

Engagement En Entidad Financiera Colombiana

Trabajo De Grado

Maestría En Gerencia De Talento Humano

Investigación

Presenta:

Amalia Mora Mora, ID 100299541

Luz Stella Díaz Pardo, ID 100138347

Tutor:

Claudia Johanna Serrano Rodríguez

Maestría Gerencia de Talento Humano

Politécnico Grancolombiano

Investigación

12 de marzo 2023

Tabla de contenido

Abstrac	3
Resumen.....	5
Introducción	7
Planteamiento del Problema	9
Justificación	11
Pregunta de Investigación.....	13
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos.....	14
Marco Teórico.....	15
Metodología	24
Diseño metodológico.....	24
Instrumentos - herramienta de recolección de datos	26
Participantes	28
Procedimiento va relacionado con los objetivos 1- 2- 3	28
Componente ético de la investigación.....	30
Resultados.....	32
Análisis	36
Discusión.....	38
Recomendaciones	39
Referencias bibliográficas.....	40
Anexos	48
Anexo A. Entrevista semiestructurada	48
Anexo B. Consentimiento informado.....	49

Abstrac

Engagement is the way to ensure that employees perform their work out of conviction and self-motivation, that they feel pleasure and enthusiasm to perform their work and not only do it out of duty. The objective of this work is to describe what are the characteristics of work engagement in a financial institution in the municipality of Choachí, for which the survey method was used through a qualitative research with an interview of nine questions applied to 5 employees of this office that correspond to 60% of the employees of this office, this information was processed by the atlas ti application. The general result obtained is that the collaborators feel pride as the main result was that in general there is an optimum level of job satisfaction,

It was possible to show that the engagement is characterized in the collaborators of the financial entity in the municipality of Choachí with words such as happiness, it was possible to show that performing their work generates emotions such as joy and willingness. According to interviewee 1 "Feeling satisfaction and pride in the work being done" interviewee 2 affirms that he feels pleasure in his work" what I do is something I like, it is my life's complement" interviewee 3 mentions rapport "in the organization we have a very good connection with the work team" this makes him really enjoy the hours of work. Interviewee number four "mentions that I always try to do my best with a positive thinking" referring to the attitude he brings to his work, he also states that he enjoys his work. Interviewee number five "says he feels passionate about his job and enjoys his work".

It is necessary to mention that the importance of valuing pride in an organization, related to the sense of belonging that strengthens the organizational climate, generating the fulfillment of

objectives in the financial institution to which this study was applied, where it can be inferred from the results that it is one of the components of engagement that is present in the responses of the five interviewees and that characterize the company as an excellent place to work.

Resumen

El engagement es la forma de lograr que los colaboradores realicen su labor por convicción y motivación propia, que sienten gusto y entusiasmo por realizar su labor y no que lo hagan únicamente por deber. El presente trabajo tiene por objetivo Describir cuales son las características del engagement laboral en una entidad financiera del municipio de Choachí, para lo cual se utilizó el método de encuestas por medio de una investigación cualitativa con una entrevista de nueve preguntas aplicada a 5 colaboradores de esta oficina que corresponden al 60 % de los funcionarios de esta oficina esta información fue procesadas por el aplicativo atlas ti. El resultado obtenido a modo general es que los colaboradores sienten orgullo como resultado principal se obtuvo que en general existe un óptimo nivel de satisfacción laboral,

Fue posible evidenciar que el engagement se caracteriza en los colaboradores de la entidad financiera en el municipio de Choachí con palabras como felicidad, fue posible evidenciar que realizar su trabajo genera emociones como el gorullo la disposición. de acuerdo con lo mencionado por el entrevistado 1 “El sentir satisfacción y orgullo de la labor que se realiza” el entrevistado número 2 afirma sentir gusto por su trabajo” lo que realizo es algo que me gusta es mi complemento de vida” el entrevistado número 3 menciona compenetración “en la organización tenemos muy buena conexión con el equipo de trabajo” esto hace que se disfrute en verdad las horas de trabajo. El entrevistado número cuatro “menciona siempre intento dar lo mejor de mí con un pensamiento positivo” refiriéndose a la actitud que le pone a su trabajo, también afirma disfrutar de su trabajo. El entrevistado número cinco “dice sentirse apasionado por su trabajo y sentir gusto por su labor”.

Es necesario mencionar que la importancia de valorar el orgullo en una organización, relacionado con sentido de pertenencia que fortalece el clima organizacional generando cumplimiento de objetivos en la entidad financiera a la cual se le aplico el presente estudio, donde se puede inferir según los resultados que es uno de los componentes del engagement que está presente en las respuestas de los cinco entrevistados y que caracterizan a la empresa como un excelente lugar de trabajo.

Introducción

Las organizaciones hoy día requieren de colaboradores comprometidos, que estén dispuestos a enfrentar un entorno cambiante y desde el área de recursos humanos se tiene el desafío de reclutar equipos de trabajo eficientes, que cuenten con las competencias necesarias para desempeñar cada cargo y estén altamente comprometidos con los objetivos y valores corporativos.

las empresas hoy día se preocupan e invierten muchos recursos y tiempo para lograr ambientes de trabajo cálidos, colaboradores felices y conformes con el trabajo que desempeñan, con familias que crecen y tienen calidad de vida, apuntándole siempre a un ambiente laboral adecuado que permita la libre expresión, aportar ideas, tener autonomía en las funciones de cada persona, sin embargo, no es suficiente, de aquí el concepto engagement que permite una visión distinta ya que va directamente relacionado con la persona y su interior, con su actuar y la forma de valorar su trabajo, de cómo lo ejecuta y lo disfruta, por esta razón, las organizaciones le están apuntando a esta variable ya que trae muchos beneficios que se ven reflejados en el cumplimiento de metas comunes.

En esta investigación se tratara el concepto engagement en una entidad bancaria teniendo en cuenta que no existen muchas investigaciones en este tipo de entidades, donde abarca sus características y sus tres variables que son vigor dedicación y absorción, la importancia de su medición y la forma como es valorado en las empresas y la importancia de que los colaboradores de las entidades bancarias logren vincularse laboral y emocionalmente a los procesos y demás variables cuyos resultados se ven reflejados en la productividad y efectividad, de esta forma surge el engagement (Lasso, 2015) llegando a considerarse hoy en día como una energía, pasión,

dedicación , vitalidad, concentrada y direccionada a las metas de la organización, así los colaboradores engaged son personas conectadas con trabajos de forma física y cognitiva, lo cual, genera una ventaja competitiva de una organización (Pandey & Shine, 2013).

De acuerdo con lo anterior se realiza un análisis de la gran importancia que tiene el engagement en una entidad bancaria y los beneficios que puede traer a la organización si desde gestión humana y desde las diferentes áreas desarrollan estas variables y logran que los colaboradores se sientan inmersos en ellas.

Planteamiento del Problema

Los colaboradores en una organización son el principal insumo para competir en el mercado actual, pues son los que se encargan de cumplir los objetivos y visiones de las empresas, y son quienes compiten en el mercado, prestan servicios y generan bienes, ayudando a sus directivos a alcanzar el éxito, logrando posicionarse como marca y generar reconocimiento en sus clientes (Peña et al, 2022).

De acuerdo con lo anterior, cabe resaltar que hay sectores que tienen un acercamiento con el cliente como es el sector financiero, puesto que es necesario la formalización de los clientes, brindar asesoramiento y tener credibilidad como institución (Agurto et al, 2020). Por lo que el trato de las relaciones humanas se vuelve indispensable para el éxito como organización, y para que esta sea robusta y eficiente, es fundamental que sus colaboradores cuenten un bienestar y nivel de pertenencia con su rol dentro de la institución.

En ese sentido, existe un círculo de dependencia, entre la organización y sus colaboradores, donde la organización depende de los colaboradores para alcanzar sus objetivos como entidad, y los colaboradores dependen de la organización, primeramente, para recibir un ingreso financiero, pero también desarrollarse profesional y personalmente, sin embargo, es más dependiente la organización pues es necesario que ellos creen un ambiente laboral que mantenga motivados a sus empleados.

Empresas consultoras han confirmado que el estado mental y el bienestar laboral de los empleados está relacionado con su compromiso laboral, por lo que un cuerpo de trabajo motivado y comprometido puede verse reflejado en los resultados con los clientes (Ramirez, 2022). Estas realizan estudios exploratorios de los niveles de engagement, definiéndolo como el

vínculo emocional positivo que existe entre un colaborador y su organización, la cual, influye en su actuar y grado de esfuerzo en relación con las tareas laborales.

Cuando no se tienen en cuenta estos factores, analizar el engagement en sus dimensiones se afectan los entornos saludables, productivos y atractivos en las entidades bancarias, llegando a afectar la salud mental de los colaboradores, y los objetivos propuestos de la organización, incluso la relación cercana que tienen con los clientes, bajando los niveles de satisfacción de los mismos (Peña et al, 2022).

Además de que esta investigación servirá de insumo informativo para la entidad financiera, se realizará un diagnóstico exploratorio de las características del engagement, considerando los beneficios que este trae tanto para la entidad como para los trabajadores.

Justificación

El concepto de Salanova y Schaufeli (2009) en que cada vez son más las organizaciones que ven al talento humano como su activo más valioso toma más fuerza, por este motivo, se hace imprescindible el análisis de la psicología positiva, así como el engagement de los funcionarios. Este tema ha sido argumento de investigación en los últimos tiempos, generando impactos positivos en la productividad de las empresas. Este efecto es conocido como organización saludable, que es un punto de partida para afrontar los retos de competitividad que exige la globalización, y es por esta razón que el engagement es un tema primordial de investigación.

