2021. *Evsos*, 2(2), 44–61. <https://doi.org/10.57175/evsos.v2i2.132>
- Quintero, L., & Betancur, J. (2021). Factores para el diseño de políticas de salario emocional (L. Amigó (ed.); Fondo Edit).
- Reyes, R. T., & Pérez, J. F. L. (2022). The impact of empowerment on job satisfaction, organizational commitment and burnout in teachers in Mexico. *Contaduría y Administración*, 67(3), 309–337. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3173>
- Rubio Ávila, S. M., Aranda Beltrán, C., González Baltazar, R., & Gómez-Sánchez, R. V. (2020). El concepto de salario emocional. *Revista Científica Retos de La Ciencia*, 4(8), 15–24. <https://doi.org/10.53877/rc.4.8.20200101.02>

- Saltos Llerena, I., Paravic Klijn, T., & Burgos Moreno, M. (2023). Influencia de la autoeficacia profesional en las condiciones de trabajo subjetivas y la calidad de vida laboral. *Revista San Gregorio*, 1(55), 107–124. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2254>
- Salvador, J., Torrens, M., Vega, V., & Noroña, D. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Retos*, 11(21), 41–52.
- Sanjinez, S. (2023). Relación entre compromiso organizacional, burnout y satisfacción laboral en una entidad privada de la ciudad de La Paz. *Fides Et Ratio*, 26(26), 49–76. <https://doi.org/10.55739/fer.v26i26.135>
- Santiago Torner, C. (2023). Liderazgo ético y compromiso organizacional. El rol inesperado de la motivación intrínseca. *Revista Universidad y Empresa*, 25(45), 1–31. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.13169>
- Solís Granda, L. E., & Burgos Villamar, I. S. (2023). Salario emocional en la satisfacción laboral de empleados de PYMES. Revisión bibliográfica. *Podium*, 43, 163–176. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.43.10>
- Vicente de Vera García, I. (2022). Factores psicosociales y experiencia de engagement en el trabajo: los recursos personales como antecedentes del engagement. *Foro de Educación*, 20(2), 275–294. <https://doi.org/10.14516/fde.83>

# Anexos

## Anexo 1. Evidencia de Sumisión



Anexo 2. Resolución de expediente



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 235A-2024/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 29 de mayo de 2024

VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **LEUCADIA MARIZETH CCOSI CRUZ**, identificado(a) con código Universitario N° 201611039 y **REYNA MAYTA PATATINGO**, identificado(a) con código Universitario N° 201421405, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

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): **LEUCADIA MARIZETH CCOSI CRUZ** y **REYNA MAYTA PATATINGO**; 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 mayo de 2024 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

1. Aprobar la sustentación de: **LEUCADIA MARIZETH CCOSI CRUZ** y **REYNA MAYTA PATATINGO**; para que sustenten su Informe de Tesis; conducente al Título Profesional de Licenciado (a) en Administración y Negocios Internacionales.
2. 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	Tesistas	Título	Fecha y hora	Modalidad
Presidente: Mtra. Marine Estefá Huayta Meza	Leucadia Marizeth Ccosi Cruz	Autoeficacia laboral, salario emocional y engagement	Miércoles 18 de junio de 2024	Presencial
Secretario: Mtro. Amad Vargas Martinez	Reyna Mayta Patatingo	laboral de los trabajadores de las Entidades Financieras del sur del Perú	09:00 Horas	
Vocal: Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco				
Asesor: Mtro. Julio Samuel Torres Miranda				

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodriguez  
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto  
SECRETARIA ACADÉMICA

**Anexo 3. Instrumentos**

**CUESTIONARIO**

**PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS IGUALES O MENORES A 8 UITs**

Hola, somos un grupo de investigadores de la Universidad Peruana Unión y estamos realizando un estudio sobre el proceso de adquisición de bienes y servicios y la gestión de requerimientos de la Municipalidad Provincial de Iberia - Tahuamanu, los datos obtenidos serán usados exclusivamente de manera anónima y para fines académicos.

Comenzar el llenado del cuestionario afirma mi consentimiento voluntario de participación

**Indicaciones:**

Por favor lea detenidamente cada afirmación del cuestionario y seleccione marcando con un aspa (X) una de las cinco alternativas según su percepción

Nº	Ítem	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	Alguna vez	Casi siempre	Siempre

INDAGACION DEL MERCADO		1	2	3	4	5
1	¿La Subgerencia de Logística comunica de manera oportuna las observaciones al requerimiento para determinar su valor estimado?					
2	¿Considera que los proveedores responden oportunamente a las solicitudes de cotización que realiza la Subgerencia de Logística?					
3	¿Considera que los requerimientos que presenta garantizan la participación de proveedores para obtener la mejor propuesta?					
4	¿La Subgerencia de Logística informa al área usuaria cuando el valor de su requerimiento supera las 8 UIT para modificar sus condiciones a procedimiento de selección?					
5	¿La Subgerencia de Logística toma el tiempo oportuno para determinar el valor referencial del requerimiento?					
6	¿La Subgerencia de Logística le remite las cotizaciones obtenidas para que realice la validación técnica de las mismas?					

