

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank - Agencia
Ayacucho, 2023**

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración

Presentado por:

Bach. Deyvi Anderson Chavez Tito

Asesor:

Mg. Elvis Raúl, Huaihua Flores

Ayacucho - Perú

2024

DEDICATORIA

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento y dedicar este proyecto de investigación a mi motor y motivo, mi madre Eugenia Tito Lujan, quien es una persona fundamental en mi desarrollo personal y profesional, no me alcanzaría esta vida para agradecer el amor tan bonito y puro que me brinda. Y estoy eternamente agradecido por todo lo que ha hecho por mí.

Anderson Chavez

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios y a la vida por permitirme luchar por lo que en algún momento de mi vida soñé obtener el ansiado título de Licenciado en Administración. Estoy profundamente agradecido por la oportunidad de perseguir este objetivo y por todas las experiencias y enseñanzas que he adquirido en el camino.

A mi alma máter, la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por brindarme la oportunidad de convertirme en un profesional comprometido y consciente de la importancia de contribuir al desarrollo de mi Perú.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento al Mg. Elvis Raúl Huaihua Flores, mi asesor, por compartir su experiencia y conocimientos, brindarme su apoyo incondicional y dedicar el tiempo necesario para la realización exitosa de mi tesis.

Finalmente, mis agradecimientos cordiales a mis jurados de tesis, muchas gracias por su transparencia, compromiso y responsabilidad durante el proceso además por forjar los mejores valores y enseñanzas a lo largo de mi vida universitaria.

Anderson Chavez

RESUMEN

El objetivo de esta tesis es “determinar la relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023”. El tipo de investigación fue básica, nivel relacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental-transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario aplicado a una población de 33 colaboradores. La escala utilizada fue ordinal tipo Likert y fueron validados mediante juicio de expertos. Además, se comprobó la confiabilidad del instrumento mediante el estadígrafo alfa de Cronbach. La contrastación de hipótesis se realizó utilizando la prueba no paramétrica de Spearman debido a que se ajusta a la metodología y objetivos de la investigación. Se obtuvo un $\rho = 0.836$ y p-valor (0.000) menor a 0.05 expresando una correlación positiva alta y significativa entre las variables. En razón de ello, se pudo concluir que la felicidad laboral se relaciona significativamente con el engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023.

Palabras clave: felicidad laboral, engagement, satisfacción laboral, dedicación

ABSTRACT

The objective of this thesis is “to determine the relationship between work happiness and engagement at the Interbank bank – Agencia Ayacucho, 2023”. The type of research was basic, relational level, quantitative approach and non-experimental-cross-sectional design. The technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire applied to a population of 33 employees. The scale used was Likert-type ordinal and was validated through expert judgment. Furthermore, the reliability of the instrument was checked using Cronbach's alpha statistician. The hypothesis testing was carried out using Spearman's non-parametric test because it fits the methodology and objectives of the research. A $\rho = 0.836$ and p-value (0.000) less than 0.05 were obtained, expressing a high and significant positive correlation between the variables. For this reason, it was possible to conclude that work happiness is significantly related to engagement at the Interbank bank – Agencia Ayacucho, 2023.

Keywords: happiness at work, engagement, job satisfaction, dedication

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN	13
I. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	20
1.1. Marco Histórico.....	20
1.1.1. Felicidad Laboral	20
1.1.2. Engagement	21
1.2. Sistema Teórico.....	22
1.2.1. Felicidad Laboral	22
1.2.2. Engagement	30
1.3. Marco Conceptual	36
1.4. Marco Referencial	39
II. MATERIALES Y MÉTODOS	46
2.1. Enfoque, tipo y nivel de investigación	46