Según la investigación ejecutada en el presente informe, en Colombia no se ha realizado un estudio por parte de una entidad financiera que identifique el engagement y sus características como lo son la variable del vigor, la absorción y la dedicación, razón por la cual, para la entidad bancaria objeto de estudio es importante identificar el grado de gusto y pasión de colaboradores por invertir esfuerzo y tener disposición en situaciones adversas inyectándole energía al trabajo, en la forma como un colaborador se implica de forma desafiante y significativa con la organización, si sienten orgullo y entusiasmo al desarrollar las actividades a pesar de las dificultades, y si realmente disfrutan y aman su trabajo.

El engagement es importante para el desarrollo organizacional debido a que son las personas las que planifican, implementan, evalúan, y monitorean los procesos desde un enfoque proactivo que abarca el cambio en variables internas y externas para la renovación de muchos procesos vitales, que influyen en muchas áreas de la empresa, según (Grueso, 2016). También, el engagement tiene un vínculo directo con la satisfacción laboral, además de hacer que sus empleados sean más creativos, productivos y dedicados a garantizar la competitividad de las

organizaciones en las que trabajan y a las que sienten que pertenecen activamente (Ruiz, et al., 2021; Omar et al, 2009).

Sin embargo, hasta el momento no se ha realizado ningún estudio investigativo que corrobore los resultados que espera la entidad en cuanto al desempeño y la satisfacción de los colaboradores, por tal razón, esta investigación permitiría a la entidad bancaria identificar posibles áreas de mejora en la gestión de su talento humano, la entidad podría implementar políticas y diferentes estrategias que fomenten el engagement de sus trabajadores, más explícitamente, el vigor, la dedicación, y la absorción, resultado que podría aumentar la competitividad en el mercado financiero.

De esta manera, la investigación no solo tendría un impacto directo en la estabilidad laboral y el desempeño de la entidad bancaria, sino también en el desarrollo económico en general.

Finalmente, ¿Cómo se caracteriza el engagement en los colaboradores de una organización financiera en el municipio de Choachí, durante el año 2023? Esta investigación es muy importante tanto en el ámbito práctico como social, ya que la institución financiera es para sus colaboradores un segundo hogar, puesto que allí pasan más de ocho horas, los cinco días a la semana. Al conocer el estado de las diferentes categorías de estudio en la organización, es factible realizar cambios para mejorar su productividad, lo que podría ser implementado en otras organizaciones similares, beneficiando a los grupos de interés (Ruiz et al, 2021).

Pregunta de Investigación

¿Cómo se caracteriza el engagement en los colaboradores de una organización financiera en el municipio de Choachí, durante el año 2023?

Objetivo general

Describir cuales son las características del engagement laboral en una entidad financiera del municipio de Choachí,

Objetivos específicos

Identificar los componentes que integran el engagement en una entidad del sector financiero.

Indagar si los colaboradores de la entidad financiera sienten deseos de invertir su energía y esfuerzo en situaciones adversas de su trabajo.

Definir la implicación laboral e involucramiento de los colaboradores, de la entidad financiera.

Valorar si el trabajo para los colaboradores es motivo de entusiasmo y orgullo

Palabras Clave

Psicología positiva, engagement, organización,

Marco Teórico

El término "engagement" se refiere al vínculo emocional positivo que existe entre un empleado y su empleador y que afecta al comportamiento y al nivel de esfuerzo de ese empleado en lo que concierne a los oficios relacionadas con el trabajo. Este estado motivacional positivo se interpreta como un alto grado de vigor, dedicación y absorción que está directamente conectado con la forma en que los colaboradores enfocan y afrontan su tarea (Acuña et al, 2022).

Las diferentes dimensiones anteriormente mencionadas, vigor, absorción y dedicación, son esenciales para medir el espectro del engagement. La primera, vigor, se refiere a la energía y fuerza que el individuo aporta a su trabajo y su entusiasmo por comenzar sus tareas diarias. La segunda, dedicación, se relaciona con el compromiso emocional que la persona tiene con su trabajo, su inspiración y el orgullo que siente al realizarlo. Por último, la absorción se refiere a la satisfacción y felicidad que el individuo experimenta al trabajar, su resiliencia para enfocarse y realizar su trabajo con intensidad y sin distracciones externas (Bosch et al., 2021).

Es crucial prestar atención al engagement laboral ya que puede proporcionar una ventaja competitiva a la empresa para operar con éxito en la economía global, contando con recursos humanos que se identifiquen con sus objetivos, ayudando a la empresa a diseñar entornos laborales donde puedan desarrollar sus habilidades, crecer y destacarse (López y Chiclana, 2018).

Según Omar et al (2009), los colaboradores más felices están más inclinados a ser creativos, productivos y dedicados, así como a garantizar la competitividad de las organizaciones en las que trabajan y a las que sienten que pertenecen activamente. Los gerentes de las empresas se han dado cuenta de que, para lograr una ventaja competitiva en una economía cambiante, es

necesario tener colaboradores que se identifiquen con los objetivos organizacionales (Hernández, 2013).

Lograr que un colaborador se sienta orgulloso de pertenecer a una organización significa lograr un entorno de trabajo ideal que involucre un objetivo organizacional y denote colaboración, sinergia, pasión, energía y esfuerzo, el compromiso es entonces el motor activo y positivo que da energía, dedicación y absorción al trabajo (Bosch et al, 2021).

Luego, los empleados que realizan su labor con entusiasmo están preparados para utilizar sus conocimientos, destrezas y capacidades debido a que su bienestar y su rendimiento laboral aumentan cuando están contentos con su trabajo y tienen buenos sentimientos como la realización y la autoestima. Como resultado, se implican con la organización y experimentan una alta satisfacción laboral (Agurto et al, 2020).

En el ámbito internacional, estudios llevados a cabo en Estados Unidos por Rajabi et al. (2021), analizaron qué variables están implicadas en el éxito de las ventas de 1482 representantes. Se evaluaron varios factores, incluyendo la claridad en las funciones y el conflicto, la satisfacción laboral, el rendimiento, rotación, consideración del liderazgo, clarificación del papel del líder, edad, sexo y experiencia comercial, posteriormente se elaboró un instrumento específico para la recogida de datos, a continuación, se realizó un estudio factorial confirmatorio para determinar la efectividad convergente entre las variables, encontrando que los factores mencionados anteriormente son los que determinan el fenómeno del éxito en ventas, teniendo gran relevancia su nivel de pertenencia con la empresa.

Así mismo, Lambert et al. (2021) presentaron una investigación en la que buscaban comprender cómo el engagement y la valoración del rendimiento del servicio se relacionan en

los restaurantes de comida rápida. Tras analizar los datos, descubrieron que estas dos variables tienen una relación significativa y directa, lo que les permitió concluir que el engagement se relaciona con aspectos como el nivel operativo, financiero y de atención al cliente dentro del contexto empresarial de los restaurantes de comida rápida.

Por otra parte, Cote et al. (2021) realizaron un estudio para examinar cómo el presentismo afecta la felicidad y satisfacción laboral en el área de la salud. Para esto, los investigadores utilizaron la escala de engagement de Utrecht, y para evaluar la asistencia y la satisfacción en el trabajo se elaboraron dos encuestas. Los resultados indicaron que la satisfacción en el trabajo se asocia negativamente y que el engagement es una herramienta de apoyo organizacional percibido para actuar como mediador en esta relación.

Ruiz et al. (2021) analizaron la relación entre satisfacción laboral y el engagement ocupacional en el personal de una empresa agroindustrial peruana. Se aplicó la escala de engagement Utrecht y la escala de satisfacción laboral Meliá y Peiró a los 201 empleados que conformaban la muestra. Según el estudio, existe una asociación significativa y directa de alto nivel entre las variables, con una correlación entre ellas de 0,81.

Adicionalmente, este estudio se centra en el área privada y recalca la importancia de que las empresas satisfagan a sus clientes ofertando productos y servicios de gran calidad. Para lograr esto, es crucial que los trabajadores del sector privado trabajen en las mejores condiciones posibles. Esto se debe a que la competencia en el mercado es intensa y las empresas deben destacarse para mantenerse en el negocio (Ruiz et al., 2021).

Diversos estudios internacionales y latinoamericanos han explorado la relación entre el engagement y la satisfacción laboral, además, la ventaja competitiva en diferentes sectores.

Sugiriendo que el engagement juega un papel importante para el rendimiento y el éxito en diferentes sectores y contextos laborales, además, los trabajadores que cuentan con un nivel superior de engagement también benefician la productividad de la empresa como el buen trato con sus clientes (Ruiz et al., 2021).

Granados (2015) realizó un estudio en la ciudad de Bogotá para determinar el grado de engagement en el departamento de gestión del talento humano en la Contraloría General de la República. El estudio fue cuantitativo con una forma descriptivo transversal y contó con la participación de 59 empleados que diligenciaron la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht (UWES). Las conclusiones muestran que los empleados valoran el compromiso, siendo el atributo vigor el que recibe la puntuación más alta.

La implicación laboral promueve la formación y movilización de recursos laborales, según los resultados de los estudios realizadas bajo la dirección de Gallego y Londoño en 2010. Además, se ha descubierto que los empleados altamente comprometidos utilizan sus recursos personales para lograr sus objetivos y están intrínsecamente motivados para ello (Bakker y Demerouti, 2013). Esto conduce a una retroalimentación positiva, reconocimiento, un mejor ambiente de trabajo, relaciones positivas entre pares y superiores, y otros beneficios.

(Cari Alarcón, 2022) realizó la investigación. ¿Cómo ha cambiado la implicación de la gente en su trabajo en el sector bancario? Es una investigación cuantitativa de manera no experimental que analiza la influencia del engagement de los empleados y las emociones relacionadas con el trabajo, tanto positivas como negativas, y el grado de satisfacción de los trabajadores de una entidad bancaria con su trabajo. Como resultado, el engagement tiene un nivel de influencia alto y muy significativo en la forma como aumentar la satisfacción laboral en

el sector bancario. En cuanto al vigor, se constató que el engagement sí mejora la satisfacción laboral en el sector bancario, y su influencia es alta. En cuanto a la dedicación, el engagement mejora la felicidad laboral en el sector bancario, y la dedicación ha conducido a una situación favorable tanto para los empleados como para las empresas (Cari y Ccasa, 2022).

