

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Recursos laborales y sentido de pertenencia de trabajadores de
entidades financieras, Puno**

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

Autor

Saúl Jairo Mamani Yucra

Asesor

Ruth Gladys Choque Pilco

Juliaca, mayo de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“RECURSOS LABORALES Y SENTIDO DE PERTENENCIA DE TRABAJADORES DE ENTIDADES FINANCIERAS, PUNO”** del autor Saúl Jairo Mamani Yucra, tiene un índice de similitud de 18% 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 28 días del mes de junio del año 2025.



Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 28 día(s) del mes de mayo del año 20 25 siendo las 08:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a) Mtro. Jhon Elmer Nieto Nieto el (la) secretario(a) Mtro. Edwin Dvalle Huayllara y los demás miembros: Mg. Percy Ruben Quispe Choque y el (la) asesor(a) Mtra. Ruth Gladys Choque Pilca con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado Recursos laborales y sentido de pertenencia de trabajadores de entidades financieras, Puno del(los) bachiller/es:

- a) Saúl Jairo Mamani Yucra
b) _____
c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales
(Denominación 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): Saúl Jairo Mamani Yucra

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</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.


 Presidente/a

 Asesor/a

 Bachiller (a)


 Miembro

 Bachiller (b)


 Secretaria/a

 Miembro

 Bachiller (c)

Índice de Contenido

RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN	7
MATERIALES Y MÉTODOS	17
Diseño	17
Sujetos.....	17
Mediciones	17
Análisis estadísticos.....	18
Declaración sobre aspectos éticos.....	18
RESULTADOS.....	19
Prueba de normalidad	21
Resultados correlacionales.....	22
Resultados de Regresión.....	22
DISCUSIÓN	23
CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS	32

Recursos laborales y sentido de pertenencia de trabajadores de entidades financieras, Puno

RESUMEN

El bienestar y el sentido de pertenencia de los trabajadores son factores relevantes para el desempeño organizacional, especialmente en el sector financiero. El objetivo fue determinar la influencia de los recursos laborales sobre el sentido de pertenencia. Se desarrolló una investigación cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal. La población estuvo conformada por 145 trabajadores del sector financiero, seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencional. Para la recolección de datos se utilizó la escala de recursos laborales de Spontón et al. (2019), compuesta por 16 ítems en formato Likert, y el instrumento de sentido de pertenencia de Hagerty y Patusky (2009), integrado por 18 ítems distribuidos en tres dimensiones: participación, capacidades e interacción. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre los recursos laborales y el sentido de pertenencia ($r = 0.829$, $p < 0.001$). Asimismo, los recursos de tarea, equipo y organizacionales presentaron relaciones altas y significativas con el sentido de pertenencia. El modelo de regresión lineal mostró que los recursos laborales explican el 66% de su variabilidad ($R^2 = 0.66$, $p < 0.001$). Se concluye que fortalecer los recursos laborales puede favorecer el sentido de pertenencia, la satisfacción y el compromiso de los trabajadores, aportando evidencia útil para la gestión estratégica de recursos humanos en el sector financiero.

Palabras clave: *Capacitación laboral; compromiso organizacional; recursos laborales; retención de talento; sentido de pertenencia.*

Work resources and sense of belonging among employees of financial institutions in Puno

ABSTRACT

Employee well-being and sense of belonging are important factors for organizational performance, especially in the financial sector. The objective was to determine the influence of workplace resources on the sense of belonging. A quantitative, non-experimental, correlational, and cross-sectional study was conducted. The population consisted of 145 employees in the financial sector, selected through purposive non-probability sampling. Data were collected using the job resources scale by Spontón et al. (2019), consisting of 16 Likert-scale items, and the sense of belonging instrument by Hagerty and Patusky (2009), comprising 18 items distributed across three dimensions: participation, capabilities, and interaction. The results showed a positive and significant correlation between work resources and sense of belonging ($r = 0.829$, $p < 0.001$). Furthermore, task, team, and organizational resources were found to have strong and significant relationships with sense of belonging. The linear regression model showed that job resources explain 66% of its variability ($R^2 = 0.66$, $p < 0.001$). It is concluded that strengthening job resources can promote employees' sense of belonging, satisfaction, and commitment, providing useful evidence for strategic human resource management in the financial sector.

Key words: *Job training; organizational commitment; workforce resources; talent retention; sense of belonging.*

INTRODUCCIÓN

En las últimas cinco décadas, muchas teorías han tratado de explicar el bienestar y el rendimiento de los empleados. La transición de individuos con baja empleabilidad hacia el empleo regular se enfrenta a múltiples barreras, incluyendo factores sociales y personales que pueden dificultar este proceso. Yurrebaso (2023) destaca que la coexistencia de múltiples barreras puede reducir casi a la mitad la probabilidad de transición hacia el empleo, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas que aborden estas dificultades.

La calidad de los recursos laborales se ve igualmente afectada por la precariedad del empleo y las condiciones sociales que rodean a los trabajadores. Bolívar et al. (2021) argumentan que la precarización de las condiciones laborales está relacionada con el estrés y otros problemas de salud, lo que sugiere que las condiciones de trabajo no solo afectan la productividad, sino también la salud mental y física de los empleados.

Se ha observado que las empresas que adoptan prácticas de gestión de recursos humanos más flexibles y adaptativas tienden a mejorar su competitividad y eficiencia operativa. Makovskaya et al. (2022) destaca que la necesidad de gerentes con nuevas calificaciones para trabajar con tecnologías digitales es crucial para maximizar el potencial de los recursos laborales en economías en desarrollo. La productividad laboral en pequeñas y medianas empresas (PYMES) está fuertemente influenciada por la calidad de la gestión de recursos humanos y las políticas de capacitación implementadas (Atiyatna et al., 2021).

Según Salgado-Roa y Lería-Dulcic (2019), la realización personal en el trabajo está relacionada con diversos factores, tanto intrínsecos como extrínsecos, que afectan la percepción de pertenencia de los trabajadores. El sentido de pertenencia puede actuar como un amortiguador frente a experiencias negativas, al fomentar un entorno de apoyo y aceptación entre pares (Sanmarco et al., 2020). Se ha argumentado que un sentido de comunidad fuerte puede facilitar la integración social y la cohesión entre los miembros de un grupo, lo que a su vez potencia el sentido de pertenencia (Guitart & Vidal, 2012). Un fuerte sentido de

pertenencia puede mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que a su vez se traduce en un mejor rendimiento organizacional (Echeverría et al., 2018).

Además, la crisis económica y social que ha afectado a Perú y a otros países de América Latina ha generado un entorno laboral precario, donde la falta de recursos y apoyo institucional puede disminuir el sentido de pertenencia de los trabajadores (Burga et al., 2020). Esta precariedad puede llevar a una disminución en la motivación y el compromiso de los empleados, lo que a su vez puede impactar negativamente en la productividad y en la calidad del servicio ofrecido por las entidades financieras. La Universidad de Lima encontró que el 70% de los empleados en entidades financieras que reportaron un alto sentido de pertenencia también experimentaron niveles más altos de bienestar emocional y satisfacción laboral (Sanmarco et al., 2020).

El informe de la consultora Gallup revela que solo el 34% de los empleados en el mundo se sienten comprometidos con su trabajo, lo que indica una baja sensación de pertenencia en las organizaciones. Este estudio subraya la necesidad de que las entidades financieras implementen estrategias para mejorar el compromiso y la conexión emocional de sus empleados (López-Cordero & Torres, 2019). Un análisis de la revista "Leadership & Organization Development Journal" indica que las organizaciones con líderes transformacionales tienen un 25% más de probabilidades de fomentar un alto sentido de pertenencia entre sus empleados (Medina & Balcázar, 2021).

Según un estudio realizado por la Universidad de Harvard, el 61% de los trabajadores en el sector financiero reportaron una disminución en su sentido de pertenencia durante la pandemia de COVID-19. Este hallazgo resalta la importancia de crear entornos laborales que fomenten la inclusión y el apoyo emocional en tiempos de crisis (Herrera & Andrade, 2022). Según Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que el sentido de pertenencia varía significativamente entre diferentes grupos demográficos. En Perú, se ha observado que las mujeres y los jóvenes tienen un 30% menos de sentido de pertenencia en sus lugares de trabajo en comparación con sus contrapartes masculinas y mayores (Ruiz et al., 2023).