2.1.1. Enfoque.....	46
2.1.2. Tipo.....	46
2.1.3. Nivel	47
2.2. Población y muestra	47
2.2.1. Población	47
2.2.2. Muestra	48
2.3. Diseño de Investigación	48
2.4. Técnicas e Instrumentos	48
2.4.1. Técnicas	48
2.4.2. Instrumentos	49
2.4.3. Validez del instrumento.....	49
2.4.4. Confiabilidad del Instrumento	50
2.4.5. Procesamiento de información	52
III. RESULTADOS.....	54
3.1. Resultado descriptivo	54
3.2. Resultado a nivel correlacional	99
3.3 Análisis correlativo por hipótesis	104
3.3.1 Contrastación de hipótesis general	104
3.3.2. Comprobación de hipótesis específica 1	105
3.3.3. Comprobación de hipótesis específica 2	106
3.3.4. Comprobación de hipótesis específica 3	107

IV. DISCUSIÓN	109
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	116
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	118
ANEXO.....	129
Anexo A: Matriz de Consistencia	129
Anexo B: Matriz de Operacionalización.....	130
Anexo C: Carta de Autorización	132
Anexo D: Instrumento de recolección de datos	133
Anexo E: Análisis de Confiabilidad de instrumento	139
Anexo F: Validez de instrumento.....	141
Anexo G: Curriculum vitae de juicios de expertos	157
Anexo H: Base de datos:	161

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población	47
Tabla 2 Cantidad de experto validadores	50
Tabla 3 Resultados de alfa de Cronbach: Variable Felicidad Laboral.....	51
Tabla 4 Resultados de alfa de Cronbach: Engagement.....	51
Tabla 5 Rango de valores de Alfa de Cronbach.....	52
Tabla 6 Satisfacción laboral	54
Tabla 7 Apoyo laboral.....	55
Tabla 8 Beneficio laboral	56
Tabla 9 Bienestar laboral	56
Tabla 10 Entorno respetuoso.....	57
Tabla 11 Igualdad inclusiva	58
Tabla 12 Percepción positiva	58
Tabla 13 Experiencias y situaciones	59
Tabla 14 Valoración laboral.....	60
Tabla 15 Reconocimiento laboral	60
Tabla 16 Satisfacción laboral	61
Tabla 17 Ambiente laboral.....	62
Tabla 18 Propósitos institucionales.....	62
Tabla 19 Claridad de propósitos institucionales	63
Tabla 20 Motivación y deseo	64
Tabla 21 Oportunidades y beneficios laborales	64
Tabla 22 Importancia del trabajo	65
Tabla 23 Identidad y realización personal	66
Tabla 24 Compromiso y esfuerzo laboral	67

Tabla 25 Nivel de compromiso y dedicación.....	68
Tabla 26 Entrega y compromiso laboral	69
Tabla 27 Nivel de implicancia y dedicación laboral.....	69
Tabla 28 Cumplimiento de actividades.....	70
Tabla 29 Rendimiento laboral.....	71
Tabla 30 Crecimiento profesional.....	72
Tabla 31 Oportunidades de crecimiento	72
Tabla 32 Oportunidades de desarrollo profesional	73
Tabla 33 Valoración y respaldo al crecimiento profesional	74
Tabla 34 Nivel de satisfacción laboral y personal	74
Tabla 35 Pasiones personales.....	75
Tabla 36 Análisis descriptivo de la variable: Felicidad laboral	76
Tabla 37 Cultura y valor	79
Tabla 38 Identidad profesional	80
Tabla 39 Desempeño y responsabilidad laboral	81
Tabla 40 Motivación y compromiso laboral	82
Tabla 41 Equilibrio emocional.....	82
Tabla 42 Desafíos laborales	83
Tabla 43 Desafíos emocionales.....	84
Tabla 44 Resiliencia mental.....	85
Tabla 45 Aspiraciones personales.....	85
Tabla 46 Impacto laboral	86
Tabla 47 Pasión y entusiasmo laboral.....	87
Tabla 48 Satisfacción y realización personal	88
Tabla 49 Motivación laboral	88