Luego, comprender la participación y el sentido de pertenencia fue el objetivo de un estudio colombiano cualitativo, descriptivo y transversal. En el estudio participaron cinco pilotos de una aerolínea estatal que llevaban trabajando en ella al menos dos años (Quiroga y Cruz, 2021). Los hallazgos del estudio muestran "que lo que genera pasión y se hace por vocación genera compromiso y sentido de bienestar" y "que el compromiso y el sentido de pertenencia tienen implicaciones positivas tanto para los empleados como para las organizaciones" (Quiroga y Cruz, 2021). Estos hallazgos se traducen en felicidad, alto rendimiento, aumento de la eficiencia y la productividad, y disminución del absentismo, la rotación y los niveles de estrés.

En Colombia el compromiso Laboral según la escala de Utrecht fue utilizada en un estudio de la Universidad La Sabana sobre la conexión entre la forma de actuar los colaboradores relacionado con el liderazgo y el engagement en el lugar de trabajo durante las pandemias, es otro estudio realizado en Colombia que analiza cómo se siente la gente en el trabajo. En el número total de respuestas evaluadas en las conclusiones del estudio se incluyeron 260 encuestados que trabajaban en Colombia, la mayoría de ellos en Bogotá D.C. (González, 2022).

Al recibir respuestas que ayudan a determinar la existencia de las variables en los niveles medio y alto, las conclusiones del estudio demuestran la implicación a través del vigor, la devoción y la absorción. La categoría que recibió la valoración más alta fue vigor. El objetivo más relacionado con el engagement tiene una correlación moderadamente positiva con el

liderazgo debido a las altas correlaciones que presenta con el vigor y la absorción. En resumen, cuando se habla de compromiso, la dedicación tiene la relación más alta, mientras que la absorción tiene la correlación más baja en términos de las metas categorías de los comportamientos de liderazgo (González, 2022).

Las conclusiones del estudio demuestran que el compromiso se demuestra mediante la energía, la devoción y la absorción, recibiendo respuestas que permiten identificar la presencia de las variables en niveles medios y altos. Con la mejor valoración se encuentra la categoría de vigor. Debido a las altas correlaciones que tiene con vigor y absorción, el objetivo que más se relaciona con el engagement cuando se discute la relación entre liderazgo y esas categorías presenta una correlación moderadamente positiva (Gonzalez, 2022). En suma, al discutir el engagement, la dedicación tiene la correlación más alta mientras que la absorción tiene la correlación más baja en términos de las metas categorías de comportamientos de liderazgo.

En una entidad castrense se realizó estudio con enfoque cuantitativa. Uno de los objetivos de la investigación era evaluar el grado de participación entre los funcionarios públicos civiles y militares. Entre damas y caballeros, la población del estudio se divide a partes iguales entre participantes militares y civiles, con edades entre un rango de 18 a 60 años. El cuestionario UWES-17, que se utilizó en la encuesta electrónica, está reconocido como un instrumento internacional estándar y válido. La muestra estuvo compuesta por 100 empleados, 50 militares y 50 civiles, seleccionados de forma intencionada y no aleatoria. Entre los resultados y conclusiones se constata que el 76% de los empleados de la entidad militar obtienen la mejor puntuación en vigor, el 89% en dedicación y el 49% en absorción, lo que indica que tanto los

militares como los civiles, en conjunto, tienen altos niveles de compromiso y dedicación (Charry y Solórzano, 2021).

Dos empresas relacionadas con el turismo en Perú realizaron un estudio con una muestra de 209 colaboradores de ambos sexos para identificar las diferencias en el engagement entre los empleados. Se empleó la Escala Laboral de Utrecht (UWES), una herramienta de estudio descriptivo-comparativo y no experimental.

El turismo receptivo representaba el 62,5% de la mano de obra, y los resultados mostraron que el 56,5% de los trabajadores tenían un compromiso laboral medio. No se detectaron diferencias perceptibles en el trabajo-engagement entre las dos organizaciones turísticas. Se determinó que no hay diferencias significativas en la implicación cuando se compara con la edad y el sexo, pero sí hay disparidades sustanciales cuando se compara con la antigüedad en la empresa de turismo receptivo (Borda, 2021).

En Perú, una empresa del sector banca y finanzas emprendió un estudio para examinar la conexión entre el uso de prácticas ágiles, el compromiso de los colaboradores y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Para ello se empleó un diseño cuantitativo correlacional. La escala ISA Engagement y la escala NIMICA se combinaron para desarrollar una escala de medición de los factores de evaluación de las prácticas ágiles. Los resultados revelaron conexiones entre débiles y moderadas entre las tres características del compromiso en el trabajo y el despliegue de metodologías ágiles. Se esbozaron las principales técnicas de conciliación de la vida laboral y familiar de los participantes y se examinaron las diferencias en el compromiso laboral en función del tipo de trabajo y la antigüedad (Anaya, 2021).

En Arequipa, Perú, se investigó una institución financiera siendo uno de los objetivos principales conocer la relación entre la felicidad en el trabajo y el engagement. Para la técnica de estudio se utilizó un diseño no experimental, se utilizaron métodos de muestreo no probabilístico y conveniente. Se aplicó una encuesta de 24 preguntas a 35 empleados mediante la técnica de sondeo. Se utilizaron las opiniones de tres expertos para juzgar si el instrumento era válido. También se utilizó el alfa de Cronbach, cuya puntuación fue de 0,956, para determinar la fiabilidad. El análisis de los resultados se realizó con la herramienta estadística spss. Se pudo evidenciar que existe una relación muy amplia entre ambos, siendo la sig. bilateral inferior a 0,05 y el coeficiente rho spearman = 0,586 (Apaza, 2022).

Se realizó un estudio en Lima, Perú en 2021, con el objetivo de identificar la relación entre contentamiento y engagement en la fuerza laboral de enfermería de la Red de Salud Lampa. La muestra fue de 79 profesionales de enfermería, que fue un censo. Hubo un muestreo de conveniencia no probabilístico. Se utilizó un diseño transversal no experimental y una forma de investigación fundamental. Dentro de los instrumentos utilizados está la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht (UWES), versión española, que consta de 17 ítems, y la Escala de Felicidad de Lima (EFL), que consta de 27 ítems. Según los resultados, existe una relación sustancial, directa y elevada entre la felicidad y el engagement, así como entre la felicidad y las dimensiones de vigor y dedicación. La dimensión de absorción también mostró una correlación significativa, directa y moderada (Huallata, 2021).

En Piura, Perú, se realizó un estudio en el año 2022 con el objetivo principal de averiguar cómo se relacionan el engagement y el servicio al cliente en una institución financiera de Sullana. Se empleó la técnica de encuesta, teniendo como herramientas el cuestionario de

engagement y el cuestionario de servicio al cliente, los cuales fueron revisados en un proceso de confiabilidad y validez. El diseño metodológico se basó en un planteamiento cuantitativo, diseño descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, siendo todos estos enfoques basados en encuestas. La población que participó estuvo compuesta por 300 usuarios y la muestra donde se utilizaron los instrumentos estuvo conformada por 10 usuarios que frecuentan el área de operaciones de una institución financiera en Sullana. Según las estadísticas, el 42,5% de las personas piensa que la atención al cliente en la institución bancaria de Sullana está por debajo de la media, y el 35% piensa que está por encima de la media (Rivera, 2022).

Metodología

Diseño metodológico

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, se define como una metodología que se enfoca en estudiar la realidad de las personas en su contexto natural, mediante la observación e interpretación del sentir de los colaboradores implicados y muy apropiado para el presente estudio de investigación (Rodríguez et al, 1996).

El presente estudio de investigación se plantea con una metodología cualitativa, se eligió este enfoque ya que permite involucrar a los participantes con total libertad compartiendo y facilitándonos información, describiendo detalladamente diferentes situaciones, eventos, vivencias, conductas e interacciones y la forma como se manifiestan en el día a día laboral de los colaboradores.

Este diseño metodológico nos permite identificar diferentes opiniones y características del engagement laboral que presentan los trabajadores, se logró un espacio de opinión donde los participantes socializan el sentir, pensar y vivir de las experiencias diarias obteniendo como resultado una recolección de datos cualitativos importantes y necesarios que son de gran utilidad junto con la observación para evidenciar si los colaboradores de la entidad bancaria tienen inmersas las características del engagement y sus tres componentes vigor, absorción y dedicación, escuchando sus opiniones de acuerdo con las preguntas realizadas que abarcan diferentes escenarios laborales que se pueden presentar en el día a día como el significado del trabajo desde cada punto de vista, el involucramiento con el trabajo, implicación laboral, grado de conexión laboral, la adaptación y disposición con que realizan las actividades diarias y la

energía y resistencia mental con que cuentan los entrevistados, el entusiasmo y el orgullo que sienten de realizar sus labores etc,

Con la metodología utilizada se aborda un proceso de investigación donde los participantes pueden describir sus vivencias laborales, a pesar de que no abarca todos los ámbitos interpretativos con seguridad comprende necesarios y principales para llevar a cabo la muestra de del presente estudio (Hernández et al, 2006), adicionalmente, mencionan que se fundamenta en “diseños etnográficos, diseños de investigación-acción, diseños fenomenológicos y narrativos, sin embargo, es de vital importancia aclarar que no hay una división entre los mismos, por eso la afirmación de que no existen fronteras entre los diseños cualitativos ya que en una investigación se tienen en cuenta estas variables (Salgado, 2007).