"International Journal of Business Communication" revela que las prácticas efectivas de comunicación organizacional pueden aumentar el sentido de pertenencia en un 30%. Este hallazgo es crucial para las entidades financieras que buscan mejorar la cohesión y el compromiso de sus empleados (Caicedo et al., 2020). Un artículo en "Social Science Research" destaca que el 45% de los empleados en el sector financiero sienten que no tienen un lugar en su organización. Este dato pone de manifiesto la necesidad urgente de que las entidades financieras aborden esta problemática para mejorar la retención y el bienestar de sus empleados (Cazarez, 2022).

En Perú, la adopción de tecnologías digitales en la gestión de recursos laborales puede ofrecer oportunidades significativas para mejorar la eficiencia y la efectividad de las políticas laborales. Esto es especialmente pertinente en un contexto donde la informalidad laboral sigue siendo un desafío importante, como se menciona en el análisis de Claus sobre la necesidad de reinventar la gestión del talento en respuesta a cambios globales (Claus, 2019). La falta de atención a estos aspectos puede resultar en altos niveles de rotación de personal, lo que a su vez afecta la continuidad y la calidad del servicio (Mangal, 2023). La capacitación y supervisión de personal en el sector financiero, resalta la importancia de la formación continua y el desarrollo de competencias tecnológicas entre los trabajadores (Rocha et al., 2021).

Según Vizcarra (2023), la digitalización ha permitido a las entidades financieras en Perú mejorar la eficiencia en el otorgamiento de créditos, con un 90% de los clientes utilizando aplicaciones móviles para realizar pagos. Este avance no solo optimiza los procesos, sino que también puede influir en el sentido de pertenencia al facilitar la interacción entre los empleados y la tecnología.

El compromiso de los empleados es otro aspecto fundamental que influye en la efectividad organizacional dentro de las entidades financieras. Estudios han mostrado que un alto nivel de compromiso se traduce en una mayor satisfacción laboral y, por ende, en una reducción de la intención de renunciar (Putri & Setianan, 2019). Asimismo, el liderazgo transformacional ha demostrado tener un impacto positivo en el compromiso de los empleados, lo que sugiere que las entidades financieras deben adoptar estilos de liderazgo que fomenten un ambiente de trabajo positivo y motivador (Rajeshree Ahlawat & Patankar, 2020). Esto es

crucial en un sector donde la presión y el estrés pueden ser elevados, y donde el bienestar emocional de los empleados puede influir en su desempeño y en la percepción de la organización por parte de los clientes (Hedina & Putranto, 2021).

Finalmente, la responsabilidad social corporativa (RSC) se ha convertido en un componente esencial para las entidades financieras, no solo como una estrategia de marketing, sino como un medio para mejorar la reputación corporativa y fomentar relaciones sólidas con los clientes (Nzuva, 2022). Además, la comunicación efectiva y la participación de los empleados en la toma de decisiones son vitales para crear un sentido de pertenencia y lealtad hacia la entidad (Jha et al., 2019).

Recursos laborales

Como parte del sustento de la teoría, a continuación, se muestran alguna definición sobre la variable:

Para Cabrera et al. (2022) definen la gestión de recursos humanos como "un enfoque estratégico, integrado y coherente para el empleo, el desarrollo y el bienestar de las personas que trabajan en las organizaciones. Bakker y Demerouti (2017), indican que los recursos laborales se definen como aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizativos del trabajo que ayudan a alcanzar metas laborales, reducen el impacto negativo de las demandas laborales y estimulan el aprendizaje y el desarrollo personal.

Mérida-López et al. (2022) afirman que "los recursos laborales son aspectos físicos, psicológicos y sociales que facilitan el trabajo y contribuyen al compromiso de los empleados" (p. 319). Ruiz et al. (2023) definen los recursos laborales como "aspectos físicos, psicológicos y organizacionales que caracterizan a los entornos laborales y que pueden influir en el bienestar y rendimiento de los empleados" (p. 1).

La teoría de las demandas y recursos laborales (DRL) es una teoría de diseño laboral unificadora que integra diversas perspectivas sobre el estrés laboral y motivación (Bakker y Demerouti, 2017; Van Veldhoven et al., 2020). En líneas generales, la teoría explica cómo influyen las demandas y los recursos laborales en el rendimiento en el trabajo a través del bienestar de los empleados (incluido el burnout y el engagement) y cómo utilizan los empleados comportamientos laborales proactivos y reactivos para influir en las

demandas y los recursos laborales (Bakker y Demerouti, 2017; Bakker et al., 2014). Aunque se origina en la investigación sobre burnout y engagement (Demerouti et al., 2001), en las última dos décadas la teoría DRL ha logrado sintetizar conocimientos de diversas teorías sobre estrés y motivación laboral, como la teoría de los dos factores (Herzberg, 1966), la de las características del trabajo (Hackman y Oldham, 1976), el modelo de demandas y control en el trabajo (Karasek, 1979), el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996) y la teoría de la conservación de recursos (Hobfoll et al., 2018). De este modo, la teoría DRL proporciona una comprensión más completa y exhaustiva del bienestar y el rendimiento de los empleados. (Bakker et al., 2010; Van Veldhoven et al., 2020).

Los recursos laborales se definen como los aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales del trabajo que tienen potencial motivador, son funcionales para alcanzar metas laborales, regulan el impacto de las demandas laborales y estimulan el aprendizaje y el crecimiento personal (Bakker y Demerouti, 2017).

Gráfico 1 El Modelo de Demandas y Recursos Laborales (basado en Bakker y Demerouti, 2017)