Tabla 50 Inspiración laboral	89
Tabla 51 Desafíos laborales	90
Tabla 52 Superación constante	90
Tabla 53 Desconexión total.....	91
Tabla 54 Entorno propicio	92
Tabla 55 Gestión eficiente	92
Tabla 56 Conciencia Temporal	93
Tabla 57 Desconexión laboral.....	94
Tabla 58 Balance laboral y personal	94
Tabla 59 Disfrute laboral	95
Tabla 60 Oportunidades laborales desafiantes y satisfactorias	96
Tabla 61 Análisis descriptivo de la variable: Engagement	96
Tabla 62 Prueba de normalidad	99
Tabla 63 Interpretacion del coeficiente de Correlacion de Spearman	104
Tabla 64 Relación entre felicidad laboral y engagement	104
Tabla 65 Felicidad laboral y vigor	105
Tabla 66 Felicidad laboral y dedicación	107
Tabla 67 Felicidad laboral y absorción	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis descriptivo de la variable: felicidad laboral	77
Figura 2 Análisis descriptivo de la variable: felicidad laboral	78
Figura 3 Análisis descriptivo de la variable: Engagement	96
Figura 4 Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable: Engagement	98
Figura 5 Histograma de normalidad de felicidad laboral	101
Figura 6 Gráfico Q-Q de felicidad laboral.....	101
Figura 7 Histograma de normalidad de engagement	102
Figura 8 Gráfico Q-Q de engagement.....	103

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la importancia de medir y comprender la felicidad laboral ha experimentado un notable aumento a nivel mundial. Este fenómeno ha despertado un gran interés entre investigadores y empresas, ya que se reconoce que la satisfacción en el trabajo no solo influye en el bienestar de los empleados, sino también en la productividad y el éxito organizacional. La felicidad laboral hace referencia al sentimiento de conexión, compromiso, armonía y pasión que el colaborador expresa hacia la empresa. Este vínculo entre el colaborador y su centro de labores impacta positivamente en la calidad de vida de la persona, permitiendo que pueda trascender al conectarse con una meta superior (Salas, 2017). En este sentido, la felicidad laboral permitirá un mayor engagement del trabajador.

El engagement se caracteriza por el apego emocional que los empleados desarrollan hacia su organización, donde se identifique, se involucre y disfrute fuertemente ser parte de ella (Allen & Meyer, 1990). Un buen nivel de engagement reduce la probabilidad de renuncia ya que, se desarrollan actitudes y comportamientos positivos como aumento en la participación, involucramiento en la toma de decisiones, claridad en objetivos y mayor esfuerzo (Ayari et al., 2021).

Según una encuesta realizada por Gallup (2013), solo el 15% de los empleados a nivel mundial se sienten felices y satisfechos en su trabajo. Esta cifra revela un nivel significativamente bajo de satisfacción laboral a escala global.

En ese mismo contexto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que el estrés laboral, provocado principalmente por largas jornadas de trabajo, podría ocasionar pérdidas de hasta el 3% del Producto Interno Bruto (PIB) de los países. Además, se estima que cada año se pierden 12.000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, lo que cuesta a la economía mundial casi un billón de dólares. Estos datos resaltan la importancia

de abordar la felicidad laboral y el bienestar de los trabajadores, no solo a nivel individual, sino también en términos de impacto económico a nivel nacional. (International Labour Organization, 2016)

Por otro lado, según Gallup (2023), en su informe State of the Global Workplace ofrece una perspectiva sorprendente de la situación laboral a nivel mundial, destacando la problemática del compromiso laboral y el estrés que afecta a los empleados. Estos hallazgos resaltan la urgente necesidad de abordar el compromiso laboral como una prioridad estratégica en las organizaciones, considerando su impacto económico y emocional.

Al mismo tiempo la retención del talento se ha convertido en un desafío primordial en la gestión de recursos humanos a nivel global (Sandeepanie, 2022). En este contexto, invertir en la fidelización del capital humano es crucial en la actual "Guerra del Talento" en la que afrontar el elevado índice de rotación laboral representa un desafío cada vez más difícil (González, 2022).

