



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“EL ENGAGEMENT EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DEL
BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

ANDY FERNANDO ROJAS DIAZ

ALEX ALONSO ACOSTA FLORES

ASESOR:

Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"**



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°066-CCGyT-FACEN-UNAP-2022

En la ciudad de Iquitos, a los 26 días del mes de julio del año 2022, a horas: 05:00 p.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma zoom la sustentación pública de la Tesis titulada: "EL ENGAGEMENT EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021", autorizado mediante Resolución Decanal N°1371-2022-FACEN-UNAP presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas ANDY FERNANDO ROJAS DIAZ y ALEX ALONSO ACOSTA FLORES, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACION que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:


Lic.Adm. BENY PASQUEL FLORES, Dr. (Presidente)
Lic.Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg. (Miembro)
Lic.Adm. ZOILA CARIDAD CUMANDÁ TORRES, Mg. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE.**


El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (14)**.

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las 6:35 p.m. del 26 de julio del 2022, se dio por concluido el acto académico.


Lic.Adm. BENY PASQUEL FLORES, Dr.
Presidente


Lic.Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro


Lic.Adm. ZOILA CARIDAD CUMANDÁ TORRES, Mg.
Miembro


Lic.Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO y ASESOR



Lic. Adm. BENY RASQUEL FLORES, Dr.
Presidente
CLAD-01958



Lic. Adm. WINSTON JOSE RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro
CLAD-09265



Lic. Adm. ZOILA CARIDAD CUMANDÁ TORRES, Mg.
Miembro
CLAD-011168



Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg.
Asesor
CLAD-23774

DEDICATORIA

A nuestras familias quienes nos apoyaron para poder llegar a estas instancias de nuestros estudios, ya que ellos estuvieron presentes para apoyarnos moral y psicológicamente.

ANDY FERNANDO ROJAS DIAZ

ALEX ALONSO ACOSTA FLORES

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP) por habernos aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar nuestra carrera, así como también a los diferentes docentes que nos brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante día a día. A nuestro asesor, Lic. Hugo Orbe Bardales por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también habernos tenido la paciencia del mundo para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis. Nuestro agradecimiento al gerente de cobranzas del Banco Azteca por habernos aceptado que se realice esta tesis con el personal de cobranza de la prestigiosa empresa.

ANDY FERNANDO ROJAS DIAZ

ALEX ALONSO ACOSTA FLORES

INDICE DE GENERAL

	Pág
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Bases teóricas	6
1.3 Definición de términos básicos	8
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	10
2.1 Formulación de la hipótesis	10
2.2 Variables y su operacionalización	10
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño	12
3.2 Diseño muestral	12
3.3 Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Aspectos éticos	13
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	15
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	28
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	29
CAPÍTULO VII RECOMENDACIONES	31
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	33
ANEXOS	34
1. Matriz de consistencia	
2. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Engagement en la dimensión Vigor en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021.	16
Tabla N° 2: Engagement en la dimensión Dedicación en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	19
Tabla N° 3: Engagement en la dimensión Absorción en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	22
Tabla N° 4: Nivel engagement en la dimensión Vigor en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	24
Tabla N° 5: Nivel engagement en la dimensión Dedicación en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	25
Tabla N° 6: Nivel engagement en la dimensión Absorción en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	26
Tabla N° 7: Nivel de engagement en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico N° 1: Engagement en la dimensión Vigor en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	17
Gráfico N° 2: Engagement en la dimensión Dedicación en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	20
Gráfico N° 3: Engagement en la dimensión Absorción en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	23
Gráfico N° 4: Nivel engagement en la dimensión Vigor en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	24
Gráfico N° 5: Nivel engagement en la dimensión Dedicación en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	25
Gráfico N° 6: Nivel engagement en la dimensión Absorción en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	26
Gráfico N° 7: Nivel engagement en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021	27

RESUMEN

La tesis el Engagement en los jefes de créditos y cobranzas del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021, tiene como objetivo Determinar el nivel del Engagement en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021, la investigación es de nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal, la población está conformada por todos los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca oficina principal de Iquitos que hacen un total de 22; en este periodo se determinó que el nivel de Engagement está el 40.91% en el nivel bajo, 36.365 en el nivel promedio y 22.73% en el nivel alto. En la dimensión absorción encontramos el nivel del engagement más alto con 36.40%, en la dimensión dedicación el nivel alto está en solo 9.10% y en la dimensión vigor el nivel alto alcanza el 18.20%.

Palabras clave: Exgagement laboral.

ABSTRACT

The Thesis on Engagement in the heads of credits and collections of Banco Azteca main agency Iquitos, February 2021, aims to determine the level of Engagement in the heads of credits and collections of Banco Azteca main agency Iquitos March 2021, the research is of a level Descriptive and with a non-experimental cross-sectional design, the population is made up of all the heads of credits and collections of the Banco Azteca main office in Iquitos, making a total of 22; In this period, it was determined that the Engagement level is 40.91% at the low level, 36.365 at the average level and 22.73% at the high level. In the absorption dimension we find the highest level of engagement with 36.40%, in the dedication dimension the high level is only 9.10% and in the vigor dimension the high level reaches 18.20%

Keywords: work engagement.

INTRODUCCIÓN

El trabajo es una forma de desarrollo personal ya que mediante él se puede conseguir lograr sus metas, por lo tanto, esta actividad lo desarrolla durante todo el tiempo de su vida además de permitirle mantener sus relaciones interpersonales en consecuencia es importante que la persona se sienta contento y con expectativas dentro de su centro laboral, cuando eso no sucede las personas optan por buscar otras oportunidades laborales; esta figura no beneficia a la empresa porque las rotaciones implica costo para las empresas en captar otro colaborador en capacitarlo y asumir el tiempo que de demanda para su adaptación a su puesto; sin embargo como identificar si existe la intención de rotar del personal; la literatura indica que engagement predice o impacta en la intención de rotar; por tal razón, muchas organizaciones o instituciones están muy interesadas en gestionar políticas y programas orientados al cuidado y prevención de la salud y bienestar de sus trabajadores. (Laca, F.A., Mejía J.C. & Gondra, J.M, 2006).

Por su parte (Van Breukelen, W., Van der Vlist, R., & Steensma, H., 2004) afirman que los empleados o colaboradores con fuerte intención de rotar fuera de la organización tienen probabilidad de mostrar comportamientos organizacionales negativos. Esto, a su vez, puede afectar negativamente la calidad del servicio al cliente o usuario. Otras consecuencias negativas de la intención de rotar fuera de la organización son los altos costos para sustituir a quien se va. (Wright, T.A., & Bonett, D.G., 2007), así como la pérdida de experiencia y aprendizaje alcanzado de quien decide irse de la institución (Siebert, W.S. & Zubanov, N., 2009).