Los estudios descriptivos describen en profundidad fenómenos, sensaciones y acontecimientos, así como la forma en que se manifiestan. Estas investigaciones pretenden identificar los rasgos, características y perfiles de un grupo de individuos a los que se aplica el instrumento. Se recopila información de forma independiente o en colaboración sobre el tema que el investigador ha elegido como objeto de estudio y, a continuación, se describe (Hernández et al, 2017).

El método cualitativo lo utilizan los investigadores que quieren comprender una situación. Proponen un proceso que trata de dar sentido a la situación a partir de la interpretación de la información, sin imponer ideas preconcebidas sobre el problema estudiado. Este método profundiza y no generaliza a partir de los datos recogidos, sino que busca describir textualmente lo que se percibe (Bonilla y Sehk, 2005).

Monge (2010) sostiene que la metodología cualitativa “aporta diferentes resultados e información importante que no puede ser descubierta con métodos cuantitativos y que es muy primordial y valiosa para tomar las mejores decisiones en las empresas” con el fin de mejorar los resultados.

Instrumentos - herramienta de recolección de datos

Se utilizará como herramienta la entrevista semi estructurada. Según Bautista (2022) los investigadores utilizan una diversidad de instrumentos aptos para recolectar información como los son las entrevistas, y para el presente estudio se hará uso de esta de manera ya que permite utilizar las palabras de los entrevistados para comprender sus perspectivas y maneras de habitar el mundo que les rodea, incluyendo su vida laboral (Cadena et al, 2017), y de esta forma podemos determinar si los participantes tienen engagement en sus tres categorías, vigor, dedicación y absorción.

Luego de la recolección de información durante la entrevista, logramos interpretar y analizar detalladamente lo descrito por los participantes acerca de las diferentes situaciones, eventos, vivencias, conductas, interacciones y la forma como se manifiestan en el día a día laboral de cada uno; evaluando el desarrollo verdadero de las vivencias y percepciones sin modificar la realidad de las vivencias logrando así el significado de las formas de actuar el ser humano (Hernández et al, 2010).

La recolección de los datos para el presente estudio se llevó a cabo por medio de entrevistas individuales realizadas a los funcionarios comerciales de una entidad bancaria del municipio de Choachí, Cundinamarca, se pudo identificar diferentes opiniones y variables del engagement laboral que presentan los colaboradores. Se logro un espacio de opinión donde los

participantes socializan el sentir, pensar y vivir de las experiencias diarias vividas obteniendo como resultado una recolección de datos cualitativos importantes y necesarios para el desarrollo de la presente investigación.

Según Cortazzo y Trindade (2014), dado que una entrevista se basa siempre en una hipótesis y se guía por objetivos fijados en función de nuestro interés por conocer las experiencias y sentimientos de los entrevistados, se diferencia de una conversación normal en que en ella participan dos o más personas.

Según Valles (2007), en el momento de utilizar la entrevista semiestructurada hay que tener en cuenta variables como el escenario, las preguntas relacionadas con el tema específico, la selección de los participantes, es decir, que la entrevista demanda una estrecha comunicación con los sujetos del tema investigado, Comprendiendo un conjunto de conocimientos compartidos es esencial para estudiar el comportamiento, ya que proporciona al observador una gran cantidad de información.

(Giddens, 2007, p.183) 20 menciona que nada es más imprescindible en toda entrevista que una escucha atenta y concentración especial en lo manifestado por los sujetos, pues esta información nos permitirá e interpretar y comprender sus formas de vivir, de valorar sus realidades, de observar su forma de hacer sus tareas diarias.

De acuerdo con lo anteriormente descrito con la entrevista semi estructurada podemos analizar y comprender la conexión e inmersión del engagement en la vida laboral de los entrevistados, para así, sacar los resultados de esta investigación (Schettini, 2016).

Participantes

En esta investigación se realizará entrevistas a 5 colaboradores de una entidad bancaria del municipio de Choachí, Cundinamarca, con el fin, de conocer si existe engagement en estos funcionarios.

Los colaboradores seleccionados para la entrevista ocupan cargos comerciales dentro de la entidad bancaria, cuyas edades están comprendidas entre 30 y 50 años. Trabajan una jornada laboral de cinco-días a la semana, comenzando a las 7:30 am y finalizando a las 5:00 pm, con una pausa para el almuerzo entre las 12:00 pm y las 2:00 pm. A pesar de que todos los entrevistados se enfocan en el cumplimiento de los mismos objetivos, el engagement se puede percibir desde diferentes puntos de vista estas variaciones dependen de cada colaborador, su perspectiva del trabajo, su compromiso, su involucramiento con la labor realizada, su dedicación, su energía y vitalidad con que desarrolla sus tareas.

Procedimiento va relacionado con los objetivos 1- 2- 3

Se definió el tipo de metodología después de realizar una revisión bibliográfica y analizar datos relacionados con el tema objeto de investigación la cual es cualitativa.

Se definió el tipo de instrumento después de conocer y consultar autores que hablan sobre los tipos de instrumentos por lo que se optó por la entrevista, instrumento que nos permitirá recopilar información fundamental y necesaria para llevar a cabo el presente estudio.

Se formularon 9 preguntas abiertas ANEXO A relacionadas con el tema principal engagement en una entidad financiera para aplicar la entrevista así:

Se realizaron 3 preguntas relacionadas con el vigor donde encierra temas de resistencia mental, niveles de energía altos, voluntad y ganas de aportar más esfuerzo a sus labores diarias, disposición y activación mental.

Se realizaron 3 preguntas relacionadas con la dedicación que aborda variables de alta implicación laboral, inspiración por el trabajo, involucramiento, significado del trabajo, orgullo y entusiasmo.

Se realizaron 3 preguntas relacionadas con la absorción el cual aborda variables como alta concentración, disfrute del trabajo, fascinación por el trabajo, dificultad para adaptarse al trabajo debido a la gratificación que se siente por este.

En el orden, se procedió a contactar a los trabajadores seleccionados para la muestra, se les informa de que se trata la presente investigación y se detallarán las generalidades y alcance del proyecto. Posteriormente, se solicitó a cada participante su autorización y consentimiento informado para el uso de su información personal, los cuales estarán protegidos por las normativas del habeas data de acuerdo con la Ley 1266 de 2008.

Luego se realizó el formato de consentimiento informado con cada trabajador antes de iniciar la recolección de datos (ver Anexo) la cual se encuentra firmada y autorizada por cada uno de los entrevistados

Una vez se obtuvo la autorización y el consentimiento informado de los trabajadores seleccionados, se procedió a realizar las entrevistas semi estructuradas (Anexo B) de manera individual. Estas entrevistas se llevarán a cabo en la oficina Choachí (Cundinamarca), vía teams, con el fin de identificar las distintas opiniones y características del engagement laboral que presentan los trabajadores. Durante las entrevistas se formularon las preguntas abiertas ya

estructuradas, con el fin de obtener información detallada sobre sus vivencias y percepciones para determinar si cuentan con el engagement y sus tres variables en su vida laboral en su entidad bancaria.

Cada entrevista estuvo compuesta por dos partes: la primera para recopilar datos sociodemográficos como edad, sexo, jornada laboral, área de trabajo específica, entre otros. En la segunda parte se realizó la entrevista en sí, grabando y en el mismo aplicativo transcribiendo la interacción entre el entrevistador y el trabajador. Posteriormente, se realizó un análisis del discurso, estableciendo categorías relevantes a partir de la información obtenida de cada uno de los colaboradores. Este análisis nos permitió identificar patrones y tendencias comunes en las opiniones y características del engagement laboral presentes en los trabajadores entrevistados.

Se aplicó el procedimiento mencionado en el párrafo anterior para analizar la información y los resultados obtenidos, luego realizamos un diagnóstico de los funcionarios entrevistados y determinamos si cuentan o no con el engagement en el ámbito laboral teniendo en cuenta sus tres variables, vigor, absorción y dedicación.

Componente ético de la investigación

En este estudio se tuvo en cuenta la “Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia”, que especifica los diferentes criterios administrativos, científicos y tecnológicos para la investigación en salud de la nación. a continuación, se relacionan los artículos que fueron considerados:

ARTÍCULO 5. “La norma que enuncia el respeto a la dignidad de las personas y el respeto según sus derechos velando siempre por el bienestar que debe primar en cualquier investigación en la que se estudie a seres humanos (Resolución 8430, 1993)”

ARTÍCULO 6. Los siguientes requisitos deben cumplirse al realizar investigaciones con seres humanos

d. "En todo momento, el artículo 11 de la presente resolución no entrará en conflicto con la seguridad de los participantes y los peligros (mínimos) se comunicarán explícitamente. (Resolución 8430, 1993)"

e. Salvo lo estipulado en la presente resolución (Resolución 8430), deberá contar con la firma del participante de estudio o de su representante legal. 1993)" para el consentimiento informado.