En Latinoamérica ocho de cada 10 trabajadores no disfrutan lo que hacen para generar ingresos, según el informe "El estado del lugar de trabajo global 2022". De acuerdo a Ledesma (2022), gerente regional en Latinoamérica de Gallup, casi el 80% de las personas en la región no siente una fuerte conexión emocional y compromiso con su empleo, y esto se atribuye al líder, no a las políticas de la empresa o a la tecnología. Es decir, la administración de los equipos es el factor determinante en el compromiso laboral de los empleados. Además, el estrés laboral representa una preocupación significativa en Latinoamérica siendo el top 3 a nivel mundial, con un 53% de la población trabajadora experimentando este fenómeno (Gallup, 2022).

Asimismo, según la revista Forbes (2023), en la premiación "Lista de los Mejores Empleadores del Mundo 2023", no se registró la presencia de países latinoamericanos. Esto puede relacionarse con la infelicidad laboral, que impacta el bienestar emocional y la calidad de vida de los trabajadores en Latinoamérica. La revista Forbes considera varios aspectos, como el compromiso del equipo, la toma de decisiones, la pasión por el trabajo, el pensamiento positivo y el trabajo en equipo, al evaluar a los ganadores. Estos elementos son clave para determinar el éxito y la excelencia empresarial, y son tomados en cuenta en sus premiaciones.

Sin embargo, la percepción del mundo sobre la felicidad laboral varía entre las generaciones baby boomers, generación X y millennials. Los baby boomers buscan estabilidad y control en el trabajo, la generación X se enfoca en logros y riqueza, mientras que los millennials valoran la felicidad como su principal logro en el ámbito laboral (Gaitán et al., 2015).

Actualmente la gerencia de la felicidad se ha convertido en una estrategia clave en la gestión de recursos humanos para mejorar el bienestar de los empleados y su experiencia laboral. Grandes empresas como Google han liderado esta tendencia al experimentar con el rol del Chief Happiness Officer (CHO) y otras organizaciones también han reconocido los beneficios de fomentar un ambiente laboral positivo, saludable, productivo y enfocado en el bienestar de sus empleados. La implementación de esta estrategia ha demostrado reducir la rotación de personal, aumentar la productividad y el compromiso de los empleados, lo que ha llevado a su adopción generalizada como una manera de mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral además de tener un impacto positivo en la productividad y el rendimiento de la empresa (Escuela de Empresarios, 2023).

En Perú, la Agencia Peruana de Noticias Andina (ANDINA) compartió los hallazgos de un estudio realizado por el Ronald Career Services Group en 2018, que buscaba investigar

el nivel de felicidad de los trabajadores peruanos en sus empleos. Los resultados revelaron que el 74% de los peruanos estaría dispuesto a cambiar de trabajo con el objetivo de alcanzar mayor felicidad en sus vidas laborales (Rubio, 2018).

De igual manera un estudio realizado por Bumeran (2022), revela que 7 de cada 10 peruanos sufren agotamiento laboral. El 56% de los especialistas en recursos humanos en Perú no han implementado medidas para disminuir el agotamiento laboral (burnout) de los talentos. Además, un 46% de los talentos piensa cambiar de trabajo, mientras que el 24% planea realizar actividades extra laborales para relajarse. Este estudio destaca la importancia de abordar el agotamiento laboral y promover la felicidad laboral en el entorno laboral peruano.

El diario La República ha publicado un artículo titulado "La inversión en la felicidad de los empleados es un negocio rentable", donde Guevara (2018) señala que cada vez es más común invertir en la felicidad laboral. Además, destaca las iniciativas que grandes empresas como Google están implementando para promover la felicidad de sus empleados. En resumen, se afirmó que un equipo más feliz no solo brindaba un mejor servicio a los clientes, sino que también beneficiaba a la empresa en términos de productividad y otros aspectos.