Actualmente, las instituciones y organizaciones esperan de sus colaboradores mayores proactividad, motivación, iniciativa, e involucramiento con su trabajo y en la institución u organización; una de las herramientas para lograrlo es el engagement. Es importante mencionar que los colaboradores engagement se sienten más comprometidos con la institución u organización, presentan menos índices de absentismo y no tienen la intención de abandonar la institución u organización (Tripliana, J. & Llorens, S., 2015).

El Banco Azteca es parte del Grupo Salinas y es uno de los Holdings con presencia en 5 países como México, Panamá, Guatemala, Honduras, El Salvador y Perú, en Iquitos tiene presencia más de diez años y como todo banco las funciones son de carácter técnico orientado al manejo financiero y la pérdida de un colaborador representa costos adicionales porque existe en una curva de aprendizaje, por ello es importante conocer ¿Cuál es el nivel de engagement en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021? y determinar el nivel del Engagement en los jefes créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021, es de importancia esta investigación para conocer cuál de las dimensiones del engagement necesita ser fortalecido para que la empresa realice las acciones necesarias y pueda tener siempre colaboradores motivados con deseos de crecimiento y aprendizaje y decididos a poner en práctica todas sus habilidades y esfuerzo para el mejor desempeño de sus labores, esto a larga dará crecimiento y desarrollo a la empresa y por ende habrá más fuentes de trabajo para jóvenes egresados de nuestra universidad.

Este trabajo se desarrolla en cuatro capítulos: el primer capítulo está relacionado a los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y los términos básicos; el capítulo dos se refiere a la hipótesis, las variables y su operacionalización; el capítulo tres desarrolla la metodología y capítulo cuatro están referidos a los resultados de la investigación; finalmente esta la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En el 2018, se realizó una investigación de enfoque cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a todas las notarías de Lima con un total de colaboradores de 1272. La investigación determinó que las áreas que están en contacto con el cliente son las que más rotación habrían presentado y el trabajo concluye que existe una relación significativa inversa entre el engagement y la intención de rotar. Inclusive, esta relación negativa persiste cuando compara la intención de rotar con cada una de las tres subdimensiones del engagement. Sin embargo, se aprecian diferencias significativas cuando se establecen comparaciones por grupos para algunos ítems de las pruebas. (Maldonado, J Monteza, H. & Rosales, D., 2018).

En el 2018, se ejecutó una investigación de enfoque cualitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental, que incluyó como población de estudio al personal administrativo en una institución educativa superior privada. El trabajo determinó que la organización cuenta con colaboradores engaged que demuestran todo el tiempo alto o muy alto nivel de energía, aptitud mental positiva y niveles de logro; ello se logra a través de reuniones de reconocimiento, un clima laboral adecuado y programas de capacitación y concluye indicando que con colaboradores engaged que cualitativamente tienen un alto calificativo en la dimensión vigor, es decir, son colaboradores que dan lo mejor de sí, de manera voluntaria, y no se limitan solamente a

cumplir con lo que se les requiere, sin embargo, presenta como punto débil la política salarial y de ascensos, en la dimensión dedicación, se evidencia que los altos niveles de automotivación y sentido de pertinencia hacen posible tener colaboradores orgullosos de la labor que realizan. Este orgullo está estrechamente relacionado al nuevo propósito de la organización. En la dimensión absorción la empresa tiene altos niveles de actitud positiva, conciliadoras que buscan de la mejor forma llegar a soluciones adecuadas. Pero también existe un porcentaje de trabajadores que no optan por el camino de la conciliación sino del enfrentamiento. En cuanto a políticas de Recursos Humanos la empresa, realiza semestralmente, evaluaciones de desempeño. Sin embargo, los colaboradores no terminan de conocer del todo los criterios de esta evaluación. (Grados, 2018).

En el 2017, se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental, que incluyó como población de estudio al personal funcionario de una empresa minera, conformada por 403 personas. El trabajo concluye que el engagement vigor y el engagement dedicación no presentan una correlación significativa; en general, la subdimensión engagement dedicación no presenta correlación significativa con ninguna de las variables. En el análisis de correlaciones entre factores, existe una alta significancia entre el engagement vigor y la intención de rotar (-,489); al ser negativa la correlación, es inversa en el sentido de que, si uno de ellos se incrementa, el otro disminuye; de igual manera ocurre entre el engagement absorción y la intención de rotar (-,310). No obstante, no se observa dicha relación entre el engagement dedicación y la intención de rotar (0,126); es decir, no se espera un comportamiento que conduzca a esta

intención, debido a que no presentan relaciones significativas. Es posible inferir que las preguntas no fueron bien entendidas en sus tres reactivos o preguntas: (i) estoy entusiasmado con mi trabajo, (ii) mi trabajo me inspira y (iii) estoy orgulloso del trabajo que hago. Mientras que en otros estudios se han dado correlaciones significativas, ninguno de estos se realizó en una empresa minera con condiciones de aislamiento; motivo por el cual el contexto expuesto puede afectar el nivel de correlación; por ello, se recomiendan otros estudios a confirmar esta aproximación. (Candia, M., Castro, C. & Sánchez, E., 2017).

1.2 Bases teóricas

El engagement tiene una aparición de más de dos décadas sin embargo resulta difícil de definir, considerando de que aún no existe una traducción al español que sea apropiada y abarque la dimensión total del concepto, sin embargo, en los distintos marcos teóricos existen coincidencia con respecto a sus componentes; conductual-energético (vigor), emocional (dedicación) y cognitivo (absorción) (Lorente y Vera 2010). Entre las principales definiciones encontramos las siguientes:

Para Kahn el Engagement es la energía concentrada que se dirige hacia metas organizacionales, es decir la persona física, cognitiva y emocionalmente conectada con sus roles. (Kahn W. , 2009)

Schaufeli, et al. manifiestan que el *engagement* es un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y temporal se refiere a

un estado afectivo-cognitivo persistente en el tiempo que no está focalizado sobre un objeto o conducta específica. (Schaufeli, 2001)

Siendo la definición de Schaufeli una de las conocidas y aceptadas por los investigadores, en esta investigación se adopta, ya que constituye un estado afectivo –cognitivo

Modelos y Teorías del Engagement

Modelo circuplejo del efecto de Rusell, Bakker y Oerlemans (2011) plantearon que el *engagement* se diferencia de otros tipos de bienestar laboral (satisfacción laboral, adicción al trabajo y *burnout*) porque los estados afectivos surgen de dos sistemas neurofisiológicos primordiales, el primero relacionado con el continuo placer-displacer y el otro, con la activación, alerta o vigilia. Bajo esta premisa, las emociones experimentadas por las personas representarán una combinación lineal de estas dos dimensiones, y los diferentes grados de placer y activación de sus variaciones. En tal sentido, el *engagement* se posiciona en el cuadrante superior derecho del modelo circuplejo, ya que conlleva altos niveles de placer (dedicación y absorción) y activación (vigor). Por el contrario, el *burnout* supone bajos niveles de placer y activación, y se ubica en el cuadrante inferior izquierdo del modelo. Cabe indicar que el *engagement* se distingue de la satisfacción laboral a partir de las diferencias existentes en los niveles de activación y placer, en el sentido de que es una experiencia mucho más activa. (Bakker, A., Demerouti, E. & Xanthopoulou, D., 2011).