ARTÍCULO 8. "Se salvaguardará la intimidad de cada participante en la investigación cuando se utilicen seres humanos, y sólo se identificará al participante él lo autorice de forma escrita y si los resultados lo requieran. (Resolución 8430, 1993)"

ARTÍCULO 10. "El investigador o investigadores principales deben ser muy explícitos al informar si hay algún riesgo para los participantes y si se verán expuestos a alguna situación que no conocen. (Resolución 8430, 1993)"

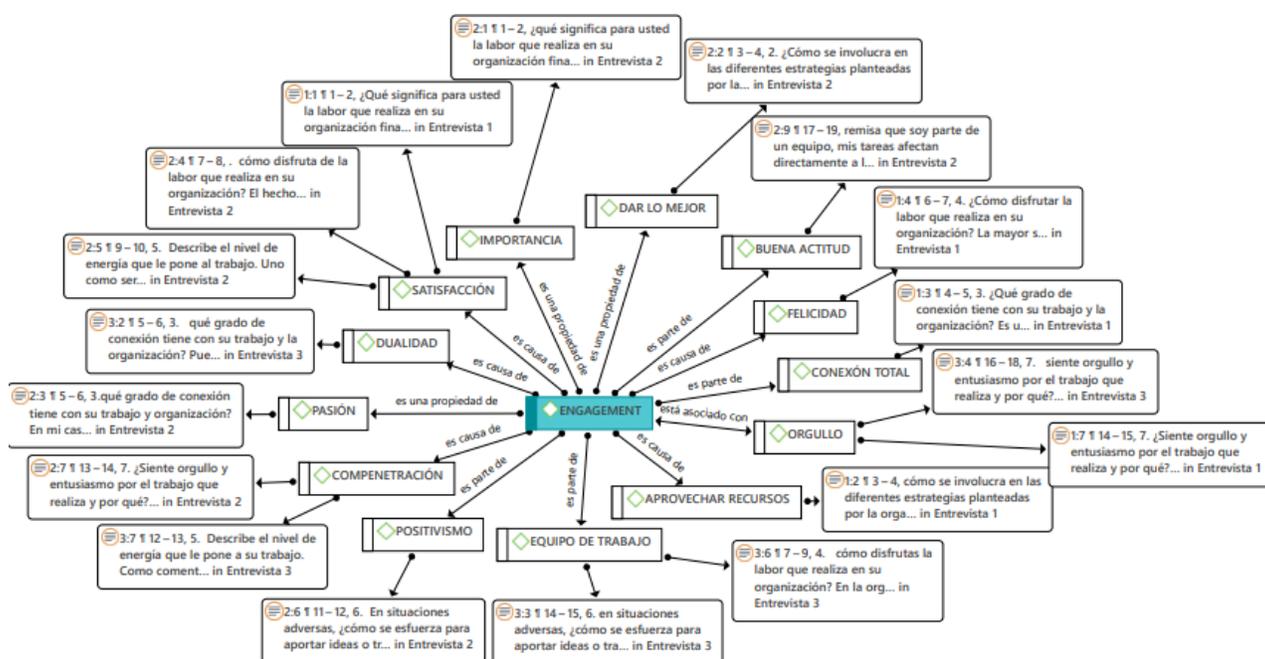
ARTÍCULO 14. "Toda persona que participe en una investigación debe dar su consentimiento por escrito teniendo pleno conocimiento del proceso al que hace parte, adicionalmente, tener claridad de posibles beneficios o riesgos que conlleva participar en una investigación, así como con la capacidad de tomar una decisión informada y libre de cualquier forma de coacción. Esto es lo que se conoce como consentimiento informal. (Resolución 8430, 1993)".

Resultados

Dando respuesta a la pregunta ¿Cómo se caracteriza el engagement en los colaboradores de una organización financiera en el municipio de Choachí, durante el año 2023? Por medio de una investigación cualitativa con una entrevista de nueve preguntas las cuales fueron procesadas por el aplicativo atlas ti se obtuvieron las siguientes redes:

Figura 1.

Red de entrevistas 1,2,3



Cuando se formula la pregunta uno ¿Que significa para usted la labor que realiza dentro de la organización? Los colaboradores afirman que es una oportunidad para recibir una remuneración económica justa y satisfactoria que les permite desarrollar sus proyectos personales y familiares llámese educación, vivienda propia, vehículo entre otros a modo personal por la prestación de sus servicios a la entidad financiera. Cuando esto se relaciona con uno de los principios “todas nuestras acciones generan valor” vemos como esto se cumple para los grupos de interés en general, el ADN hace que las cosas pasen, y juntos hacemos más; también se relaciona con la responsabilidad social en cuanto al trabajo por la satisfacción de nuestros grupos de interés. Por estos hallazgos en relación con la dimensión de engagement Frente a la dimensión de la dedicación.

¿Cómo se involucra en las actividades y diferentes estrategias planeadas por la organización para el cumplimiento de metas? el entrevistado número uno afirma que “se aprovechan los recursos” y hace referencia en particular a las actividades que se realizan para buscar créditos menciona la afinidad que se tiene con entidades como en la alcaldía municipal, la umata el ica en actividades como ferias ganaderas y comerciales, fiestas tradicionales, y todas aquellas actividades externas a la entidad que permitan un acercamiento con la población en general. El entrevistado número 2 dos responde “dar lo mejor en su labor” uno de los principios corporativos es brindar un trato digno y sin discriminación a todas las personas cuidar y valorar los recursos. En cuanto a los valores; Transparencia, compromiso responsabilidad social el respeto y equidad.

¿Qué grado de conexión tiene con su trabajo y la organización?

Los cinco entrevistados afirman tener un alto grado de conexión con su trabajo y organización el entrevistado número cinco manifiesta que esa conexión la puede traducir en el

gusto por la realización de su labor, teniendo en cuenta que hace parte de esa misión tan hermosa que es estar comprometida con el desarrollo rural ofreciendo soluciones financieras enfocadas en la producción colombiana. También coinciden en que en especial muy gratificante ver como los campesinos producen la tierra haciendo parte de la cadena seguridad alimentaria del país.

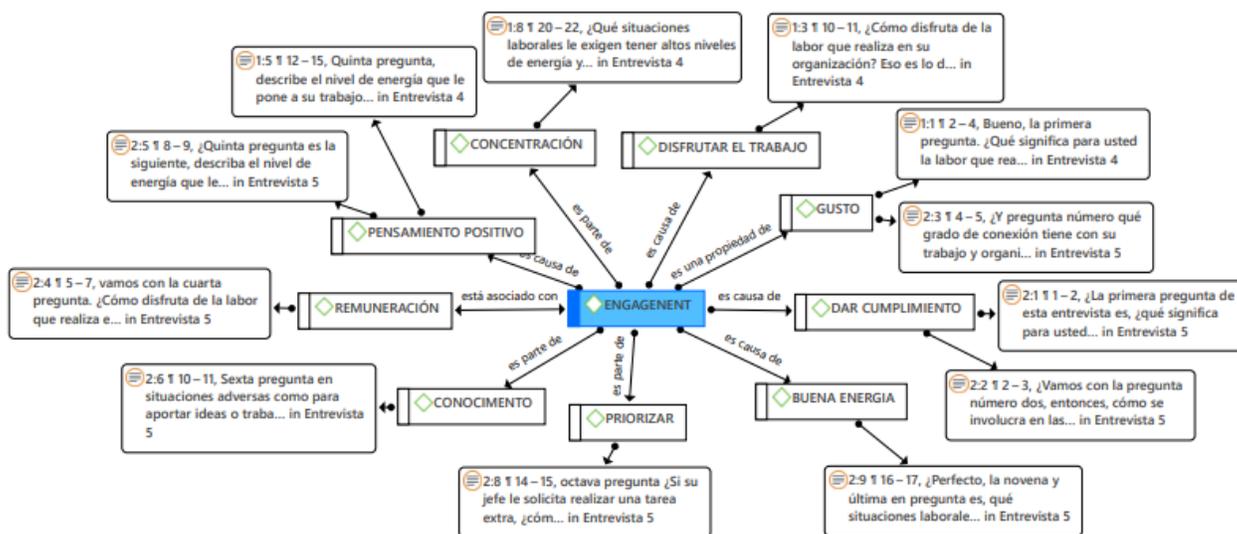
¿Como disfruta de la labor que realiza en su organización? y describir el nivel de energía que le pone al trabajo,

Fue posible evidenciar que el engagement se caracteriza en los colaboradores de la entidad financiera en el municipio de Choachí con palabras como felicidad, al realizar su trabajo genera emociones como el orgullo y la disposición. de acuerdo con lo mencionado por el entrevistado 1 “El sentir satisfacción y orgullo de la labor que se realiza” el entrevistado numero 2 afirma sentir gusto por su trabajo” lo que realizo es algo que me gusta es mi complemento de vida” el entrevistado menciona que cada vez que sale y ve el progreso del cliente a quien le hizo el crédito para su establecimiento o de comercio, o cuando visita el área rural y ve los cultivos y los hatos ganaderos principales fuertes del municipio en cuanto a producción agropecuaria afirma sentirse orgulloso de su labor el entrevistado numero 3 menciona “en la organización tenemos muy buena conexión con el equipo de trabajo” y esto es producto de la motivación y el agrado con la que un colaborador realiza su labor pues le es fácil involucrarse con sus compañeros de trabajo.

El código de ética de la entidad financiera tiene valores como el respeto donde se reconocen las necesidades y diferencias propias y ajenas más concretamente en lo que se hace por acciones como la puntualidad, participación activa, escuchar y valorar el punto de vista de los demás ser amable y cordial por que como resultado general se puede evidenciar que es coherente y positivo el resultado de la investigación frente parte de los valores corporativos

Figura 2.

Red de entrevista 4, 5



En situaciones adversas como hace para aportar ideas o trabajo a la organización con el fin de mejorar los inconvenientes la organización ¿si un cliente le solicita realizar una tarea extra como logra adaptarse y tener disposición para ejecutarla.

El entrevistado número cuatro “menciona siempre intento dar lo mejor de mi con un pensamiento positivo” esta afirmación la relaciona con la energía y las ganas que con las afronta jornadas de trabajo en las que no solo debe dar excelente atención al cliente que llega la oficina, sino también salir a buscar clientes nuevos para dar a conocer el portafolio de la entidad financiera y así cumplimiento a indicadores de radicaciones y desembolsos.

Refiriéndose a la actitud que le pone a su trabajo, también afirma disfrutar de su trabajo. El entrevistado número cinco “dice sentirse apasionado por su trabajo y sentir gusto por su labor”.