En el departamento de Ayacucho, el Banco Interbank, que ha sido reconocido como una entidad financiera destacada, enfrentaba un desafío significativo. Según las experiencias laborales y observaciones cotidianas, se evidenciaba que sus trabajadores mostraban signos claros de desmotivación, reflejando escaso esfuerzo y persistencia en sus labores. Además, la falta de inspiración y desafío al cumplir con los objetivos afectaba no solo el rendimiento individual, sino también el ambiente laboral en general, manifestándose en la interacción entre colegas y en la relación con los clientes. Se percibía altos niveles de ansiedad por cumplir metas lo que podría generar una percepción negativa y un bajo aprecio hacia su labor. También podría conllevar a la falta de reconocimiento de sus valores y la falta de consideración hacia las tareas

que realizan y finalmente al deseo de renunciar a sus funciones, amenazando con un compromiso deficiente de los colaboradores con el banco si persisten estas condiciones.

Las posibles causas de esta problemática incluían las altas tasas de rotación de personal, que tenían un promedio de permanencia de solo tres meses para los trabajadores de nivel básico, así como horarios inflexibles de trabajo de lunes a sábado, sin considerar horas extras, exacerbando la situación. A esto se sumaba la intensa presión por alcanzar y superar metas diarias y mensuales. Esta combinación de factores podía llevar a la desmotivación entre colaboradores, afectando su conexión con los propósitos institucionales, limitando su desarrollo profesional, restringiendo las oportunidades para adquirir nuevos conocimientos y disminuyendo el disfrute personal en el desempeño laboral.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023?

Mientras que como problemas específicos se formularon: a) ¿Cuál es la relación entre felicidad laboral y el vigor en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023?, b) ¿Cuál es la relación entre felicidad laboral y la dedicación en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023?, c) ¿Cuál es la relación entre felicidad laboral y la absorción en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023?

Por otro lado, para poder responder a la problemática se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023; y de acuerdo a ello los objetivos específicos en respuesta a los problemas específicos: a) Determinar la relación entre felicidad laboral y el vigor en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023, b) Determinar la relación entre felicidad laboral y la dedicación en

el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023, c) Determinar la relación entre felicidad laboral y la absorción el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023.

Teniendo en cuenta la revisión de la literatura necesaria para el estudio, se propuso la siguiente hipótesis general: La felicidad laboral se relaciona de manera significativa con el engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023. Las hipótesis específicas planteadas fueron las siguientes: a) Existe relación significativa entre felicidad laboral y el vigor en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023, b) Existe relación significativa entre felicidad laboral y la dedicación en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023, c) Existe relación significativa entre felicidad laboral y la absorción en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023.

Es preciso indicar que la investigación se fundamentó en justificaciones desde diferentes enfoques. Desde una justificación teórica, el propósito de realizar este estudio fue contribuir al conocimiento previo de la felicidad laboral y engagement para mejorar el bienestar de los trabajadores, aumentar la productividad y promover un ambiente laboral saludable en contextos laborales complejos y negativos. Los resultados de este estudio sistematizan una propuesta que demuestra que los trabajadores comprometidos y felices son más productivos y generan mejores resultados. Además, este estudio aportó al campo del conocimiento de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos al demostrar que la adecuada felicidad laboral contribuye sustancialmente al alto engagement de cualquier organización.

Por otro lado, desde una justificación práctica, los resultados de la presente investigación proporcionarán información para generar estrategias de felicidad laboral y engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho. Esto será relevante para mejorar la satisfacción laboral, aumentar la productividad, retener el talento, mejorar el ambiente y la cultura organizacional, además de aumentar el compromiso y, en consecuencia, mejorar la

felicidad laboral de los trabajadores. Este esfuerzo, sin duda, tendrá un impacto en la salud integral y la calidad de vida de los trabajadores. Por lo tanto, estas perspectivas serán de gran importancia para los gerentes y el personal de recursos humanos, ya que les proporcionándoles una base sólida para diseñar, formular e implementar estrategias y soluciones específicas.