1.3 Definición de términos básicos

Absorción. - La persona está totalmente concentrada en su trabajo, el tiempo le pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas. (Salanova. M. y Schaufeli, W., 2009).

Agotamiento emocional. - Agotamiento emocional es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo. (Elera, 2009).

Dedicación. - Alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. (Salanova. M. y Schaufeli, W., 2009).

Despersonalización. - Alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos (Cano, 2002).

Engagement: Estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción". (Salanova. M. y Schaufeli, W., 2009).

Estrés laboral. - Discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente (Cano, 2002).

Realización profesional. - Cumplimiento de expectativas personales (Cano, 2002).

Vigor. - altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades. (Salanova. M. y Schaufeli, W., 2009).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Según Ruiz y Morillo (2015) “los estudios descriptivos no tienen hipótesis para probar y su énfasis está en la búsqueda de estadísticas de resumen que caractericen a la población de estudio” (p. 146), es por ello que la presente investigación al ser un estudio de nivel descriptivo, no requiere de una hipótesis

2.2 Variables y su operacionalización

Variable

Engagement laboral

Operacionalización

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Engament	Estado mental positivo de realización relacionada con el trabajo que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción	Cualitativa	<p>Energía para trabajar</p> <p>Deseos por realizar el trabajo</p> <p>Persistencia en el trabajo</p> <hr/> <p>Identificación con el trabajo</p> <p>Inspiración laboral</p> <p>Trabajo como fuente de retos y realización profesional</p> <hr/> <p>Concentración en el trabajo</p> <p>Agrado por el trabajo</p> <p>Involucramiento laboral</p>	Ordinal	<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>	<p>0 – 12</p> <p>13 – 24</p> <p>25 - 36</p>	Matriz de datos.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

La presente investigación es de tipo descriptivo, se analiza y describe el comportamiento, las características y situación de un fenómeno en su contexto real. La investigación es de diseño no experimental, porque no se manipula la variable, se observa los fenómenos tal como se dan en su contexto, para después analizarlos.

Transeccional o transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento del tiempo.

3.2 Diseño muestral

Población

La población objetivo está conformada por un total de 22 colaboradores con el cargo de jefe de créditos y cobranza del Banco Azteca oficina principal de Iquitos.

Muestra.

Siendo la población pequeña la muestra estará conformada por el cien por ciento de la población, es decir población igual a muestra, 22 colaboradores.

Tipo de muestreo

Censal, se considera cien por ciento de la población

3.3 Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Procedimiento

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Para la recolección de los datos se solicitará autorización al Administrador de la oficina de Iquitos del Banco Azteca
- Posteriormente, recibida la autorización se procederá a realizar la encuesta a los colaboradores.
- Terminada las encuestas se procederá a la elaboración de base de datos para ser procesados.

Técnica e instrumento

- La información recolectada se procesó con ayuda de la hoja de cálculo Excel para Windows, para la elaboración de tablas y gráficas.
- También se hizo uso de SPSS V-25 para el análisis de los datos.
- Finalmente se hizo uso de las frecuencias para determinación de porcentajes de cada uno

3.5 Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se tomarán en cuenta en la investigación se relacionaron:

Principio de veracidad. - Responder a las normas para referenciar a los diferentes autores y demás material bibliográfico consultado.

Principio del respeto a la Autonomía. - este principio se plasmó a través de medidas como la aplicación y explicación del consentimiento informado, teniéndose cuidado la seguridad de los participantes y la capacidad legal para tomar la decisión de participar a partir de la explicación del objeto de la investigación.

Principio de Justicia. – La selección de la muestra no permitió distinguir: raza, sexo o religión de los participantes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Análisis descriptivo.

El engagement en la dimensión Vigor en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos febrero 2021, se encontró que: 72.7% los jefes de créditos y cobranza, pocas veces por semana y 27.3% una vez por semana en el trabajo se sienten llenos de energía; 54.5% pocas veces por semana y 45.5% pocas veces al mes manifiestan ser fuerte y vigoroso en su trabajo; Todos pocas veces por semana cuando se levantan por las mañanas tienen ganas de ir a trabajar; 23% nunca, 18.2% pocas veces al año, 23% pocas veces al mes y 18.2% una vez por semana puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo; 63.6% pocas veces por semana y 18.2% una vez por semana y 18.2% pocas veces al mes son muy persistentes en sus trabajo; 81.8% pocas veces por semana y 18.2% pocas veces al mes, manifiestan que incluso cuando las cosas no van bien, continúan trabajando. Ver tabla y gráfico N° 1.

TABLA N° 1: ENGAGEMENT EN LA DIMENSIÓN VIGOR EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021.

Items	0	1	2	3	4	5	6
1.En mi trabajo me siento lleno de energía	0%	0%	0%	0%	27.3%	72.7%	0%
4.Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	0%	0%	0%	45.5%	0%	54.5%	0%
8.Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
12.Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	23%	18.20%	23%	18.2%	18.2%	0%	0%
15.Soy muy persistente en mi trabajo	0%	0%	0%	18.2%	18.2%	63.6%	0%
17.Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando	0%	0%	0%	18.2%	0%	81.8%	0%