7	¿Su oficina tiene conocimiento si el valor estimado del requerimiento que presenta supera las 8 UIT?					
---	--	--	--	--	--	--

<b>EJECUCION DE ORDEN DE COMPRA U ORDEN SERVICIO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	¿Su oficina conoce la fecha prevista de culminación de las ordenes que supervisa su ejecución?					
9	¿La Subgerencia de Logistica ha cumplido a tiempo con la contratación del bien o servicio, en la fecha que su oficina lo solicito?					
10	¿Su oficina ha solicitado la aplicación de penalidades a la Subgerencia de Logística por incumplimiento de contrato?					
11	¿Los contratistas han solicitado a su oficina ampliacion de plazo para la entrega del bien o prestacion de servicio?					
12	¿Los contratistas han entregado o prestado el servicio de acuerdo a sus terminos de referencia o especificaciones tecnicas?					
13	¿Los contratistas presentan garantias tecnicas o comerciales por las contrataciones requeridos por su oficina?					
14	¿Ha solicitado a la Subgerencia de Logistica la resolución de alguna orden de compra o servicio?					

<b>FASE DE DEVENGADO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Ha tenido observaciones por parte del area de contabilidad sobre los clasificadores de gastos usados para la contrataciones de bienes?					
16	¿Ha tenido observaciones por parte del area de contabilidad sobre los clasificadores de gastos usados para la contrataciones servicios?					
17	¿El area de contabilidad ha observado los comprobantes de pago entregados por parte del contratista?					
18	¿El area de contabilidad ha observado los informes o entregables por la prestacion de los servicios por parte del contratista?					
19	¿Sus informes de conformidad por el servicio o la entrega del bien han sido observados?					
20	¿El area de contabilidad realiza de manera oportuna el registro del devengado a las ordenes de compra o servicio?					

## CUESTIONARIO

### GESTION DE REQUERIMIENTOS

Hola, somos un grupo de investigadores de la Universidad Peruana Unión y estamos realizando un estudio sobre el proceso de adquisición de bienes y servicios y la gestión de requerimientos de la Municipalidad Provincial de Iberia - Tahuamanu, los datos obtenidos serán usados exclusivamente de manera anónima y para fines académicos.

Comenzar el llenado del cuestionario afirma mi consentimiento voluntario de participación

**Indicaciones:**

Por favor lea detenidamente cada afirmación del cuestionario y seleccione marcando con un aspa (X) una de las cinco alternativas según su percepción

Nº	Ítems	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	Alguna vez	Casi siempre	Siempre

TERMINOS DE REFERENCIA - SERVICIOS		1	2	3	4	5
1	¿Su oficina tiene facilidades para formular sus necesidades en el Plan Operativo Institucional - POI respecto a servicios?					
2	¿Su oficina posee conocimiento de sus necesidades de servicios para cumplir con sus objetivos institucionales?					
3	¿Su oficina tiene conocimiento si los servicios que requiere son por parte de mano de obra calificada o profesional?					
4	¿Su oficina tiene conocimiento de la descripción o actividades a realizar de los servicios asociados a los requerimientos que presenta?					
5	¿La Subgerencia de Logística le ha observado la descripción de los servicios solicitados en los requerimientos que presenta?					
6	¿Presenta su requerimiento de servicios a la Subgerencia de logística de manera oportuna para el cumplimiento de sus metas institucionales en el marco del POI?					
7	¿Su oficina ha presentado requerimientos de servicios indicando los antecedentes y la finalidad pública de la contratación?					

8	En los requerimientos presentados a la Subgerencia de Logística, se indica qué requisitos mínimos debe tener el proveedor y/o empresa afín de facilitar la evaluación?					
9	¿En el requerimiento que presenta como área usuaria especifica el plazo y el lugar donde se prestara los servicios?					
10	¿Usted ha recibido capacitación sobre la Ley de contrataciones del Estado?					

<b>ESPECIFICACIONES TECNICAS - BIENES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Su oficina posee conocimiento de sus necesidades respecto bienes ante la Subgerencia de logística?					
12	¿Su oficina tiene facilidades para formular sus necesidades de bienes en el POI?					
13	¿Su oficina tiene conocimiento si los bienes que requieren corresponden a gasto corriente o de capital?					
14	¿Su oficina tiene conocimiento de las características técnicas de los bienes asociados a los requerimientos que presenta?					
15	En los requerimientos presentados a la Subgerencia de Logística, se indica qué requisitos mínimos debe tener el proveedor y/o empresa afín de facilitar la evaluación?					
16	¿Su oficina necesita de asistencia especializada para determinar las características técnicas de los bienes que necesita?					
17	¿Su oficina ha presentado ante la Sub Gerencia de Logística requerimientos de bienes señalando la marca o algún distintivo del bien que solicita?					
18	¿Presenta su requerimiento de servicios a la Subgerencia de logística de manera oportuna en el marco del POI?					
19	¿En el requerimiento que presenta como área usuaria, especifica el plazo y la fecha de entrega de los bienes?					
20	¿La Subgerencia de Logística le ha observado las características técnicas de los bienes solicitados en los requerimientos que presenta?					