Asimismo, desde una justificación social, la investigación sobre la felicidad laboral y el engagement de los trabajadores en el banco Interbank agencia Ayacucho representó una valiosa contribución a la sociedad y al sector financiero. Al revelar la relación y nivel de ambas variables, proporcionó un diagnóstico del bienestar y compromiso de los trabajadores bancarios, información esencial para que entidades financieras y sindicatos trabajasen conjuntamente en la búsqueda de soluciones. Además, al exponer estos descubrimientos al público y al sector financiero en particular, se generó una mayor conciencia sobre la importancia de la salud mental y el bienestar de los empleados en el entorno laboral. Por lo tanto, no solo impulsó a los bancos a tomar medidas para mejorar estas variables, sino que también alentó a otras empresas y sectores a evaluar y fortalecer el compromiso y la felicidad de sus trabajadores. En última instancia, los beneficios trascendieron el ámbito organizacional, influyendo en la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general, al promover ambientes de trabajo más saludables y armoniosos. No obstante, este trabajo también es metodológicamente importante, ya que se empleó métodos científicos y se construyó un cuestionario validado y confiable para la recopilación de datos.

El desarrollo de esta investigación está estructurado en cuatro partes: revisión literaria, materiales y métodos, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones. Además, se incluyen como anexos la matriz de consistencia, matriz de operacionalización, carta de autorización, instrumento de recolección de datos, análisis de confiabilidad del instrumento, validez del instrumento, curriculum vitae de juicio de expertos y base de datos.

I. REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1. Marco Histórico

1.1.1. *Felicidad Laboral*

En el pasado, el trabajo solía ser considerado principalmente como una forma de asegurar la subsistencia y cubrir las necesidades básicas de la vida, las condiciones laborales eran a menudo difíciles y peligrosas, y la satisfacción personal y la felicidad no eran consideradas prioridades, las personas trabajaban largas horas en empleos mal remunerados y tenían pocas opciones para elegir. A medida que la sociedad ha progresado y se ha desarrollado, las actitudes hacia el trabajo han cambiado significativamente, a partir de la primera revolución Industrial en el siglo XVIII, se produjo una transformación en la forma en que se organizaba la producción, y el trabajo se volvió más especializado y mecanizado, con el tiempo, surgieron movimientos laborales y sindicales que abogaban por mejores condiciones de trabajo, salarios justos y derechos laborales (Mohajan, 2019).

En el siglo XX, con el advenimiento de la sociedad de consumo y el crecimiento económico, la importancia del bienestar y la satisfacción personal en el trabajo comenzó a recibir más atención, a medida que las teorías de la motivación y la psicología organizacional se desarrollaban, se empezó a entender que factores como la autonomía, el reconocimiento, la realización personal, la satisfacción y la felicidad en el trabajo eran cruciales para el bienestar de los empleados (Ali et al., 2018). A partir de las últimas décadas del siglo XX, la noción de felicidad laboral comenzó a ganar relevancia y popularidad, la idea de que el trabajo puede ser más que una mera fuente de ingresos se difundió, y surgió la preocupación por crear entornos laborales saludables, positivos y satisfactorios, se llevaron a cabo investigaciones y estudios que exploraron la relación entre la felicidad laboral, la productividad, el compromiso de los empleados y los resultados empresariales; a partir de entonces, la felicidad laboral se ha convertido en un tema relevante en la gestión de recursos humanos, con un enfoque creciente

en la creación de entornos de trabajo positivos y saludables que fomenten el bienestar emocional de los empleados (Maestas et al., 2023).