Análisis

En cuanto a las variables citadas por Quiroz y Muñoz (2021) del engagement vigor, dedicación y absorción se relacionan con hallazgos en las respuestas de los entrevistados a la pregunta número dos ¿cómo se involucra en las diferentes estrategias planteadas por la organización relacionada directamente con el vigor? La pregunta número cuatro donde se pregunta por el disfrute de la labor que realiza en su organización, el entrevistado número tres manifiesta “comprometido” el entrevistado número cinco menciona satisfacción. y la novena pregunta ¿En qué situaciones laborales le exigen tener altos niveles de energía y resistencia mental? a la cual respondieron palabras como: entrevistado número uno “disposición” entrevistado número dos “buena actitud”, entrevistado cinco “buena energía, tres características muy notorias en los hallazgos de la investigación realizada.

Frente a la dimensión de la dedicación se formularon las preguntas uno, dos y siete. Frente a la pregunta uno de la entrevista ¿qué significa para usted la labor que realiza en su organización financiera? los cinco entrevistados afirmaron de forma positiva sentirse comprometidos, el entrevistado número uno lo relaciona con cumplir sus sueños, el entrevistado cuatro afirma que “me gusta la labor que realizo”. En relación con esta variable también se formula la pregunta número dos ¿cómo se involucra en las actividades y diferentes estrategias planeadas por la organización para el cumplimiento de metas? el entrevistado número uno afirma que “se aprovechan los recursos” dos responde “dar lo mejor en su labor”. Y por último la pregunta número siete ¿siente orgullo y entusiasmo por su labor? los siete entrevistados afirmaron sentirse muy orgullosos y sentir entusiasmo al realizar su trabajo.

Es necesario mencionar que la importancia de valorar el orgullo en una organización, (Chiang, et al, 2010) lo relacionan con sentido de pertenencia que fortalece el clima organizacional generando cumplimiento de objetivos en la entidad financiera a la cual se le aplicó el presente estudio, donde se puede inferir según los resultados que es uno de los componentes del engagement que está presente en las respuestas de los cinco entrevistados y que caracterizan a la empresa como un excelente lugar de trabajo.

Autores como Montoya y Moreno (2012) afirman que los colaboradores que realizan su labor con entusiasmo tienen mayor facilidad de conectarse con su trabajo y muestran mejores resultados en el trabajo frente a altos niveles de presión, esto es posible evidenciarlo en la investigación realizada con las respuestas que se obtuvieron de los entrevistados quienes frente a preguntas como ¿en situaciones adversas como se esfuerza para aportar ideas o trabajo con el fin de solucionar los inconvenientes? el entrevistado número cuatro expresa "pensar positivamente" el entrevistado número cuatro afirma que "lo importante es trabajar en equipo", el entrevistado número cinco menciona que "se priorizan las tareas" esto confirma que los trabajadores de la entidad financiera sí realizan su trabajo con entusiasmo.

Discusión

El término "engagement" se refiere al vínculo emocional positivo que existe entre un empleado y su empleador y que afecta al comportamiento y al nivel de esfuerzo de ese empleado en lo que concierne a los oficios relacionadas con el trabajo. Este estado motivacional positivo se interpreta como un alto grado de vigor, dedicación y absorción que está directamente conectado con la forma en que los colaboradores enfocan y afrontan su tarea (Acuña et al, 2022).

Es crucial prestar atención al engagement laboral ya que puede proporcionar una ventaja competitiva a la empresa para operar con éxito en la economía global, contando con recursos humanos que se identifiquen con sus objetivos, ayudando a la empresa a diseñar entornos laborales donde puedan desarrollar sus habilidades, crecer y destacarse (López y Chiclana, 2018).

Luego, los empleados que realizan su labor con entusiasmo están preparados para utilizar sus conocimientos, destrezas y capacidades debido a que su bienestar y su rendimiento laboral aumentan cuando están contentos con su trabajo y tienen buenos sentimientos como la realización y la autoestima. Como resultado, se implican con la organización y experimentan una alta satisfacción laboral (Agurto et al, 2020).

Dentro de los hallazgos se identifica una relación directa entre el engagement laboral y cultura organizacional.

Esta investigación puede inferir que la caracterización del engagement en las entidades financieras sirve como herramienta para identificar en su talento Humano oportunidades de mejora para encontrar una mayor compenetración entre los trabajadores y la organización.

Recomendaciones

Primera: Se sugiere al personal directivo de la entidad financiera del municipio de Choachí fortalecer los procesos de priorización de tareas con el fin de disminuir la exigencia de altos niveles de energía y resistencia emocional en los colaboradores de la entidad financiera buscando mantener y de ser posible aumentar esos componentes de engagement encontrados en los resultados.

Segunda: Se sugiere a los directivos y colaboradores actividades que generen estrategias de penetración con el equipo de trabajo esto con el fin de fortalecer la unión entre los trabajadores fomentando un vínculo que fortalezca la dualidad en el equipo de trabajo.

Tercera: Este importante hallazgo en la investigación permite proponer las características orgullo y entusiasmo en una fusión como una dimensión adicional a las ya identificadas los autores Gonzales y Muñoz (2020) como son vigor dedicación y absorción se pueden proponer como una nueva dimensión de engagement con características como: amor, pasión. cumplir un sueño, fortalecer equipos de trabajo, priorizar tareas. Siendo estas identificadas en la entidad financiera donde se realizó el estudio.

Referencias bibliográficas

- Alvares perez, D., & Castro casal, C. V. (2014). Actitudes y engagement en trabajo como antecedentes del comportamiento altruista. *Revista venezolana*, 23-42.
- Acuña-Hormazábal, A., Ganga-Contreras, F., Castillo, J., & Luengo-Martínez, C. (2022). Investigaciones sobre engagement y burnout: una aproximación teórica en tiempos de Covid-19. *Telos*, 24(2), 370-383. <https://doi.org/10.36390/telos242.10>
- Agurto Ruiz, K. P., Mogollón García, F. S., & Castillo Chung, L. B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112
- Anaya Muñoz, Y. D. R. (2021). Prácticas ágiles, balance vida-trabajo y engagement en colaboradores de una financiera.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20908>
- Apaza Mamani, J. J. (2022). Engagement y felicidad en el trabajo de una entidad financiera. Arequipa-2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88997>
- Arnold Bakker, E. D. (2011). Como los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo. *Psicología Laboral y Organizacional Rotterdam Holanda*, 41-135-142.
- Bautista, N. P. (2022). Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones. Editorial El Manual Moderno.

Bakker, A. B., & 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>

Bonilla-Castro, E., & Sehk, P. R. (2005). Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales. Editorial Norma.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=REOIWoQuAL4C&oi=fnd&pg=PA86&dq=Bonilla-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=REOIWoQuAL4C&oi=fnd&pg=PA86&dq=Bonilla-Castro,+E.,+%26+Sehk,+P.+R.+(2005).+M%C3%A1s+all%C3%A1+del+dilema+de+los+m%C3%A9todos:+la+investigaci%C3%B3n+en+ciencias+sociales.+Editorial+Norma&ots=TA9pyIXxH5&sig=h5PAhmJ4GsxC8TiqWdAznHG1cmM#v=onepage&q&f=false)

[Castro,+E.,+%26+Sehk,+P.+R.+\(2005\).+M%C3%A1s+all%C3%A1+del+dilema+de+los+m%C3%A9todos:+la+investigaci%C3%B3n+en+ciencias+sociales.+Editorial+Norma&ots=TA9pyIXxH5&sig=h5PAhmJ4GsxC8TiqWdAznHG1cmM#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=REOIWoQuAL4C&oi=fnd&pg=PA86&dq=Bonilla-Castro,+E.,+%26+Sehk,+P.+R.+(2005).+M%C3%A1s+all%C3%A1+del+dilema+de+los+m%C3%A9todos:+la+investigaci%C3%B3n+en+ciencias+sociales.+Editorial+Norma&ots=TA9pyIXxH5&sig=h5PAhmJ4GsxC8TiqWdAznHG1cmM#v=onepage&q&f=false)

Bosch, M.J., Riumalló, M. P., Morgado, M. (2021). Engagement Laboral: El Compromiso Como Recurso. Centro Trabajo y familia, ESE Business School Chile Universidad de los Andes.

https://www.esec.cl/esec/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/_21__engagement_laboral.pdf

Borda Berna, M. L. (2021). Engagement laboral en dos empresas de turismo en el Perú.

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3288746>

Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., Cruz-Morales,

Rosario de la Cruz-Morales, F., Sangerman-Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. Revista mexicana de ciencias agrícolas, 8(7), 1603-1617.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v8n7/2007-0934-remexca-8-07-1603-en.pdf>

Cari Alarcón, A. R., Ccasa Hilachoque, R. A. (2022). Evaluación del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector financiero bancario para elaborar políticas de gestión de personal. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11666>

Charry Aysanoa, J. M., Solórzano Zavala, J. R. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_a2454685fa37f06185771fa63cd7daf4/Details

Côté, K., Lauzier, M., Stinglhamber, F. (2021). The relationship between presenteeism and job satisfaction: A mediated moderation model using work engagement and perceived organizational support. *European Management Journal*, 39(2), 270-278. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.09.001>

Cortazzo, I., & Trindade, V. A. (2014). Construcción de identidad/es de los vendedores ambulantes de CD y DVD: sus trayectorias laborales y familiares. In IX Jornadas de investigación, docencia, extensión y ejercicio profesional: " Transformaciones sociales, políticas públicas y conflictos emergentes en la sociedad argentina contemporánea (La Plata, octubre 2014). <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/42816>

Daniela Aristizabal Bedoya, C. M. (2018). Estrés Laboral y Engagement en los Trabajadores de una empresa de Manufactura. Universidad Católica de Pereira, 82-81.

Franco, C. I. O. " factores de identificación y orgullo laboral en trabajadores del departamento de seguridad integral en empresa portuaria quetzal. <https://recursosbiblio2.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Otzin-Cecia.pdf>

Gallego, D. R., & Londoño, B. M. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *International Journal of Psychological Research*, 3(2), 86-92.