Fuente: Base de datos SPSS

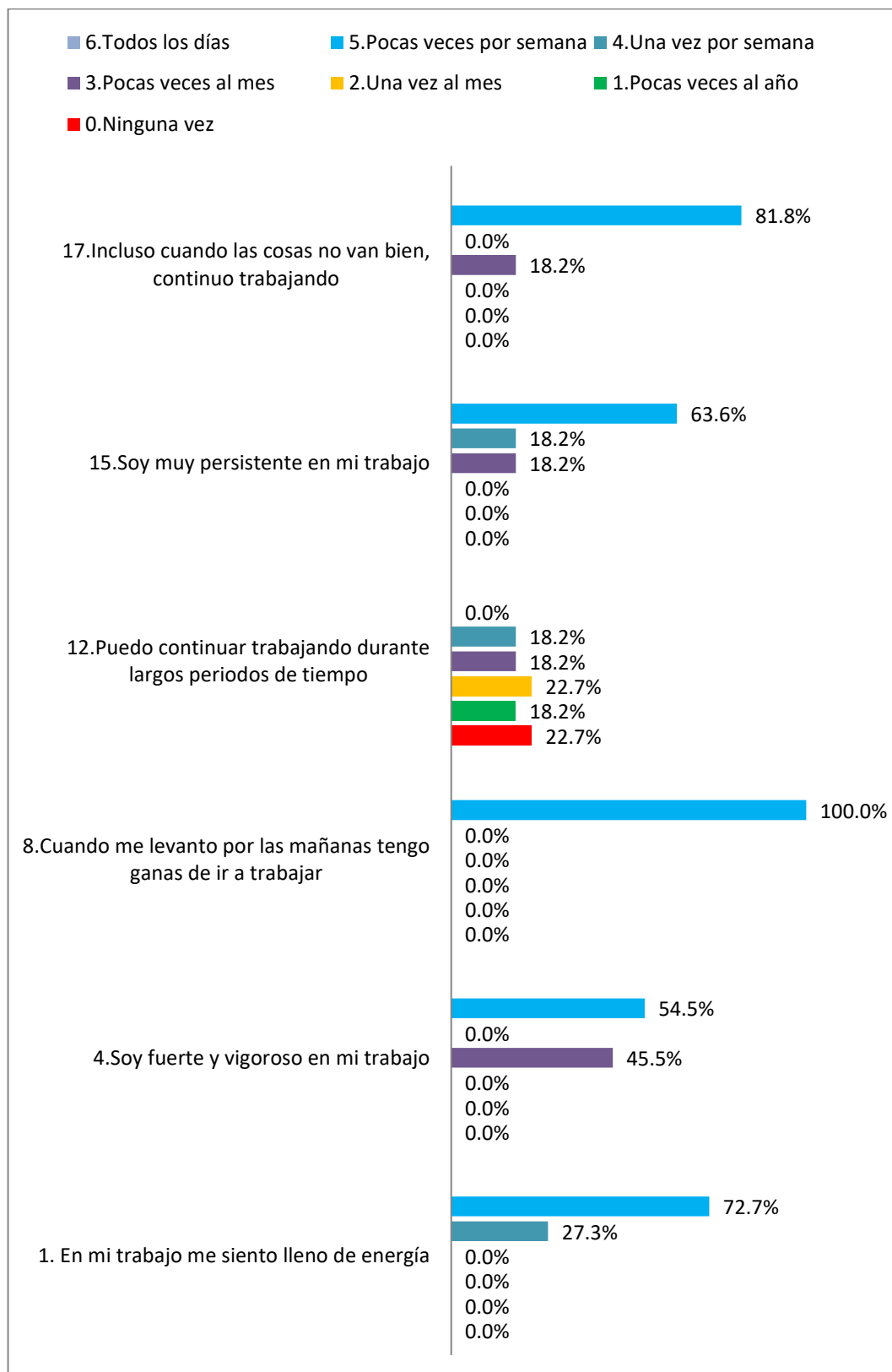


GRÁFICO N° 1: ENGAGEMENT EN LA DIMENSIÓN VIGOR EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

Fuente: Tabla N° 1

El engagement en la dimensión Dedicación en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021, se encontró que: 22.7% de los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca manifestaron que una vez por semana y 40.9% pocas veces al mes y 36.4% una vez al mes su trabajo está lleno de significado y propósito. 81.8% pocas veces por semana y 18.2% una vez al mes que está entusiasmado con su trabajo. 59.1% pocas veces por semana y 40.9% una vez por semana que su trabajo le inspira. El 100% manifestó que está orgulloso del trabajo que hace. El 54.5% pocas veces por semana, 22.7% pocas veces al mes y 22.7% una vez al mes considera que su trabajo es retador

TABLA N° 2: ENGAGEMENT EN LA DIMENSIÓN DEDICACIÓN EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

0. Ninguna vez, 1.Pocas veces al año 2.Una vez al mes 3.Pocas veces al mes, 3. una vez por semana, 5. pocas veces por semana y 6. todos los días							
Items	0	1	2	3	4	5	6
2.Mi trabajo está lleno de significado y propósito	0%	0%	36.4%	40.9%	22.7%	0.00%	0%
5.Estoy entusiasmado con mi trabajo	0%	0%	18.2%	0%	0%	81.8%	0%
7.Mi trabajo me inspira	0%	0%	0%	0%	40.9%	59.1%	0%
10.Estoy orgulloso del trabajo que hago	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
13.Mi trabajo es retador	0%	0%	22.7%	22.7%	0%	54.5%	0%