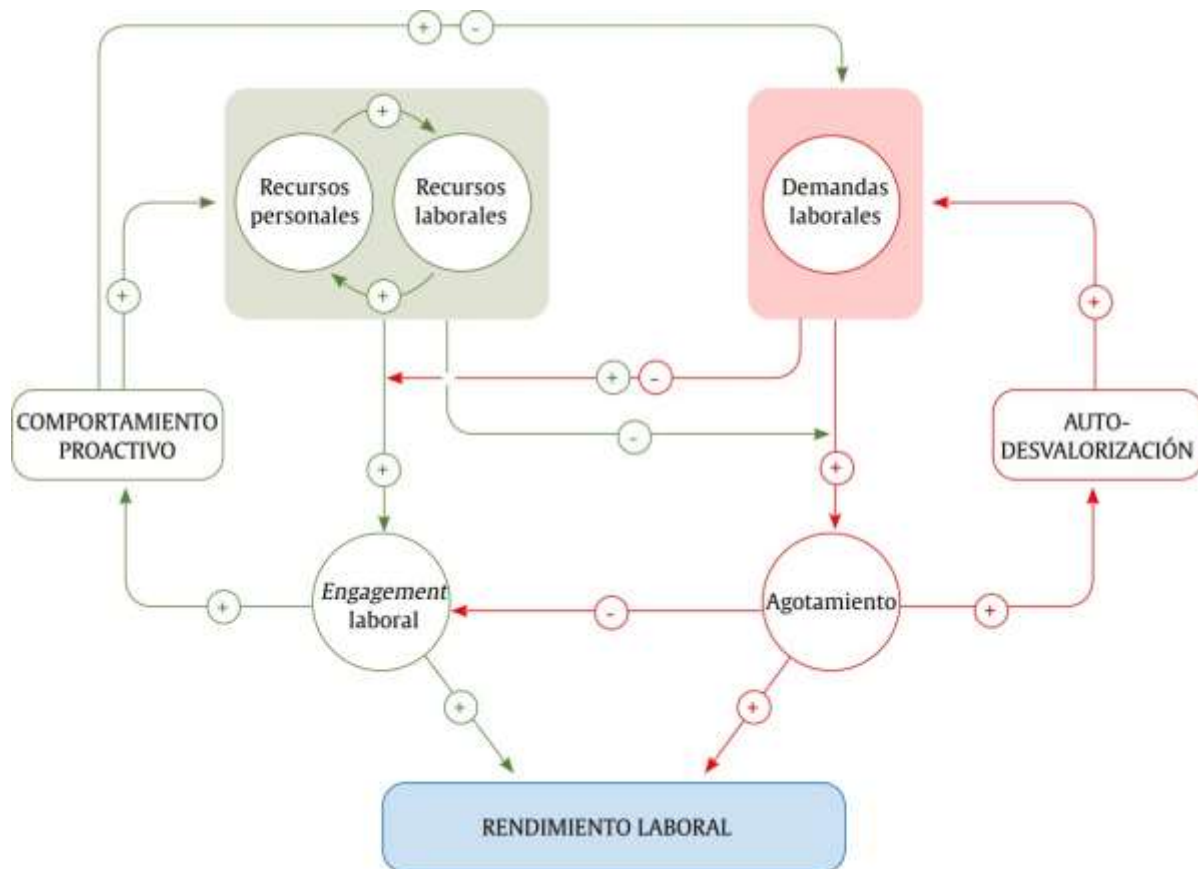


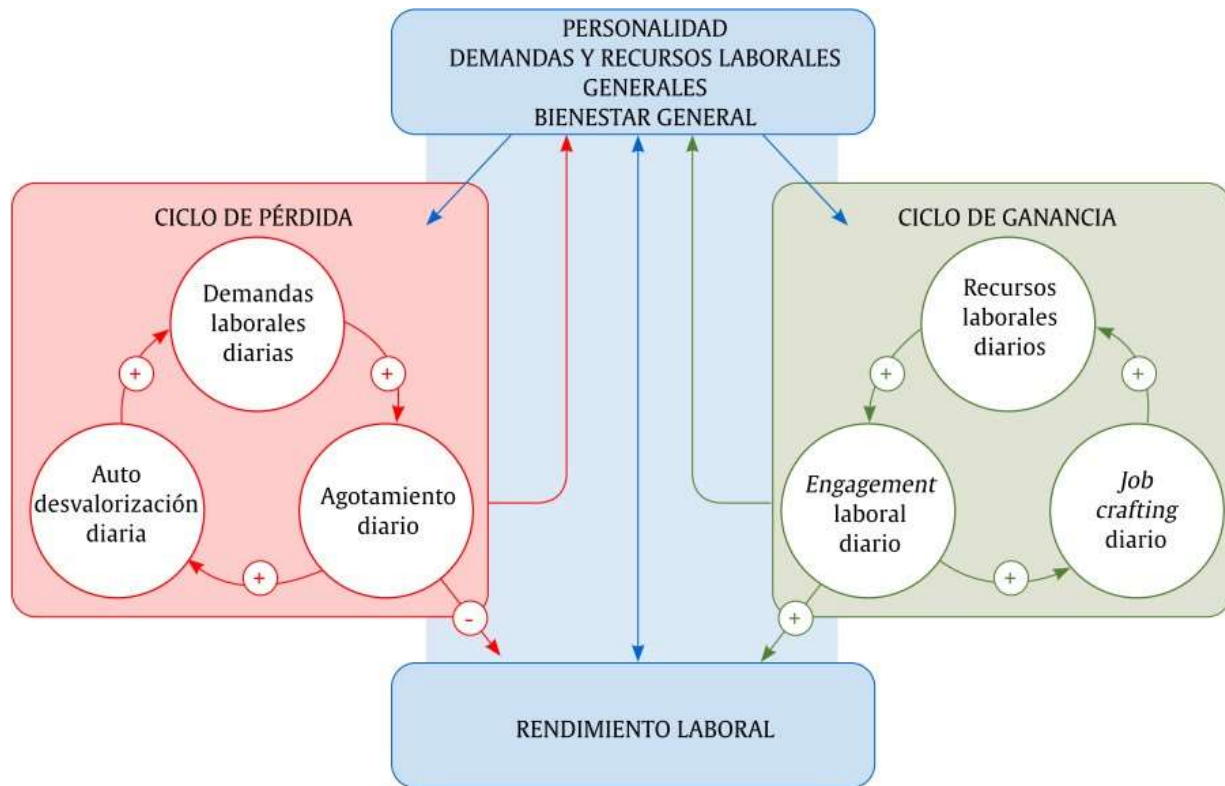
Tabla 1 Teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL) según Bakker et al. 2023

Teorías de recursos laborales	Detalle
Las características laborales pueden ser modeladas utilizando dos categorías distintivas, a saber, las demandas laborales y los recursos laborales	Las demandas laborales se definen como los aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizativos del trabajo que requieren un esfuerzo físico, cognitivo y/o emocional sostenido y, por lo tanto, están asociados con ciertos costes fisiológicos y/o psicológicos. Los recursos laborales se definen como los aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizativos del trabajo que tienen potencial motivador, son funcionales para alcanzar los objetivos laborales, regulan el impacto de las demandas laborales y estimulan el aprendizaje y el crecimiento personal.
Las demandas y los recursos laborales desencadenan dos procesos diferentes	Proceso de deterioro de la salud: la frecuencia y/o gravedad de las demandas laborales conllevan un esfuerzo adicional, lo cual agota los recursos físicos, emocionales y cognitivos de los empleados y puede provocar agotamiento y problemas de salud. Proceso motivacional: los recursos laborales satisfacen las necesidades psicológicas básicas y fomentan el engagement de los empleados. La experiencia de engagement, a su vez, conduce a la creatividad y a un mejor rendimiento.
Las demandas y los recursos laborales tienen un impacto multiplicador en el bienestar de los empleados.	Hipótesis de amortiguación: Los recursos laborales debilitan el impacto de las demandas laborales en el malestar (strain). Hipótesis de potenciación: Las demandas laborales amplifican el impacto de los recursos laborales en el engagement (y en general en la motivación laboral).
Los recursos personales, como el optimismo, la autoeficacia y la resiliencia, tienen una relación recíproca con los recursos laborales.	Los recursos personales son evaluaciones positivas de uno mismo que se refieren a la capacidad propia para controlar e influir exitosamente en el entorno. Se espera que los empleados con más recursos personales también tengan acceso a más recursos laborales, y viceversa.
Al igual que los recursos laborales, los recursos personales moderan el impacto de las demandas laborales en el bienestar de los empleados.	Cuando los empleados perciben que pueden controlar su entorno laboral, son capaces de lidiar mejor con las demandas del trabajo.
Los empleados optimizan proactivamente sus propias demandas y recursos laborales a través del job crafting	El job crafting se refiere a la iniciativa personal de los empleados para cambiar las demandas y los recursos laborales con el fin de alinear mejor el diseño del trabajo con sus propias habilidades y preferencias. Se espera que el job crafting aumente los recursos laborales y personales y facilite el engagement y el rendimiento.

El engagement laboral puede desencadenar un ciclo de ganancia de comportamientos laborales proactivos, recursos laborales (personales y laborales) y demandas laborales óptimas.	Los empleados con engagement están intrínsecamente motivados a mantener altos niveles de engagement y, por lo tanto, comienzan a optimizar de manera proactiva su trabajo (aumentando los recursos y optimizando las demandas). Con el tiempo, este comportamiento de job crafting genera recursos laborales y personales que ayudan a hacer frente a las demandas laborales y fomentan un futuro engagement laboral.
Las demandas laborales y el estrés pueden llevar a cogniciones y comportamientos de autorregulación desadaptativos (autodesvalorización).	La auto-desvalorización se refiere a los comportamientos disfuncionales de los empleados (p. ej., una comunicación deficiente, comportamientos conflictivos) que crean obstáculos y pueden socavar el rendimiento. Se espera que la auto-desvalorización aumente las demandas laborales y conduzca a estrés y a un bajo rendimiento.
El estrés laboral puede desencadenar un ciclo de pérdida de autodesvalorización y demandas laborales.	Cuando los empleados experimentan niveles más altos de estrés laboral, les resulta más difícil concentrarse y cometen más errores relacionados con el trabajo. Con el tiempo, los comportamientos de auto-desvalorización generan nuevas demandas laborales que fomentan un mayor nivel de estrés laboral en el futuro

Como se puede observar en la Figura 1, la tensión laboral desempeña un papel dual, como resultado y predictor de los comportamientos disfuncionales (incluyendo la autodesvalorización) y las demandas laborales, lo que supone que los empleados pueden quedar atrapados en un ciclo de pérdida con el tiempo. En concreto, cuando los empleados experimentan una gran tensión laboral en forma de agotamiento, ansiedad o síntomas depresivos, agotan sus recursos de energía y recurren a estrategias disfuncionales de afrontamiento. Con el paso del tiempo (días, semanas, meses, años), este comportamiento de autodesvalorización genera mayores demandas laborales y aumenta aún más la tensión en el trabajo. Si este proceso se vuelve crónico, el ciclo negativo de pérdida puede dar lugar a una espiral descendente (Bakker et al., 2023).