González Obando, L. N. (2022). Relación entre comportamientos de liderazgo y engagement en el ámbito laboral colombiano en tiempos de pandemia (Master's thesis, Universidad de La Sabana). <http://hdl.handle.net/10818/53152>

Granados Amaya, C. R. (2015). Engagement laboral en la dirección de gestión del talento humano de la contraloría general de la república. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3464>

Grueso Hinstroza, M. P. (Ed.). (2016). Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales: Comprensión y retos. Editorial Universidad del Rosario.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. (Quinta Edición). México: McGraw-Hill

Hernández, M. I. S. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Pecunia: revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, (16), 85-100. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4765558>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., Baptista-Lucio, P. (2006). Analisis de los datos cuantitativos. *Metodología de la investigación*, 407-499. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05_S4_Analisis_de_datos.pdf

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., Baptista-Lucio, P. (2017). Alcance de la Investigación. http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf

- Hedy Acosta, D. M. (2011). *Cómo Predicen las Prácticas Organizacionales El Engagement en el Trabajo en Equipo, El rol de la confianza Organizacional*. Universidad Jaime Castellan, 3.
- Huallata Quispe, D. C. (2021). *Felicidad y engagement en el personal de enfermería de la Red de Salud Lampa, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62163>
- Lambert, A., Jones, R. P., & Clinton, S. (2021). Employee engagement and the service profit chain in a quick-service restaurant organization. *Journal of Business Research*, 135, 214-225. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.06.009>
- López, F. J., Chiclana, C (2018). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y hombre*, (14), 55-64. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf>
- Monge, E. C. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de administración*, 1(2), 31-54.
- Ocampo Bustos, R. M., Juárez García, A., Arias Galicia, L. F., & Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Liberabit*, 21(2), 207-219.
- Omar, A., Paris, L., Diego Vaamonde, J. (2009). The interplay between organizational commitment and personal values. *PSICODEBATE-PSICOLOGIA CULTURA Y SOCIEDAD*, 9, 27-43. <https://doi.org/10.18682/pd.v9i0.406>
- Peña N., Viuche, V., Ochoa, S. (2022). *Cultura organizacional y bienestar laboral en entidad financiera [Tesis]*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C.

Quiroga Cabra, L. M., Cruz Varela, D. F. (2021). Percepción del engagement y el sentido de pertenencia y sus implicaciones en un grupo de pilotos de una aerolínea estatal colombiana (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).

<https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/30602>

Ramirez-Arango, M.A.(2022).Engagement Laboral durante el covid-19 en docentes de la facultad ciencias de la salud de la universidad técnica del norte, 2022[Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Institucional de la UTN.<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12675/2/06%20ENF%201277%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Rajabi, R., Boles, J., Alejandro, T. G. B., & Sarin, S. (2021). Revisiting and replicating the dominant logic on salesperson job satisfaction, organizational commitment, and turnover. *Journal of Business Research*, 126, 524-532. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.10.067>

RESOLUCIÓN NUMERO 8430 (1993).Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Rajabi, R., Boles, J., Alejandro, T. G. B., & Sarin, S. (2021). Revisiting and replicating the dominant logic on salesperson job satisfaction, organizational commitment, and turnover. *Journal of Business Research*, 126, 524-532. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.10.067>

Rivera Tineo, J. Y. (2022). Engagement y servicio al cliente en una entidad financiera de Sullana, 2022.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/106495>

Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). Tradición y enfoques en la investigación cualitativa.

Metodología de la investigación cualitativa, 14.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55045626/fenomenologia-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55045626/fenomenologia-libre.pdf?1511055508=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Cualitat.pdf&Expires=1689904650&Signature=JZyF-jpjKlK9~DX28P6xD9GBgpQ9mFLoseFaKP0EK-vri4rosuLvVOfgAVql4rIgdXIUblVWuASE4qDO-sYVKx02EZJXMrnxjDTM5kH31HAmN2jI-E8AvhMvflgoQfJpAuJCdDSfRcnmXzwmZ5c0zIKyJ11zZc3AlKduQKDXlOy8njazew84xU63xMtrWr3LLnedWqncR7r6ifMh5Evec59ZN7-9Gd7T90cDDFOX8XeTP6nuSONdFMkTAQ0E4PR~066Dk7Jrulyzpw3qMyR8eScmrSE45ai6TJpMrYzVyW19H0JVnbkKHoh59QVq-wHNwir5S5ZNwVOK1NtcMyozPg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

[libre.pdf?1511055508=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55045626/fenomenologia-libre.pdf?1511055508=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Cualitat.pdf&Expires=1689904650&Signature=JZyF-jpjKlK9~DX28P6xD9GBgpQ9mFLoseFaKP0EK-vri4rosuLvVOfgAVql4rIgdXIUblVWuASE4qDO-sYVKx02EZJXMrnxjDTM5kH31HAmN2jI-E8AvhMvflgoQfJpAuJCdDSfRcnmXzwmZ5c0zIKyJ11zZc3AlKduQKDXlOy8njazew84xU63xMtrWr3LLnedWqncR7r6ifMh5Evec59ZN7-9Gd7T90cDDFOX8XeTP6nuSONdFMkTAQ0E4PR~066Dk7Jrulyzpw3qMyR8eScmrSE45ai6TJpMrYzVyW19H0JVnbkKHoh59QVq-wHNwir5S5ZNwVOK1NtcMyozPg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

[disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Cualitat.pdf&Expire](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55045626/fenomenologia-libre.pdf?1511055508=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Cualitat.pdf&Expires=1689904650&Signature=JZyF-jpjKlK9~DX28P6xD9GBgpQ9mFLoseFaKP0EK-vri4rosuLvVOfgAVql4rIgdXIUblVWuASE4qDO-sYVKx02EZJXMrnxjDTM5kH31HAmN2jI-E8AvhMvflgoQfJpAuJCdDSfRcnmXzwmZ5c0zIKyJ11zZc3AlKduQKDXlOy8njazew84xU63xMtrWr3LLnedWqncR7r6ifMh5Evec59ZN7-9Gd7T90cDDFOX8XeTP6nuSONdFMkTAQ0E4PR~066Dk7Jrulyzpw3qMyR8eScmrSE45ai6TJpMrYzVyW19H0JVnbkKHoh59QVq-wHNwir5S5ZNwVOK1NtcMyozPg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

[s=1689904650&Signature=JZyF-jpjKlK9~DX28P6xD9GBgpQ9mFLoseFaKP0EK-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55045626/fenomenologia-libre.pdf?1511055508=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Cualitat.pdf&Expires=1689904650&Signature=JZyF-jpjKlK9~DX28P6xD9GBgpQ9mFLoseFaKP0EK-vri4rosuLvVOfgAVql4rIgdXIUblVWuASE4qDO-sYVKx02EZJXMrnxjDTM5kH31HAmN2jI-E8AvhMvflgoQfJpAuJCdDSfRcnmXzwmZ5c0zIKyJ11zZc3AlKduQKDXlOy8njazew84xU63xMtrWr3LLnedWqncR7r6ifMh5Evec59ZN7-9Gd7T90cDDFOX8XeTP6nuSONdFMkTAQ0E4PR~066Dk7Jrulyzpw3qMyR8eScmrSE45ai6TJpMrYzVyW19H0JVnbkKHoh59QVq-wHNwir5S5ZNwVOK1NtcMyozPg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

[vri4rosuLvVOfgAVql4rIgdXIUblVWuASE4qDO-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55045626/fenomenologia-libre.pdf?1511055508=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Cualitat.pdf&Expires=1689904650&Signature=JZyF-jpjKlK9~DX28P6xD9GBgpQ9mFLoseFaKP0EK-vri4rosuLvVOfgAVql4rIgdXIUblVWuASE4qDO-sYVKx02EZJXMrnxjDTM5kH31HAmN2jI-E8AvhMvflgoQfJpAuJCdDSfRcnmXzwmZ5c0zIKyJ11zZc3AlKduQKDXlOy8njazew84xU63xMtrWr3LLnedWqncR7r6ifMh5Evec59ZN7-9Gd7T90cDDFOX8XeTP6nuSONdFMkTAQ0E4PR~066Dk7Jrulyzpw3qMyR8eScmrSE45ai6TJpMrYzVyW19H0JVnbkKHoh59QVq-wHNwir5S5ZNwVOK1NtcMyozPg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

[sYVKx02EZJXMrnxjDTM5kH31HAmN2jI-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55045626/fenomenologia-libre.pdf?1511055508=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Cualitat.pdf&Expires=1689904650&Signature=JZyF-jpjKlK9~DX28P6xD9GBgpQ9mFLoseFaKP0EK-vri4rosuLvVOfgAVql4rIgdXIUblVWuASE4qDO-sYVKx02EZJXMrnxjDTM5kH31HAmN2jI-E8AvhMvflgoQfJpAuJCdDSfRcnmXzwmZ5c0zIKyJ11zZc3AlKduQKDXlOy8njazew84xU63xMtrWr3LLnedWqncR7r6ifMh5Evec59ZN7-9Gd7T90cDDFOX8XeTP6nuSONdFMkTAQ0E4PR~066Dk7Jrulyzpw3qMyR8eScmrSE45ai6TJpMrYzVyW19H0JVnbkKHoh59QVq-wHNwir5S5ZNwVOK1NtcMyozPg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

[E8AvhMvflgoQfJpAuJCdDSfRcnmXzwmZ5c0zIKyJ11zZc3AlKduQKDXlOy8njazew84xU](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55045626/fenomenologia-libre.pdf?1511055508=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Cualitat.pdf&Expires=1689904650&Signature=JZyF-jpjKlK9~DX28P6xD9GBgpQ9mFLoseFaKP0EK-vri4rosuLvVOfgAVql4rIgdXIUblVWuASE4qDO-sYVKx02EZJXMrnxjDTM5kH31HAmN2jI-E8AvhMvflgoQfJpAuJCdDSfRcnmXzwmZ5c0zIKyJ11zZc3AlKduQKDXlOy8njazew84xU63xMtrWr3LLnedWqncR7r6ifMh5Evec59ZN7-9Gd7T90cDDFOX8XeTP6nuSONdFMkTAQ0E4PR~066Dk7Jrulyzpw3qMyR8eScmrSE45ai6TJpMrYzVyW19H0JVnbkKHoh59QVq-wHNwir5S5ZNwVOK1NtcMyozPg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