Fuente: Base de datos SPSS

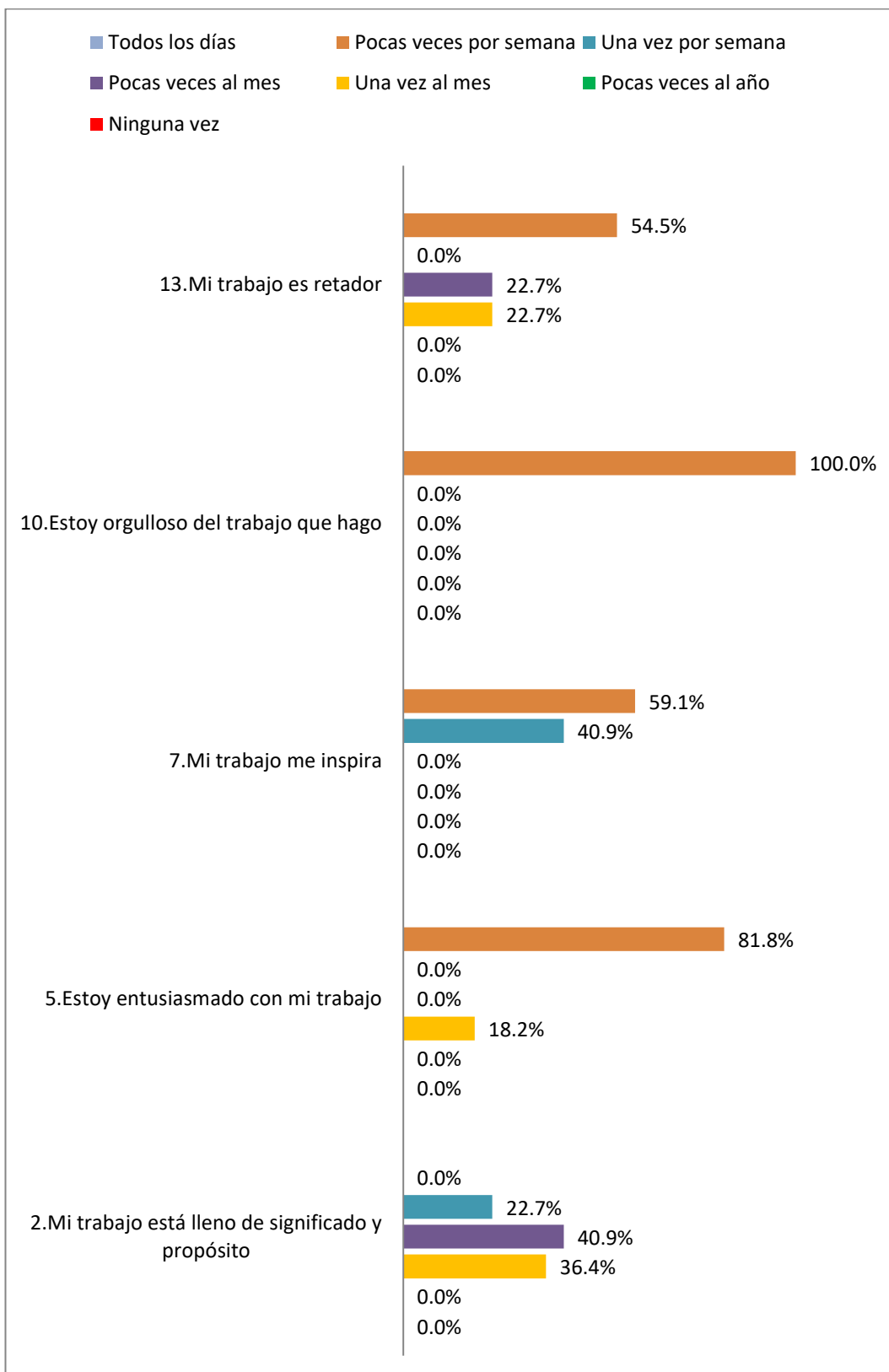


GRÁFICO N° 2: ENGAGEMENT EN LA DIMENSIÓN DEDICACIÓN EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

Fuente: Tabla N° 2

El engagement en la dimensión Absorción en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021, se encontró que: 54.5% los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca manifiestan que una vez por semana, 22.7% que pocas veces al mes y 22.7% pocas veces año el tiempo vuela cuando están trabajando. 22.7% una vez por semana y 18.2% que pocas veces al mes, 18.2% una vez al mes y 40.9% pocas veces al año olvidan todo lo que pasa alrededor de ellos. 81.8% pocas veces al mes y 18.2% una vez al mes es feliz cuando está absorto en su trabajo. 23% pocas veces por semana y 18% una vez por semana, 18% pocas veces al mes, 22.7% una vez al mes y 18.2% pocas veces al año está inmerso en su trabajo. 22.7% una vez por semana, 18% pocas veces al mes, y 59% ninguna vez se “dejan llevar” por su trabajo. 23% pocas veces al mes, 41% una vez al mes, 18% pocas veces año y 18% ninguna vez al año consideran difícil “desconectarse” de su trabajo

TABLA N° 3: ENGAGEMENT EN LA DIMENSIÓN ABSORCIÓN EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

0. Ninguna vez, 1.Pocas veces al año 2.Una vez al mes 3.Pocas veces al mes, 3. una vez por semana, 5. pocas veces por semana y 6. todos los días							
Items	0	1	2	3	4	5	6
3.El tiempo vuela cuando estoy trabajando	0%	22.7%	0%	22.7%	54.5%	0%	0%
6.Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi	0%	40.9%	18.2%	18.2%	22.7%	0%	0%
9.Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0%	0%	18.2%	81.8%	0%	0%	0%
11.Estoy inmerso en mi trabajo	0%	18.2%	22.7%	18%	18%	23%	0%
14.Me “dejo llevar” por mi trabajo	59%	0%	0%	18%	22.7%	0%	0%
16.Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo	18%	18%	41%	23%	0%	0%	0%

Fuente: Base de datos SPSS

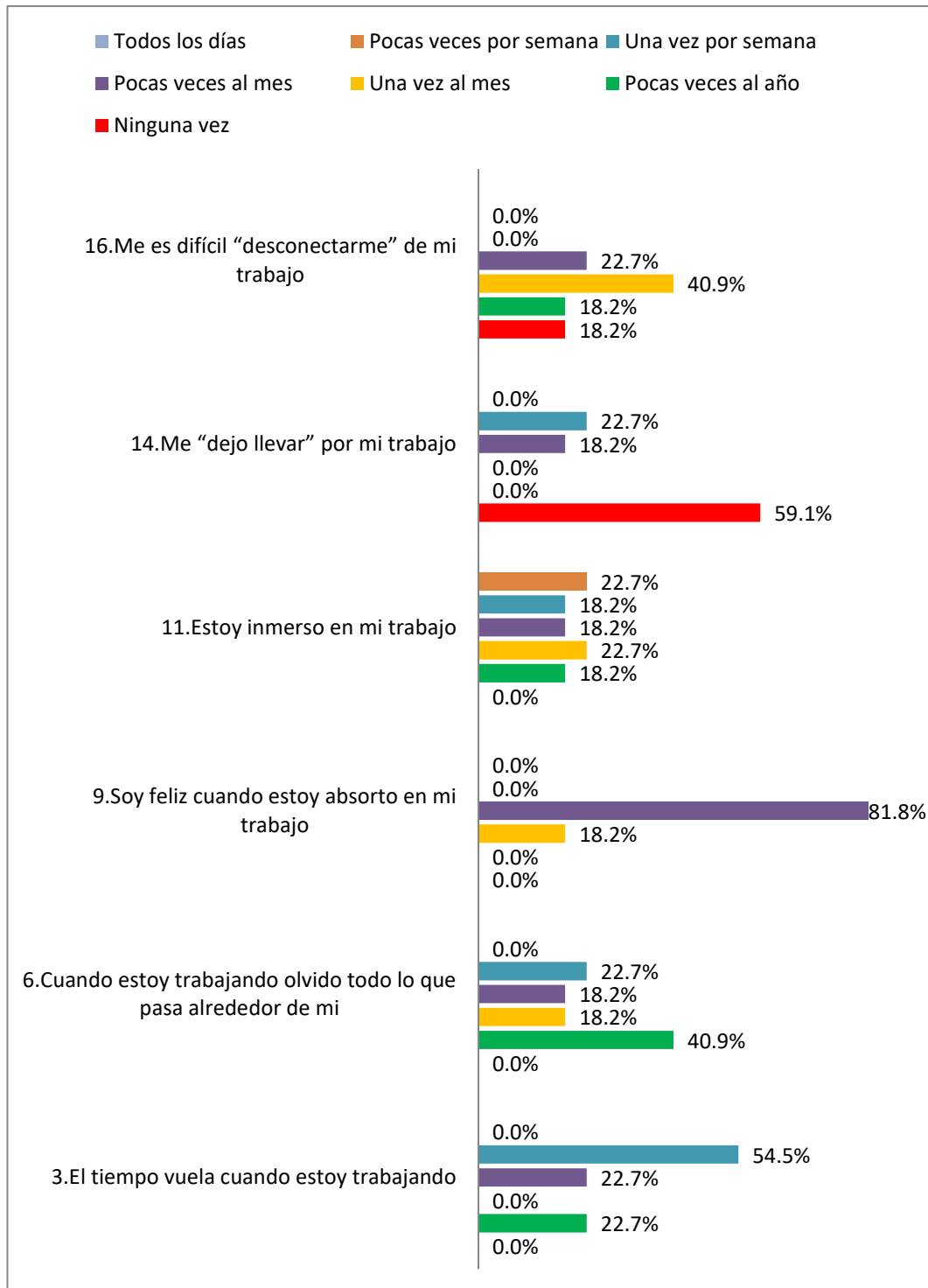


GRÁFICO N° 3: ENGAGEMENT EN LA DIMENSIÓN ABSORCIÓN EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

Fuente: Tabla N° 3

En los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021, el nivel del engagement en la dimensión Vigor en el 18.2% es alto, en el 36.4% promedio y en el 45.5% bajo