Gráfico 2 Enfoque persona × situación de DRL (Bakker, 2015)



Sentido de pertenencia

Para Corona (2020) el sentido de pertenencia como "la conexión emocional que un individuo siente hacia un grupo o comunidad, que se traduce en un compromiso y una identificación con los valores y objetivos de dicho grupo" (p. 2172). También para Herrera y Andrade (2022) sostienen que "el sentido de pertenencia es un elemento cualitativo que influye en la integración de los individuos en un entorno social, reflejándose en su bienestar y desarrollo personal" (p. 272).

Meyer y Allen (1991): El sentido de pertenencia es un componente clave del compromiso organizacional, representando el vínculo emocional del empleado con la organización. Sanmarco et al. (2020) definen el sentido de pertenencia como "la experiencia subjetiva de ser parte de un grupo, que se traduce en un sentido de seguridad y conexión emocional".

Antecedentes

A nivel global, Bilginoğlu y Yozgat (2022) en "Retaining Employees through Organizational Social Climate, Sense of Belonging and Workplace Friendship". Examinaron cómo el clima social organizacional influye en el sentido de pertenencia y la amistad en el lugar de trabajo. Se logró identificar que un clima social organizacional positivo se relaciona significativamente con el sentido de pertenencia y la amistad en el trabajo, este estudio demuestra que un ambiente laboral favorable no solo mejora el sentido de pertenencia, sino que también es crucial para la retención de empleados, destacando la importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo.

Martínez y Pérez (2020) en su investigación "La relación entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en el sector financiero en Colombia". Determinaron la relación entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en el sector financiero. Se evidenció que un alto sentido de pertenencia está asociado con una mayor satisfacción laboral, es decir la conexión entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral, sugiriendo que las organizaciones deben priorizar la cultura organizacional para mejorar el bienestar de sus empleados.

López y Ramírez (2019) en "El sentido de pertenencia y su influencia en la retención de talento en empresas peruanas". El sentido de pertenencia afecta la retención de talento en empresas peruanas. Las empresas deben implementar políticas que fortalezcan el sentido de pertenencia para retener talento, sugiriendo que las empresas deben crear un entorno que fomente la conexión emocional de los trabajadores con la organización.

Finalmente, Cruz y Salazar (2020) en su artículo "El impacto del sentido de pertenencia en la satisfacción laboral de trabajadores en entidades financieras peruanas". Evaluaron cómo el sentido de pertenencia afecta la satisfacción laboral en el sector financiero. En conclusión, las entidades financieras deben trabajar en la creación de un ambiente que fomente la pertenencia. Como también Ramírez y Soto (2022) en "Impacto del sentido de pertenencia en el desempeño laboral de trabajadores en el sector financiero peruano". Determinaron la relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral. Como resultado, un alto sentido de pertenencia se correlaciona con un mejor desempeño laboral.

Teorías Recursos laborales y sentido de pertenencia

Teoría de la Autodeterminación, según Deci y Ryan (2000), cuando los empleados sienten que pertenecen a su organización, están más motivados y comprometidos, lo que a su vez mejora su rendimiento laboral.

El modelo JD-R de Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007) sostiene que los recursos laborales, como el apoyo social, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional, ayudan a mitigar las demandas laborales estresantes y fomentan un mayor sentido de pertenencia. La disponibilidad de estos recursos no solo mejora el rendimiento y la satisfacción, sino que también refuerza el compromiso emocional y la integración de los empleados en su lugar de trabajo.

El propósito de esta investigación es determinar la influencia entre los recursos laborales disponibles y el sentido de pertenencia de trabajadores de entidades financieras, con el fin de comprender cómo estos recursos influyen en la motivación, el compromiso y la integración de los empleados dentro de la organización. El sentido de pertenencia ha sido identificado como un factor crucial en la mejora del desempeño laboral, la satisfacción en el trabajo y la retención de talento (Meyer & Allen, 1991). Asimismo, diversos estudios han demostrado que los recursos laborales, tales como la capacitación, el apoyo social, la autonomía en las tareas y un ambiente de trabajo saludable, son determinantes clave para fomentar este sentido de pertenencia (Bakker & Demerouti, 2007; Deci & Ryan, 2000). El impacto de los recursos laborales en la motivación y el rendimiento existe una brecha en el análisis específico de su influencia en el sentido de pertenencia dentro del sector financiero, justifica la necesidad de esta investigación. Comprender cómo los recursos organizacionales afectan el sentido de pertenencia de los empleados en entidades financieras puede proporcionar a los gerentes y responsables de recursos humanos herramientas prácticas para diseñar políticas y estrategias más efectivas que promuevan un ambiente de trabajo positivo y un mayor compromiso organizacional.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño

El presente estudio corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal y de tipo explicativo, Ato et al. (2013).

Asimismo, presenta un enfoque correlacional que evalúa la relación entre las variables, además de prever valores aproximados en una variable basándose en los valores de la otra (Hernández-Fernández & Baptista, 2004).

Sujetos

Para el presente estudio se usó un tipo de muestreo no probabilístico intencional de modo que participaron voluntariamente 145 trabajadores del rubro financiero de la ciudad de Juliaca, de los cuales 53.1% de participantes femeninos y un 46.9% masculinos. En términos de edad, la mayoría de los encuestados se concentra en el rango de 31 a 40 años (22.8%), seguido de los grupos de 25 a 30 años (21.4%) y 18 a 24 años (20.0%), mientras que los extremos, menores de 18 años (17.2%) y mayores de 41 años (18.6%).

Mediciones

Recursos laborales: La escala desarrollada por Spontón et al. (2019) está compuesta por 16 ítems en formato tipo Likert, organizados en cuatro dimensiones: recurso de líder, recurso de tarea, recurso de equipo y recurso de la organización. Esta herramienta está diseñada para medir el bienestar de los empleados en relación con su entorno laboral, así como los factores que inciden en la consecución de las metas y responsabilidades asignadas. El constructo presenta una alta consistencia interna, con un alfa de Cronbach de 0.916, y su validez fue confirmada mediante juicio de expertos, logrando un índice V de Aiken de 0.92.

Sentido de pertenencia: El instrumento empleado para evaluar el Sentido de Pertenencia fue diseñado por

Hagerty y Patusky (2009). Consta de 18 ítems organizados en una escala Likert de 4 puntos, donde 1 corresponde a "Muy en desacuerdo" y 4 a "Muy de acuerdo". Este instrumento se divide en tres dimensiones principales: Participación, conformada por 6 ítems (1, 2, 4, 6, 8, 10); Capacidades, que incluye también 6 ítems (3, 9, 13, 14, 16, 18); e Interacción, abarcando los ítems 5, 7, 11, 12, 15 y 17. La confiabilidad reportada del instrumento es adecuada, con un alfa de Cronbach de 0.86. Además, ha sido utilizado previamente en estudios como el de Candamo y Guevara (2015), mostrando resultados consistentes en la medición de esta variable.

Análisis estadísticos

Se utilizó el software SPSS versión 24.0 para realizar el análisis estadístico. Los datos descriptivos se resumieron en tablas que muestran frecuencias y porcentajes. Para el análisis inferencial, se consideró un nivel de confianza del 95% ($p \leq 0.05$) y un margen de error del 5%. Dado que la población superaba los 50 trabajadores, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para evaluar las variables "recursos laborales" y "sentido de pertenencia", incluyendo sus dimensiones. Al evidenciarse una distribución no normal ($p < 0.05$), se decidió emplear la correlación de Rho de Spearman, una técnica no paramétrica. Finalmente, para analizar el efecto de la variable independiente sobre la dependiente y contrastar las hipótesis propuestas, se utilizó un modelo de regresión lineal simple.