[63xMtrWr3LLnedWqncR7r6ifMh5Evec59ZN7-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55045626/fenomenologia-libre.pdf?1511055508=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Cualitat.pdf&Expires=1689904650&Signature=JZyF-jpjKlK9~DX28P6xD9GBgpQ9mFLoseFaKP0EK-vri4rosuLvVOfgAVql4rIgdXIUblVWuASE4qDO-sYVKx02EZJXMrnxjDTM5kH31HAmN2jI-E8AvhMvflgoQfJpAuJCdDSfRcnmXzwmZ5c0zIKyJ11zZc3AlKduQKDXlOy8njazew84xU63xMtrWr3LLnedWqncR7r6ifMh5Evec59ZN7-9Gd7T90cDDFOX8XeTP6nuSONdFMkTAQ0E4PR~066Dk7Jrulyzpw3qMyR8eScmrSE45ai6TJpMrYzVyW19H0JVnbkKHoh59QVq-wHNwir5S5ZNwVOK1NtcMyozPg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

[9Gd7T90cDDFOX8XeTP6nuSONdFMkTAQ0E4PR~066Dk7Jrulyzpw3qMyR8eScmrSE45ai](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55045626/fenomenologia-libre.pdf?1511055508=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Cualitat.pdf&Expires=1689904650&Signature=JZyF-jpjKlK9~DX28P6xD9GBgpQ9mFLoseFaKP0EK-vri4rosuLvVOfgAVql4rIgdXIUblVWuASE4qDO-sYVKx02EZJXMrnxjDTM5kH31HAmN2jI-E8AvhMvflgoQfJpAuJCdDSfRcnmXzwmZ5c0zIKyJ11zZc3AlKduQKDXlOy8njazew84xU63xMtrWr3LLnedWqncR7r6ifMh5Evec59ZN7-9Gd7T90cDDFOX8XeTP6nuSONdFMkTAQ0E4PR~066Dk7Jrulyzpw3qMyR8eScmrSE45ai6TJpMrYzVyW19H0JVnbkKHoh59QVq-wHNwir5S5ZNwVOK1NtcMyozPg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

[6TJpMrYzVyW19H0JVnbkKHoh59QVq-wHNwir5S5ZNwVOK1NtcMyozPg__&Key-Pair-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55045626/fenomenologia-libre.pdf?1511055508=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Cualitat.pdf&Expires=1689904650&Signature=JZyF-jpjKlK9~DX28P6xD9GBgpQ9mFLoseFaKP0EK-vri4rosuLvVOfgAVql4rIgdXIUblVWuASE4qDO-sYVKx02EZJXMrnxjDTM5kH31HAmN2jI-E8AvhMvflgoQfJpAuJCdDSfRcnmXzwmZ5c0zIKyJ11zZc3AlKduQKDXlOy8njazew84xU63xMtrWr3LLnedWqncR7r6ifMh5Evec59ZN7-9Gd7T90cDDFOX8XeTP6nuSONdFMkTAQ0E4PR~066Dk7Jrulyzpw3qMyR8eScmrSE45ai6TJpMrYzVyW19H0JVnbkKHoh59QVq-wHNwir5S5ZNwVOK1NtcMyozPg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

[Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55045626/fenomenologia-libre.pdf?1511055508=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Cualitat.pdf&Expires=1689904650&Signature=JZyF-jpjKlK9~DX28P6xD9GBgpQ9mFLoseFaKP0EK-vri4rosuLvVOfgAVql4rIgdXIUblVWuASE4qDO-sYVKx02EZJXMrnxjDTM5kH31HAmN2jI-E8AvhMvflgoQfJpAuJCdDSfRcnmXzwmZ5c0zIKyJ11zZc3AlKduQKDXlOy8njazew84xU63xMtrWr3LLnedWqncR7r6ifMh5Evec59ZN7-9Gd7T90cDDFOX8XeTP6nuSONdFMkTAQ0E4PR~066Dk7Jrulyzpw3qMyR8eScmrSE45ai6TJpMrYzVyW19H0JVnbkKHoh59QVq-wHNwir5S5ZNwVOK1NtcMyozPg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Ruiz, K., Roncal, P., & Quiroz, J. (2021). Occupational commitment and Labor satisfaction of

the operating staff of a peruvian agroindustry. Proceedings of the LACCEI International

Multi-Conference for Engineering. [https://www.laccei.org/LACCEI2021-](https://www.laccei.org/LACCEI2021-VirtualEdition/full_papers/FP450.pdf)

[VirtualEdition/full_papers/FP450.pdf](https://www.laccei.org/LACCEI2021-VirtualEdition/full_papers/FP450.pdf)

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte*

en pasión. Alianza Editorial; Madrid.

Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor

metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-

78.http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci_arttext&tlng=en

Schettini, P., & Cortazzo, I. (2016). Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa. Series: Libros de Cátedra. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53686>

Soria, M. S. (abril de 2004). engagement de los empleados un reto emergente para la dorección de los recursos humanos. Universidad Jaime Castellon, 6. Obtenido de UNIVERSIDAD

JAIME Vesga-Rodríguez, J. J., & Avendaño-Prieto, B. L. (2020). Quality of life at work and its relationship with engagement. Acta Colombiana de Psicología, 23(1), 138-146. doi: organizacional.<https://doi.org/10.14718/acp.2020.23.1.7CASTELLON>.

Toscano-del Cairo, C. A., Pazmay-Ramos, S. G., Quiroz-González, E., Muñoz-Jaramillo, J. T., & Forero-Aponte, C. (2021). Engagement y cambio

Valles, M. S. (2007). *Entrevistas cualitativas* (Vol. 32). CIS.

Anexos

Anexo A. Entrevista semiestructurada

1. ¿Qué significa para Usted la labor que realiza en su organización financiera?
2. ¿Como se involucra en las diferentes estrategias planteadas por la organización para el cumplimiento de metas?
3. ¿Qué grado de conexión tiene con su trabajo y organización?
4. ¿Cómo disfruta de la labor que realiza en su organización?
5. Describa el nivel de energía que le pone a su trabajo
6. ¿En situaciones adversas como se esfuerza para aportar ideas o trabajo con el fin de solucionar los inconvenientes?
7. ¿Siente orgullo y entusiasmo por el trabajo que realiza, por qué?
8. ¿Si su jefe le solicita realizar una tarea extra, como logra adaptarse y tener disposición para ejecutarla?
9. ¿Qué situaciones laborales le exigen tener altos niveles de energía y resistencia mental?

Anexo B. Consentimiento informado

Consentimiento Informado para Participar en una Entrevista de Investigación

Título del proyecto: Engagement en entidad financiera colombiana

Investigador principal: Luz Stella Diaz Pardo y Amalia Mora Mora

Sede donde se realizará el estudio: Oficina bancaria municipio de Choachí

Nombre del participante: _____

Se le invita a participar en esta investigación. Antes de tomar una decisión sobre su participación, es importante que usted conozca y comprenda la siguiente información sobre la investigación. Por favor pregunte sobre cualquier duda o información que desee conocer.

Su consentimiento para participar en la presente investigación se dará por entendido al firmar y recibir una copia de la presente forma.

Justificación del Estudio

Identificar si los colaboradores de las oficinas cuentan con vigor, dedicación y absorción en su día a día laboral y como influyen sus clientes en este sentir

Objetivo del Estudio

Caracterizar el fenómeno del engagement y sus tres características en una entidad financiera mixta en el municipio de Choachí durante el año 2023.

Beneficios del Estudio

Que colaboradores como usted puedan incluir en su día a día el engagement y sus tres características con el fin de que se sientan satisfechos, orgullosos y con disposición a sus labores diarias.

Procedimiento del Estudio

Se llevará a cabo una entrevista semi estructurada con preguntas abiertas con el fin de que pueda expresar sus vivencias y experiencias del día a día laboral, las respuestas dadas por usted pueden ser publicadas y difundidas con fines científicos.

Observaciones:

- Su decisión de participar en el estudio es completamente voluntaria.
- No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar participar.
- Recibirá respuesta a cualquier pregunta, duda y aclaración acerca de los procedimientos, riesgos, beneficios y otros asuntos relacionados con la investigación antes, durante y después de la investigación.
- Si decide participar en el estudio puede retirarse en el momento que lo desee, solo se le pedirá que informe las razones de su decisión, la cual será respetada.
- Su participación en la investigación no tiene costo económico.
- En el transcurso del estudio podrá solicitar información actualizada sobre el mismo al investigador responsable.

- La información que usted proporcione (nombre, datos de contacto, antecedentes, etcétera), así como los resultados de su participación serán tratados con estricto apego confidencial y se encontrarán bajo resguardo de los investigadores.

Carta de Consentimiento Informado

Yo, _____, comprendo la información anterior y mis preguntas han sido contestadas de manera satisfactoria. También me han informado que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Acepto participar en este estudio de investigación. Recibiré una copia firmada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante o representante Legal

Fecha

Testigo (Firma, nombre y relación con el participante)

Fecha

Investigador responsable:

He explicado a _____ en qué consiste el estudio, cuáles son sus objetivos, los riesgos y beneficios que implica su participación. Declaro que conozco la normatividad para realizar investigación con seres humanos y me apego a ella.

Firma del investigador

Fecha

Nombre:

Firma del investigador

Fecha

Nombre