TABLA N° 4: NIVEL ENGAGEMENT EN LA DIMENSIÓN VIGOR EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

Nivel del engagement en la dimensión Vigor	Frecuencia fi	Porcentaje %
Bajo	10	45.50%
Promedio	8	36.40%
Alto	4	18.20%
Total	22	100,0

Fuente: Base de datos SPSS

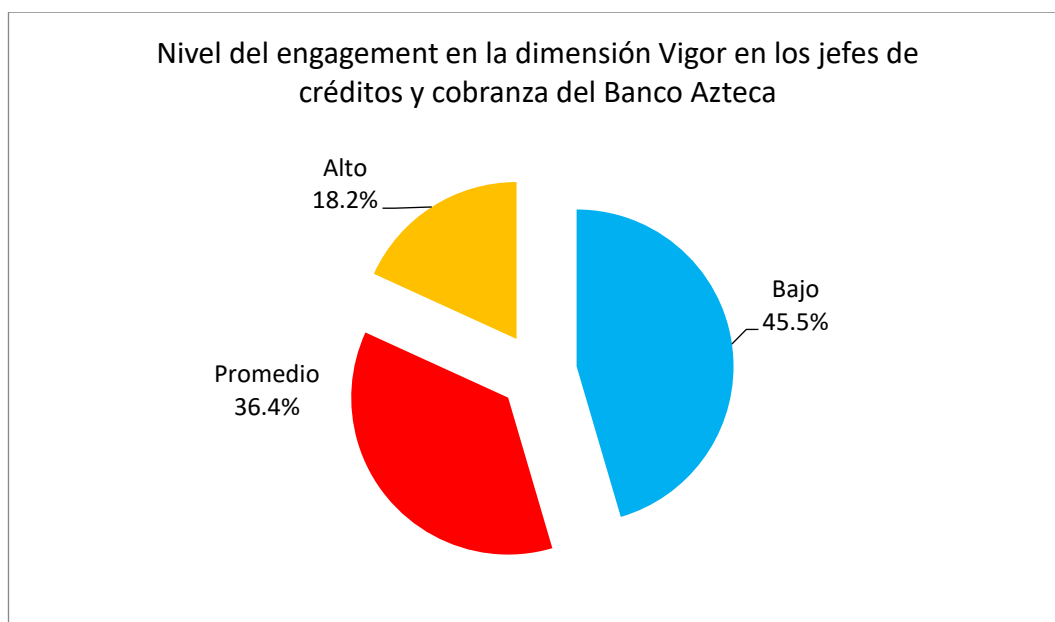


GRÁFICO N° 4: NIVEL ENGAGEMENT EN LA DIMENSIÓN VIGOR EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

Fuente: Tabla N° 4

En los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021, el nivel del engagement en la dimensión Dedicación en el 9.1% es alto, en el 45.5% promedio y en el 45.5% bajo. . Ver Tabla y Figura N° 5.

TABLA N° 5: NIVEL ENGAGEMENT EN LA DIMENSIÓN DEDICACIÓN EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

Nivel del engagement en la dimensión Dedicación	Frecuencia fi	Porcentaje %
Bajo	10	45.50%
Promedio	10	45.50%
Alto	2	9.10%
Total	22	100,0

Fuente: Base de datos SPSS

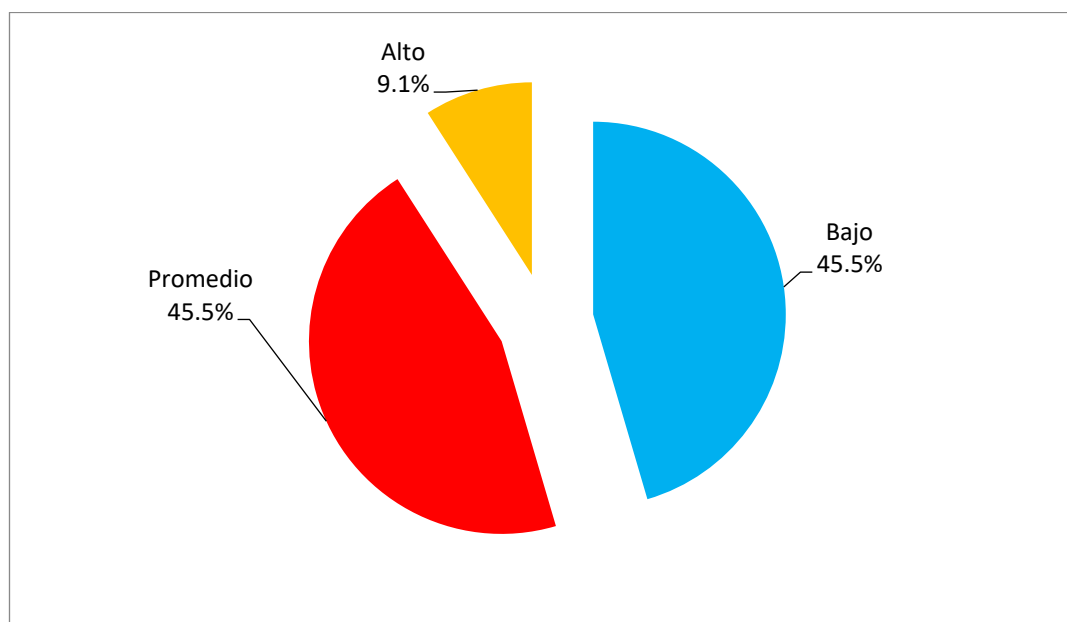


GRÁFICO N° 5: NIVEL ENGAGEMENT EN LA DIMENSIÓN DEDICACIÓN EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

Fuente: Tabla N° 5

En los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021, el nivel del engagement en la dimensión Absorción en el 36.4% es alto, en el 27.3% promedio y en el 36.4% bajo

TABLA N° 6: NIVEL ENGAGEMENT EN LA DIMENSIÓN ABSORCIÓN EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

Nivel del engagement en la dimensión Absorción	Frecuencia fi	Porcentaje %
Bajo	8	36.40%
Promedio	6	27.30%
Alto	8	36.40%
Total	22	100,0