Declaración sobre aspectos éticos

La participación de los sujetos en este estudio fue completamente voluntaria, garantizando que su decisión de colaborar se basara en el entendimiento claro de los objetivos de la investigación y sus implicaciones. En la sección inicial del cuestionario se incluyó un apartado con el consentimiento informado, el cual describía en detalle las medidas adoptadas para proteger la confidencialidad y anonimato de los datos recolectados. Este consentimiento especificaba que la información proporcionada sería utilizada exclusivamente con fines académicos, reforzando el compromiso ético de preservar la privacidad de los participantes y alineándose con los principios de la investigación

responsable.

RESULTADOS

Resultados descriptivos

Según la tabla 1, La distribución de la muestra analizada revela un equilibrio relativo en cuanto al sexo, con un 53.1% de participantes femeninos y un 46.9% masculinos. En términos de edad, la mayoría de los encuestados se concentra en el rango de 31 a 40 años (22.8%), seguido de los grupos de 25 a 30 años (21.4%) y 18 a 24 años (20.0%), mientras que los extremos, menores de 18 años (17.2%) y mayores de 41 años (18.6%), representan porcentajes menores. En cuanto al nivel educativo, se observa una fuerte predominancia de personas con educación secundaria (42.1%) y universitaria (42.1%), mientras que un porcentaje menor cuenta con educación primaria (14.5%) y apenas un 1.4% ha alcanzado el nivel de posgrado.

Tabla 2 Características demográficas de la población de estudio

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	77	53.1%
	Masculino	68	46.9%
Edad	Menor de 18	25	17.2%
	Entre 18 a 24	29	20.0%
	Entre 25 a 30	31	21.4%
	Entre 31 a 40	33	22.8%
	Mayor a 41	27	18.6%
Nivel	Primaria	21	14.5%
	Secundaria	61	42.1%
	Universitario	61	42.1%
	Posgrado	2	1.4%
	Total	145	100.0%

En la tabla 2, presenta la distribución de frecuencia y porcentaje de dos variables clave: recursos laborales y sentido de pertenencia, clasificadas en niveles bajo, medio y alto. En el caso de los recursos laborales, se observa que la mayoría de los participantes perciben un nivel medio de recursos disponibles (55.9 %), seguido de un 35.2 % que reporta niveles altos, mientras que solo un 9.0 % evalúa los recursos como bajos. Esto sugiere que, aunque más de un tercio de los encuestados cuenta con un nivel alto de recursos laborales, existe una proporción significativa que podría estar experimentando ciertas limitaciones en este aspecto. Por otro lado, en cuanto al sentido de pertenencia, se identifica una mayor concentración en el nivel medio (55.2 %), aunque casi un tercio de los participantes (29.0 %) reporta un sentido bajo de pertenencia, y solo el 15.9 % lo percibe como alto. Este patrón refleja una posible desconexión emocional

en una proporción considerable de los encuestados, lo que podría impactar negativamente en su compromiso organizacional y rendimiento laboral. La comparación entre ambas variables sugiere que, aunque los recursos laborales son percibidos de manera más positiva, el sentido de pertenencia muestra un mayor desafío a nivel organizacional.

Tabla 3 Análisis descriptivo de las variables de estudio – general

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Recursos laborales	Bajo	13	9.0%
	Medio	81	55.9%
	Alto	51	35.2%
Recursos de líder	Bajo	12	8.3%
	Medio	96	66.2%
	Alto	37	25.5%
Recursos de tarea	Bajo	15	10.3%
	Medio	82	56.6%
	Alto	48	33.1%
Recursos de Equipo	Bajo	19	13.1%
	Medio	85	58.6%

	Alto	41	28.3%
	Bajo	16	11.0%
Recursos Organizacionales	Medio	74	51.0%
	Alto	55	37.9%
	Bajo	42	29.0%
Sentido de pertenencia	Medio	80	55.2%
	Alto	23	15.9%
	Baja	28	22.2%
Participación	Media	53	42.1%
	Alta	45	35.7%
	Baja	43	29.7%
Capacidades	Media	79	54.5%
	Alta	23	15.9%
	Baja	41	28.3%
Interacción	Media	84	57.9%
	Alta	20	13.8%
	Total	145	100.0%

Prueba de normalidad

La tabla 3 muestra la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables: recursos laborales y sentido de pertenencia, 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 4 Análisis de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Recursos laborales	0.099	145	0.001

Sentido de pertenencia 0.086 145 0.011

a. Corrección de significación de Lilliefors

Resultados correlacionales

En la tabla 4, se observa la existencia de correlaciones significativas entre la variable "Recursos laborales" y el "Sentido de pertenencia" y sus diversas dimensiones. En primer lugar, los recursos laborales presentan una relación alta, directa y significativa con el sentido de pertenencia ($r = .829$, $p < .001$). De igual forma, los recursos del líder muestran una relación moderada, directa y significativa con el sentido de pertenencia ($r = .659$, $p < .001$). Por su parte, los recursos de tarea mantienen una relación alta, directa y significativa con esta variable ($r = .774$, $p < .001$), mientras que los recursos de equipo presentan también una relación alta, directa y significativa ($r = .711$, $p < .001$). Finalmente, los recursos organizacionales reflejan una relación alta, directa y significativa con el sentido de pertenencia ($r = .707$, $p < .001$). Estos resultados evidencian que los distintos tipos de recursos laborales contribuyen de manera relevante al fortalecimiento del sentido de pertenencia en las organizaciones.

Tabla 5 Análisis de correlación entre las variables de estudio

Variable	Sentido de pertenencia	
	r	p
Recursos laborales	,829**	0.001
Recursos de líder	,659**	0.001
Recursos de tarea	,774**	0.001
Recursos de Equipo	,711**	0.001
Recursos Organizacionales	,707**	0.001

Resultados de Regresión

En la tabla 5, el modelo estadístico presentado indica que los recursos laborales tienen una relación significativa y fuerte con el sentido de pertenencia, como lo demuestra un R^2 ajustado de 0.66, lo que sugiere

que el 66 % de la variabilidad en el sentido de pertenencia puede explicarse por la variable independiente (recursos laborales). El coeficiente estandarizado Beta (0.813) indica una alta magnitud de impacto de los recursos laborales sobre el sentido de pertenencia, mientras que el coeficiente no estandarizado ($B = 0.813$, error estándar = 0.049) refuerza esta asociación, mostrando estabilidad en la estimación. El valor t de 16.696, altamente significativo ($p < 0.001$), confirma que la relación entre las variables es estadísticamente significativa. Sin embargo, la constante ($B = 0.962$, $p = 0.724$) no es significativa, lo que sugiere que, en ausencia de recursos laborales, el modelo no predice adecuadamente el sentido de pertenencia. Esto subraya la importancia de los recursos laborales como factor clave para promover un sentido de pertenencia en el contexto de entidades financieras.

Tabla 6 Coeficiente de regresión lineal simple sobre el sentido de pertenencia

Modelo:	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t de student	Sig
R2 ajustado = .66	R	Error estandar	Beta			
(Constante)	0.962	2.718			0.354	0.724
Recursos laborales	0.813	0.049	0.813		16.696	0.001

a. Variable dependiente: Sentido de pertenencia

DISCUSIÓN

El sentido de pertenencia no solo favorece la satisfacción laboral, sino que también está asociado con una mayor productividad y menores tasas de rotación, además los recursos laborales contribuyen al bienestar de los empleados, apoyando tanto su salud mental como su desempeño laboral en el sector financiero. El resultado obtenido en este artículo, indican una influencia directa con un R² de 0.66. El estudio de DeHaan et al. (2024) basado en el modelo Job Demands-Resources (JD-R) identificó que recursos como la autonomía del supervisor y el soporte organizacional promueven significativamente el compromiso y la pertenencia en los trabajadores ($R^2 = 0.65$). Por otro lado, Bakker y Demerouti (2018) encontraron que el soporte organizacional y las oportunidades de desarrollo profesional explican hasta el 66% de la variabilidad en el compromiso laboral. Bilginoğlu y Yozgat (2022) encontraron que el clima

social organizacional tiene una relación positiva significativa con el sentido de pertenencia, lo que sugiere que un entorno laboral favorable puede fomentar la conexión emocional de los empleados con su organización. Además, el estudio de Somoray et al. (2017) también apoya la idea de que un entorno laboral que promueve la inclusión y el apoyo social puede aumentar el sentido de pertenencia de los trabajadores. Por último, el trabajo de Mérida-López et al. (2022) también respalda la idea de que los recursos laborales influyen en el compromiso y el sentido de pertenencia de los empleados, destacando la importancia de un enfoque integrador que considere tanto los recursos como las demandas laborales.

Resultados de la investigación, indican que los recursos laborales, la mayoría de los participantes se encuentra en el rango medio (55.9%), seguido por aquellos con un nivel alto (35.2%) y bajo (9.0%). En relación al sentido de pertenencia, la mayor parte de los encuestados también reporta un nivel medio (55.2%), mientras que un porcentaje considerable presenta un nivel bajo (29.0%), y un menor porcentaje tiene un alto sentido de pertenencia (15.9%). Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los empleados perciben sus recursos laborales y sentido de pertenencia en niveles medianos. Por su parte en la investigación de Vilca Huanca et al. (2023) evidenciaron que el 58.4% también están en el rango medio.

Finalmente, los resultados de correlación obtenido en este estudio ($r = 0.829$) revela una fuerte relación positiva entre los recursos laborales y el sentido de pertenencia, lo que indica que a medida que aumentan los recursos disponibles en el entorno de trabajo, también lo hace la conexión emocional de los empleados con la organización. Ruiz et al. (2023) encontraron que el apoyo organizacional percibido por los colaboradores estaba positivamente correlacionado con el bienestar en su organización, lo que subraya la importancia de los recursos laborales en la creación de un ambiente de trabajo positivo. Melo (2020) sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional también respalda la idea de que los recursos laborales son cruciales para el desempeño en las instituciones. También según García et al. (2023), un entorno que promueve el desarrollo profesional y el reconocimiento contribuye directamente a un mayor sentido de pertenencia, lo cual se refleja en una disminución de la rotación laboral. Finalmente, según Deci

y Ryan (2000), cuando los empleados sienten que pertenecen a su organización, están más motivados y comprometidos, lo que a su vez mejora su rendimiento laboral. Esto implica que los recursos laborales, como el apoyo organizacional y las oportunidades de desarrollo, son cruciales para fomentar un sentido de pertenencia en el lugar de trabajo.

CONCLUSIONES

La investigación sobre la influencia de los recursos laborales en el sentido de pertenencia de los trabajadores en entidades financieras ha revelado resultados significativos. Es consistente con la teoría de demandas y recursos laborales, que postula que los recursos disponibles en el entorno laboral pueden mitigar el estrés y fomentar un mayor compromiso y bienestar en los empleados (Bakker & Demerouti, 2013). La importancia de estos recursos se hace evidente en un sector donde la competencia y la presión son constantes, lo que resalta la necesidad de crear un ambiente que apoye a los trabajadores. Las entidades financieras que invierten en recursos que fomenten un sentido de pertenencia pueden beneficiarse de una fuerza laboral más comprometida y leal, lo que a su vez puede traducirse en un mejor servicio al cliente y en el logro de los objetivos organizacionales, esto puede incluir programas de capacitación, mentoría y apoyo emocional, que son esenciales para fortalecer el sentido de pertenencia. En el contexto de las entidades financieras, donde el estrés laboral puede ser elevado, fomentar un sentido de pertenencia a través de recursos adecuados puede ser una estrategia efectiva para mejorar la salud mental de los empleados y reducir el ausentismo. Finalmente, es importante considerar que la creación de un sentido de pertenencia no es solo responsabilidad de la alta dirección, sino que debe ser un esfuerzo colectivo que involucre a todos los niveles de la organización.

Los hallazgos a nivel de correlación, subraya la importancia de los recursos organizacionales, como el apoyo social, las oportunidades de desarrollo y la autonomía en el trabajo, para fortalecer el vínculo emocional de los empleados con la organización. Estos recursos no solo contribuyen al bienestar de los empleados, sino que también mejoran su motivación y compromiso, factores clave en la competitividad de

las entidades financieras. El modelo Job Demands-Resources (JD-R) respalda estos resultados, al sugerir que los recursos laborales actúan como un amortiguador frente a las demandas del trabajo, promoviendo una mayor satisfacción y bienestar. En el sector financiero, donde los empleados enfrentan altos niveles de presión y estrés, los recursos laborales juegan un papel crucial en la retención del talento y el aumento de la productividad. El sentido de pertenencia está estrechamente vinculado con la satisfacción laboral y la lealtad hacia la organización, elementos esenciales para mantener la estabilidad organizacional en un sector altamente competitivo. Las entidades financieras que priorizan el bienestar de sus empleados, proporcionando recursos adecuados, tienden a experimentar menores tasas de rotación y mayor compromiso, lo que impacta positivamente en sus resultados organizacionales. Finalmente, los resultados obtenidos sugieren que las entidades financieras deben invertir en estrategias que fortalezcan el apoyo organizacional y proporcionen recursos que promuevan un entorno laboral positivo.

REFERENCIAS

- Atiyatna, D. P., Bashir, A., & Hamidi, I. (2021). Identifying factors influencing the labor productivity of smes in south sumatra. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 19(1), 91-100. <https://doi.org/10.29259/jep.v19i1.13111>
- Bakker, A. B. (2017). Strategic and proactive approaches to work engagement.
- Bakker, A. B. and Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). Multiple levels in job demands-resources theory: Implications for employee well-being and performance. *Frontiers in Psychology*, 9, Article 2449.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. y Sanz-Vergel, A.I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389-411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A., & Rodríguez-Muñoz, A. (2023). La Teoría de las

- Demandas y Recursos Laborales: Nuevos Desarrollos en la Última Década. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 39(3), 157–167. <https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>
- Bakker, A. B., Van Veldhoven, M. J. P. M. y Xanthopoulou, D. (2010). Beyond the
- Bilginoğlu, E. and Yozgat, U. (2022). Retaining employees through organizational social climate, sense of belonging and workplace friendship: a research in the financial sector. *Istanbul Business Research*, 0(0), 0-0. <https://doi.org/10.26650/ibr.2023.52.806695>
- Bolíbar, M., Belvis, F., Jódar, P., Vives, A., Méndez, F., Bartoll, X., ... & Julià, M. (2021). Precarious employment and stress: the biomedical embodiment of social factors. pressed project study protocol. *Frontiers in Public Health*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.649447>
- Burga, R. E. C., Bernal-Torres, C. A., Pando-Ezcurra, T., & Mayorga, E. Y. (2020). Una visión integral de personas con trayectoria laboral en venta multinivel en bogotá (colombia) y lima (perú). *Información Tecnológica*, 31(2), 117-132. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000200117>
- Cabrera, J. S. B., Cevallos, C. F. C., & Franco, C. d. R. G. (2022). Implicaciones de la gerencia de los recursos humanos en la gestión administrativa. *Reciamuc*, 6(3), 166-175. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(3\).julio.2022.166-175](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(3).julio.2022.166-175)
- Caicedo, G. A., González, E. J. C., & Holguín, L. M. (2020). Aporte de las prácticas de comunicación organizacional a la motivación, al bienestar laboral y al sentido de pertenencia del personal de planta de un hospital de baja complejidad del departamento del valle del cauca. *Organizaciones Saludables: Un Aporte Desde La Psicología Y La Comunicación*, 122-145. <https://doi.org/10.31908/eucp.13.c99>
- Candamo, J., & Guevara, M. (2015). Sentido de pertenencia y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista de Psicología*, 33(2), 123-134. <https://doi.org/10.1016/j.psych.2015.06.002>
- Cazarez, D. C. M. (2022). Aportaciones de la filosofía política para repensar la desigualdad. *Estudios Sociales. Revista De Alimentación Contemporánea Y Desarrollo Regional*. <https://doi.org/10.24836/es.v32i60.1233>
- Claus, L. (2019). Hr disruption—time already to reinvent talent management. *BRQ Business Research Quarterly*, 22(3), 207-215. <https://doi.org/10.1016/j.brq.2019.04.002>
- Corona, A. (2020). The sense of belonging, a strategy of improvement in the training process in the arts. case study in dance at a mexican university. *Páginas De Educación*, 13(2), 59-79. <https://doi.org/10.22235/pe.v13i2.2172>
- Cruz, J., & Salazar, M. (2020). El impacto del sentido de pertenencia en la satisfacción laboral de trabajadores en entidades financieras peruanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 18(1), 15-30.