Fuente: Base de datos SPSS

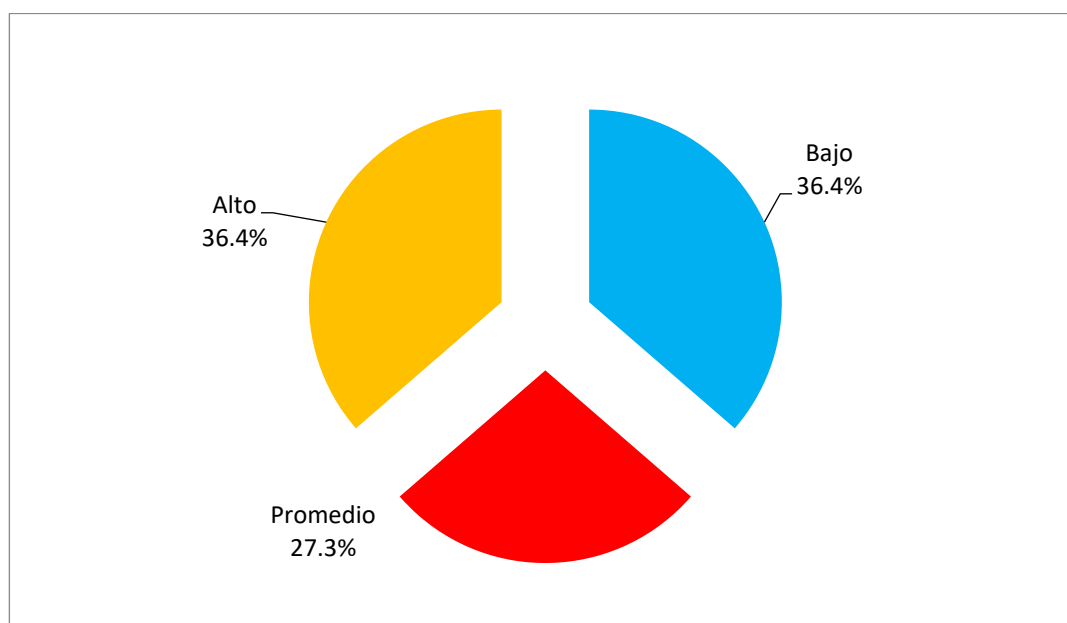


GRÁFICO N° 6: NIVEL ENGAGEMENT EN LA DIMENSIÓN ABSORCIÓN EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

Fuente: Tabla N° 6

En los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021, el nivel del engagement en el 22.73% es alto, en el 36.36% es promedio y en el 40.91% bajo

TABLA N° 7: NIVEL DE ENGAGEMENT EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

Nivel del Engagement en los jefes de créditos y cobranza	Frecuencia fi	Porcentaje %
Bajo	9	40.91%
Promedio	8	36.36%
Alto	5	22.73%
Total	22	100.00%

Fuente: Base de datos SPSS

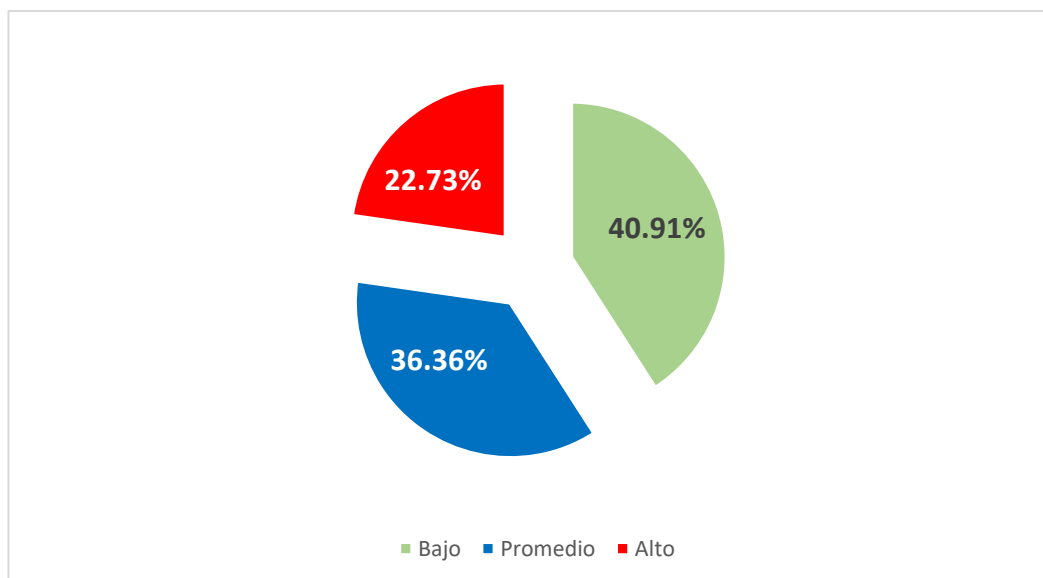


GRÁFICO N° 7: NIVEL ENGAGEMENT EN LOS JEFES DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL BANCO AZTECA AGENCIA PRINCIPAL IQUITOS, FEBRERO 2021

Fuente: Tabla N° 7

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La investigación demuestra en los resultados que el Engagement en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca Agencia principal Iquitos febrero 2021 el nivel es alto en 22.73%, en el promedio esta el 36.36% y el Engagement es bajo en el 40.91%; esto es contrario al estudio realizado por Grados en el 2018 donde concluyó que la organización contaba con trabajadores engaged, donde el nivel de energía era muy alto en la dimensión vigor, no se limitan los trabajadores solo a cumplir con sus funciones, en la dimensión dedicación existe altos niveles de automotivación y en la dimensión absorción también hay altos niveles de actitud positiva, mientras que en esta investigación en la dimensión vigor un alto porcentaje menciona que pocas veces a la semana en su trabajo se siente lleno de energía, el cien por ciento también manifiesta que pocas veces a la semana se levanta con ganas de ir a trabajar, de la misma manera en la dimensión dedicación el cien por ciento pocas veces a la semana considera que esta orgulloso del trabajo que realiza, también alto porcentaje (81.8%) pocas veces por semana está entusiasmado con su trabajo; asimismo en la dimensión Absorción un 81.8% pocas veces al mes es feliz cuando esta absorto en su trabajo.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. El nivel de engagement en los jefes de créditos del Banco Azteca agencia principal Iquitos, febrero 2021 está en bajo en 40.91, en el promedio 36.36% y solo el 22.73 está en un nivel alto lo que implica que los colaboradores con el cargo de jefes de créditos y cobranzas no son engagement en un porcentaje considerable y esto perjudica a la empresa porque existe el riesgo de que éstos se cambien o migren a otras empresas.
2. El nivel de engagement en la dimensión vigor en los jefes de créditos y cobranzas del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021 es 45.50% bajo, en el promedio están 36.40% y 18.20% están en el nivel alto; en esta dimensión el 100% de los colaboradores pocas veces por semana cuando se levantan por las mañanas tienen ganas de ir a trabajar, el 23% de los entrevistados nunca quieren trabajar por largos periodos de tiempo
3. El nivel de engagement en la dimensión dedicación en los jefes de créditos y cobranzas del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021 es 45.50% bajo, en el promedio 45.50% y en el nivel alto 9.10%, en esta dimensión el 100% por veces por semana está orgulloso del trabajo que realiza, el 81.8% pocas veces a la semana está entusiasmado con su trabajo.
4. En la dimensión absorción del engagement el nivel está en bajo 36.4%, en el promedio 27.20% y en el nivel alto 36.40%, es la

dimensión con más alto porcentaje en el nivel alto, sin embargo, el 59% nunca se deja llevar por su trabajo.