<https://doi.org/10.1016/j.rcs.2020.01.001>

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- DeHaan CR, Bradshaw EL, Diaz-Castillo S, Trautman TC, Rigby CS and Ryan RM (2024) Energy in the workplace: job demands, job resources, and employees' inner resources as pathways to organizational outcomes. *Front. Psychol.* 15:1413901. doi: 10.3389/fpsyg.2024.1413901
- Demand-Control model: Thriving on high job demands and resources. *Journal of Personnel Psychology*, 9(1), 3-16. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000006>
- Demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Demerouti E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. B. (2001). The Job
- Echeverría, M. V., Nowakowski, J., & Carballo, F. R. (2018). Buscando pertenecer: estudiantes latinos de primera y segunda generación en la universidad de purdue, indiana. *Perspectivas Rurales Nueva Época*, 16(32), 11-21. <https://doi.org/10.15359/prne.16-32.1>
- García, R., López, J., & Martínez, A. (2023). La relación entre recursos laborales y sentido de pertenencia: un estudio de caso en empresas tecnológicas. *Revista de Psicología Organizacional*, 58(4), 231-245.
- Guitart, M. E. and Vidal, A. S. (2012). Sentido de comunidad en jóvenes indígenas y mestizos de san cristóbal de las casas (chiapas, méxico). un estudio empírico. *Anales De Psicología*, 28(2). <https://doi.org/10.6018/analesps.28.2.124641>
- Hackman, J. R. y Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hagerty, B. M., & Patusky, K. (2009). Developing a measure of sense of belonging. *Nursing Research*, 58(2), 140-146. <https://doi.org/10.1097/NNR.0b013e31819c3f3e>
- Herrera, J. M. G. F. and Torres, C. E. C. (2019). Relación del bienestar subjetivo de los trabajadores con su compromiso hacia la organización. *CES Psicología*, 12(2), 126-140. <https://doi.org/10.21615/cesp.12.2.9>
- Hedina, V. and Putranto, N. I. (2021). Identifying the factor of employee wellbeing towards the engagement of employee in gojek bandung company. *Proceedings of the 3rd International Conference on Economics, Business and Economic Education Science, ICE-BEES 2020*, 22-23 Jul. <https://doi.org/10.4108/eai.22-7-2020.2307923>
- Herrera, Y. R. and Andrade, L. R. Q. (2022). Sentido de pertenencia en estudiantes universitarios ecuatorianos en tiempos de pandemia. *Puriq*, 4, e272. <https://doi.org/10.37073/puriq.4.272>

- Herzberg, F. I. (1966). *Work and the nature of man*. The World Publishing Company.
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J.-P. y Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 103-128. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640>
- Jha, N., Potnuru, R. K. G., Sareen, P., & Shaju, S. (2019). Employee voice, engagement and organizational effectiveness: a mediated model. *European Journal of Training and Development*, 43(7/8), 699-718. <https://doi.org/10.1108/ejtd-10-2018-0097>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- López, M., & Ramírez, T. (2019). El sentido de pertenencia y su influencia en la retención de talento en empresas peruanas. *Revista de Recursos Humanos*, 15(3), 25-40. <https://doi.org/10.1016/j.rhr.2019.03.005>
- López-Cordero, R. and Torres, L. H. (2019). Apoyo comunitario percibido en jóvenes y voluntariado. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. *Revista INFAD De Psicología*, 4(1), 117. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v4.1524>
- Makovskaya, N. V., Shishkanova, G., Sukhodoeva, L. F., Makarycheva, I., & Sukhodoev, D. (2022). Labor resource potential in the economy of russia and belarus. *Human Resource Management Within the Framework of Realisation of National Development Goals and Strategic Objectives*. <https://doi.org/10.56199/dpcsebm.lscr7404>
- Mangal, V. and Dhamija, S. (2023). Analysing theoretical models for predicting employee attrition: a comparative study in the fmcg sector. *Journal of Advanced Zoology*, 44(S-3), 1179-1191. <https://doi.org/10.17762/jaz.v44is-3.1295>
- Martínez, L., & Pérez, R. (2020). La relación entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en el sector financiero en Colombia. *Revista de Psicología del Trabajo*, 12(2), 45-60. <https://doi.org/10.1016/j.rpt.2020.05.003>
- Medina, N. D. V. and Balcázar, G. M. (2021). El liderazgo transformacional y su influencia en el sentido de pertenencia laboral. una revision literaria en el contexto organizacional. *NovaRUA*, 13(22), 85-101. <https://doi.org/10.20983/novarua.2021.22.5>
- Melo, N. A. P. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Mérida-López, S., Sánchez-Álvarez, N., & Extremera, N. (2022). Retención docente a través de la teoría de demandas y recursos laborales. *Educación XX1*, 25(2), 151-171.