CAPÍTULO VII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda con la finalidad de tener más jefes de créditos y cobranzas engaged y que den lo mejor de ellos sin presión alguna, de manera voluntaria, más allá del cumplimiento mínimo obligatorio de sus funciones, considerar dentro del plan estratégico institucional acciones que se ajusten a las necesidades evidenciadas en estudio; además el estudio debe ampliarse a los demás colaboradores del Banco por su importancia en la interacción con los distintos grupos laborales y el público objetivo.
2. Se recomienda a la Administración del Banco Azteca agencia principal Iquitos realizar en periodos quincenales la aplicación de la técnica del Focus Group con la finalidad de recabar información relevante referido a cuáles son las causas para no tener jefes de créditos engaged y que en cada una de las dimensiones estén con altos porcentajes en el nivel bajo de ubicación.
3. Se recomienda en forma inmediata realizar seminarios taller referido a motivación, liderazgo y manejo de aplicativo Mindfulness Meditation con el fin de tener jefes de créditos y cobranza motivados, con un liderazgo proactivo y con mejores niveles de concentración a través de ejercicios de manejo de respiración y concentración por medio de la gestión del pensamiento y entrenamiento del cerebro, incrementando de esta manera los niveles de productividad (efecto del aprendizaje).

4. Siendo hoy en día la variable engagement importante para toda empresa porque permite conocer con cuántos colaboradores engaged se cuenta; se recomienda ampliar el estudio a todos los niveles laborales de la empresa y conocer con ello cual es el riesgo que corre la empresa de tener altos índices de rotación, el mismo que conllevaría a elevar sus costos laborales producto de la curva de aprendizaje y los de capacitación, inducción y familiarización en el puesto.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Bakker, A., Demerouti, E. & Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los empleados engaged mantienen engagement en el trabajo? *Ciencia y Trabajo*, 13, 135-142.
- Candia, M., Castro, C. & Sánchez, E. (2017). *“Relación entre la Satisfacción Laboral y el Engament en la intención de rotar en una empresa minera. Lima - Perú.*
- Grados, R. (2018). *El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte.* Lima - Perú.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: Mc Graw-Hill.
- Kahn, W. (2009). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy Of Management Journal*, 33, 692 - 724.
- Laca, F.A., Mejía J.C. & Gondra, J.M. (2006). *“Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental”.* Xalapa - México.
- Maldonado, J Monteza, H. & Rosales, D. (2018). *El Engagement y la intención de rotar de los trabajadores en las notarías de Lima-Perú.* Lima - Perú.
- Salanova. M. y Schaufeli, W. (2009). *El “engagement” en el trabajo.* Madrid - España: Alianza.
- Schaufeli, W. S.-R. (2001). *“The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach.* California.
- Siebert, W.S. & Zubanov, N. (2009). Searching for the optimal level of employee turnover: A study of a large U. K. retail organization. *Academy of Management Journal*, 294-313.
- Tripliana, J. & Llorens, S. (2015). *“Fomentando empleados engaged: el rol del líder y la autoeficacia”.* Lima.
- Van Breukelen, W., Van der Vlist, R., & Steensma, H. (2004).). “Voluntary employee turnover: Combining variables from the 'traditional' turnover literature with the theory of planned behavior”. *Journal of Organizational Behavior.*
- Wright, T.A., & Bonett, D.G. (2007). “Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of of Management* , 141-160.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la Investigación	Problema	Objetivo	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>El engagement en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021</p>	<p>General</p> <p>¿Cuál es el nivel del engagement en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021?</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel del engagement en la dimensión Vigor en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021? 2. ¿Cuál es el nivel del engagement en la dimensión Dedicación en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021? 3. ¿Cuál es el nivel del engagement en la dimensión Absorción en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021? 	<p>General</p> <p>Determinar el nivel del Engagement en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer el nivel del engagement en la dimensión Vigor en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021 2. Establecer el nivel del engagement en la dimensión Dedicación en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021 3. Señalar el nivel del engagement en la dimensión Absorción en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021 	<p>Tipo de estudio Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental con enfoque cuantitativo</p>	<p>POBLACION: La población de estudio es 22 colaboradores con el cargo de jefe de créditos y cobranza del banco Azteca agencia principal Iquitos.</p> <p>MUESTRA: La muestra es idéntica a la población</p> <p>Procesamiento Hoja de cálculo Excel para elaboración de tablas y gráficas. SPSS V-25 para el análisis de los datos. Uso de las frecuencias para la determinación de porcentajes de cada uno</p>	<p>Cuestionario</p>

Cuestionario Engagement

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, el siguiente cuestionario es para uso de una investigación de tipo académico, por lo cual solicitamos responder con la mayor sinceridad posible. La información recabada de este cuestionario será manejada de manera confidencial.

A continuación, se presenta una serie de enunciados, marque con una X la respuesta que considere adecuada.

	Nunca 0 Ninguna vez	Casi nunca 1 Pocas veces al año	Algunas veces 2 Una vez al mes	Regularmente 3 Pocas veces al mes	Bastante veces 4 Una vez por semana	Casi siempre 5 Pocas veces por semana	Siempre 6 Todos los días						
N°	ITEMS						1	2	3	4	5	6	7
01	En mi trabajo me siento lleno de energía V1												
02	Mi trabajo está lleno de significado y propósito D1												
03	El tiempo vuela cuando estoy trabajando A1												
04	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo V2												
05	Estoy entusiasmado con mi trabajo D2												
06	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi A2												
07	Mi trabajo me inspira D3												
08	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar V3												
09	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo A3												
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago D4												
11	Estoy inmerso en mi trabajo A4												
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo V4												
13	Mi trabajo es retador D5												
14	Me "dejo llevar" por mi trabajo A5												
15	Soy muy persistente en mi trabajo V5												
16	Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo A6												
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando V6												

2. Consentimiento informado

Yo, _____,
acepto participar voluntariamente en el estudio “El engagement en los jefes de créditos y cobranza del Banco Azteca agencia principal Iquitos marzo 2021”.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma participante

Firma Investigador
Responsable

Iquitos, _____ de marzo del 2021

Este documento se firma en dos ejemplares quedando una copia en poder de cada parte