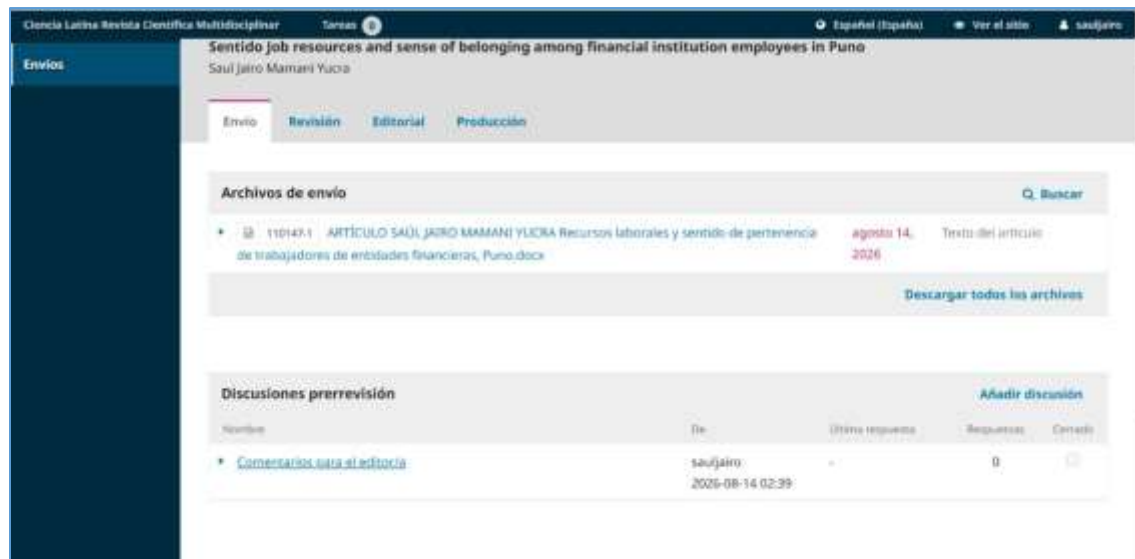
<https://doi.org/10.5944/educxx1.31901>

- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Nzuva, S. (2022). The role of corporate social responsibility in promoting business growth and sustainability in the hospitality industry. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 89-103. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2022/v22i2330739>
- Organizational Dynamics, 46(2), 67-75. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.002>
- Putri, W. H. and Setianan, A. R. (2019). Job enrichment, organizational commitment, and intention to quit: the mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 17(2), 518-526. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(2\).2019.40](https://doi.org/10.21511/ppm.17(2).2019.40)
- Rajeshree Ahlawat, M. and Patankar, R. (2020). Effect of leadership style on employees' satisfaction, engagement and performance. *International Journal of Social Sciences & Economic Environment*, 5(1), 11-17. <https://doi.org/10.53882/ijsee.2020.0501002>
- Ramírez, T., & Soto, J. (2022). Impacto del sentido de pertenencia en el desempeño laboral de trabajadores en el sector financiero peruano. *Revista de Ciencias Empresariales*, 16(1), 5-20. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2022.01.001>
- Rocha, T. I. U., Aschar, S. C. d. A. L., Hidalgo-Padilla, L., Daley, K., Claro, H. G., Castro, H. C. M., ... & Menezes, P. R. (2021). Recruitment, training and supervision of nurses and nurse assistants for a task-shifting depression intervention in two rcts in brazil and peru. *Human Resources for Health*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12960-021-00556-5>
- Ruíz, Á. V., Rojas, L. A. G., Espinosa, A., Prada, A. C., Vasquez, M. M., & Quispe, S. T. (2023). Análisis de las demandas y recursos laborales en una organización del estado peruano, prestadora de servicios de atención durante la crisis sanitaria por la covid-19. *Cuadernos De Administración*, 36. <https://doi.org/10.11144/javeriana.cao36.adrloe>
- S. M. y Ogonnaya, C. (2020). Challenging the universality of job resources: Why, when and for whom are they beneficial? *Applied Psychology: An International Review*, 69(1), 5-29. <https://doi.org/10.1111/apps.12211>
- Sanmarco, J., Bolívar, X. C., Martínez, V. M., & Pérez, M. N. (2020). El efecto mediador del ajuste psicológico en la relación entre la victimización por acoso escolar y el sentido de pertenencia escolar. *Publicaciones*, 50(1), 43-59. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i1.9416>
- Salgado-Roa, J. A. and Lería-Dulcic, F. J. (2019). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad Y Salud*, 22(1), 06-16. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>

- Salles, A., & Burch, M. (2019). Social belonging as a predictor of surgical resident well-being and attrition. *Journal of Surgical Education*, 76(1), 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.jsurg.2018.08.022>
- Sanmarco, J., Bolívar, X. C., Martínez, V. M., & Pérez, M. N. (2020). El efecto mediador del ajuste psicológico en la relación entre la victimización por acoso escolar y el sentido de pertenencia escolar. *Publicaciones*, 50(1), 43-59. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i1.9416>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Somoray, K., Shakespeare-Finch, J., & Armstrong, D. (2017). The impact of personality and workplace belongingness on mental health workers' professional quality of life. *Australian Psychologist*, 52(1), 52-60. <https://doi.org/10.1111/ap.12182>
- Spontón, C. L., Morera, L. P., Trógolo, M. A., Castellano, E., y Medrano, L. (2019). Desarrollo y validación de una escala para medir satisfacción con los recursos laborales. *Revista Suma Psicológica*, 26(1), 64-74. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134261262008>
- Van Veldhoven, M., Van den Broeck, A., Daniels, K. y Bakker, A. B., Tavares,
- Vizcarra, M. Y. P. (2023). La aplicación de la era digital y sus efectos en el otorgamiento de créditos a personas naturales en las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Igobernanza*, 6(21), 175-186. <https://doi.org/10.47865/igob.vol6.n21.2023.238>
- Yurrebaso, G., Arostegui, I., & Villaescusa, M. (2023). Transition from work integration social enterprises to ordinary employment in situations of low employability: results of an intervention programme. *Social Enterprise Journal*, 19(5), 502-518. <https://doi.org/10.1108/sej-11-2022-0109>
- Vilca Huanca, W., Ccallo Sanca, C. R., Alicia, Q. M., & Torres-Miranda, J. S. (2023). Satisfacción con los recursos laborales y la calidad de vida en trabajadores del rubro comercial de la ciudad de Juliaca. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 10(1), 83-99. <https://doi.org/10.17162/riva.v10i1.2026>

ANEXOS

Revista de Ciencia Latina



Recepción de artículo

Carlos <ciencialatinternacional@gmail.com>
Para: <jairoyucra28@gmail.com>

vie, 14 ago., 3:45 p.m.

Buenas tardes, excelente jornada. Le saluda Carlos del equipo editorial de la revista Ciencia Latina.
Se recibió correctamente el artículo titulado: Recursos laborales y sentido de pertenencia de trabajadores de entidades financieras, Puno.

Le comento que, tras una primera revisión, su trabajo cumple con los requisitos necesarios para su publicación en nuestra revista.

Para avanzar con el proceso, contamos con dos tipos de opciones de publicación, para que usted pueda elegir y abonar según sus necesidades de publicación y son las siguientes:

◆ **Opción 1: Publicación Normal**

Abonando los 150 dólares su artículo se publicará en 30 días y su certificado de aprobación le enviaremos en 10 días.

◆ **Opción 2: Publicación Exprés o Publicación Rápida**

La publicación exprés tiene un costo adicional de 50 dólares, es decir cancelando 200 dólares, agilizamos el proceso de revisión y su artículo será publicado en 10 a 15 días. La carta de aceptación le enviaremos en 24 horas.

Quedo atento a su aviso.

RESOLUCIÓN N° 0159A-2025/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima 06 de mayo de 2025

VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **SAÚL JAIRO MAMANI YUCRA**, identificado(a) con código Universitario N° 201420952, 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): **SAÚL JAIRO MAMANI YUCRA**, 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 06 de mayo de 2025 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

SE RESUELVE:

1. Aprobar la sustentación de: **SAÚL JAIRO MAMANI YUCRA**, 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	Tesista	Título	Fecha y hora	Modalidad
Presidente: Mtro. Jhon Elmer Nieto Nieto Secretario: Mtro. Edwin Ovalle Huayllana Vocal: Mg. Percy Ruben Quispe Choque Asesor: Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco Accesitario: Mtra. Kukulí Ana Coaquira Puma	Saúl Jairo Mamani Yucra	Recursos laborales y sentido de pertenencia de trabajadores de entidades financieras, Puno	Miércoles 28 de mayo de 2025 08:00 Horas	Presencial

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Mario Manuel Silés Nates
DECANO (e)



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARÍA ACADÉMICA

Instrumento

	λ
<i>Factor 1. Recursos del Líder</i>	
1. Estoy satisfecho con la claridad de las instrucciones que recibo de mi jefe inmediato/ supervisor	.79
2. Estoy satisfecho con el feedback (información sobre mi trabajo) que recibo de mi jefe inmediato/ supervisor	.85
3. Estoy satisfecho con el reconocimiento (aprobación, valorización, elogios, etc.) que recibo de mi jefe inmediato/ supervisor, por mi esfuerzo	.94
4. Estoy satisfecho con el reconocimiento (aprobación, valorización, elogios, etc.) que recibo de mi jefe inmediato/ supervisor, por los resultados de mi trabajo	.91
<i>Factor 2 Recursos de Tarea</i>	
5. Estoy satisfecho con el nivel de desafío que representan las tareas que realizo	.78
6. Estoy satisfecho por realizar tareas que aumentan mis habilidades	.74
7. Estoy satisfecho por tener el tiempo necesario para realizar mis tareas	.60
8. Estoy satisfecho con los recursos materiales que tengo para hacer mis tareas	.70
<i>Factor 3: Recursos de Equipo</i>	
9. Estoy satisfecho con la colaboración lograda en los grupos/ equipos de trabajo en los que participo	.82
10. Estoy satisfecho con el nivel de creatividad alcanzado en los grupos/ equipos de trabajo en los que participo	.86
11. Estoy satisfecho con la coordinación lograda en los proyectos y tareas realizadas	.87
12. Estoy satisfecho con el nivel de eficiencia (productividad, resultados, cuidado de los recursos) alcanzado en los grupos/ equipos de trabajo en los que participo	.82
<i>Factor 4. Recursos Organizacionales</i>	
13. Estoy satisfecho con las compensaciones no económicas y beneficios (capacitación y aprendizaje, flexibilidad horaria, trabajar desde la casa, prestaciones de salud, viajes) que recibo de la organización/ empresa	.73
14. Estoy orgulloso por pertenecer a esta organización/ empresa	.83
15. Me siento valorado por la organización/empresa en la que trabajo	.90
16. Estoy satisfecho con las compensaciones económicas (salario, premios, bonos) adecuadas al esfuerzo	.69