1.1.2. Engagement

El término engagement en el contexto laboral se originó en el ámbito de la psicología organizacional y ha experimentado una evolución significativa a lo largo del tiempo, la utilización inicial de este concepto se remonta a las primeras investigaciones realizadas en la década de 1990, donde se exploraron las conexiones entre la motivación, la satisfacción y el rendimiento laboral, este emergió como una medida para evaluar el nivel de compromiso emocional y cognitivo que los empleados experimentan en relación con su trabajo y su organización, fue el resultado de una necesidad creciente de comprender y fomentar una mayor participación y satisfacción en el entorno laboral. Las primeras investigaciones pioneras en el campo del engagement laboral se llevaron a cabo por William Kahn, a principios de la década de 1990, Kahn examinó cómo los empleados pueden invertir sus "sí mismos personales" en el trabajo y cómo esta inversión puede generar un mayor sentido de significado y pertenencia, este enfoque proporcionó una base para la comprensión inicial del engagement y su importancia en el bienestar laboral (Rivera, 2020).

A medida que la investigación en el campo del engagement se expandió, se desarrollaron teorías más sólidas y se establecieron medidas estandarizadas para evaluar este constructo, surgieron teorías que exploran cómo los valores, las habilidades y las necesidades individuales se alinean con los valores y las demandas de la organización, con el tiempo, el concepto de engagement ha evolucionado para incluir no solo el compromiso individual de los empleados, sino también las prácticas y políticas organizacionales que pueden influir en él, se ha reconocido que la cultura organizacional, el liderazgo, la comunicación efectiva y las oportunidades de desarrollo profesional juegan un papel importante en la creación de un

entorno propicio para el engagement laboral (Toro, 2021). También, el avance de la tecnología y los cambios en las expectativas de los empleados han llevado a una mayor comprensión del engagement como un proceso continuo y dinámico, ahora se entiende que el engagement no es estático, sino que puede fluctuar con el tiempo y puede verse afectado por factores tanto internos como externos (Lupano y Waisman, 2018).

1.2. Sistema Teórico

1.2.1. Felicidad Laboral

La felicidad laboral se define como un estado emocional y cognitivo positivo experimentado por los empleados en relación con su trabajo y entorno laboral, este estado se caracteriza por una sensación de satisfacción, plenitud y bienestar en la realización de las tareas laborales, así como por una conexión emocional y un sentido de propósito en el contexto organizacional (Foncubierta y Sánchez, 2019). También se reconoce que implica un equilibrio entre la realización personal, el reconocimiento, las relaciones laborales positivas y un entorno de trabajo saludable, se considera que la felicidad laboral tiene un impacto directo en la motivación, el compromiso, la productividad y la calidad del trabajo de los empleados (Ramírez et al., 2020). Finalmente, se entiende como un constructo multidimensional que engloba el grado de satisfacción subjetiva y emocional experimentado por los individuos en relación con su trabajo, esta experiencia en el entorno laboral se deriva de la percepción de factores tales como la autonomía, la realización personal, el equilibrio entre vida laboral y personal, la cooperación y el apoyo social, así como la posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional (Duche y Rivera).

La importancia de la felicidad laboral ha sido objeto de numerosos estudios científicos en el ámbito de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos, se ha demostrado que la felicidad laboral no solo tiene beneficios individuales para los empleados, sino que

también tiene un impacto significativo en el rendimiento y los resultados de las organizaciones. En primer lugar, la felicidad laboral se ha asociado con un mayor compromiso y motivación de los empleados, cuando los empleados se sienten felices en su trabajo, están más dispuestos a esforzarse, asumir responsabilidades adicionales y mostrar un mayor nivel de dedicación y persistencia en sus tareas laborales, esto conduce a una mayor productividad y eficiencia en el trabajo, así como a una mayor calidad del trabajo realizado (Sánchez et al., 2019).

Además, la felicidad laboral está estrechamente relacionada con la satisfacción general de los empleados, cuando los empleados experimentan felicidad en su entorno laboral, se sienten satisfechos con su trabajo y con los aspectos relacionados, como las relaciones con los compañeros de trabajo, el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento, esta satisfacción general se asocia con una mayor retención de empleados, lo que a su vez reduce los costos asociados con la rotación de personal y la contratación y formación de nuevos empleados (Fondón et al., 2019).

Otro aspecto importante es que la felicidad laboral contribuye al bienestar emocional y físico de los empleados un entorno laboral positivo y satisfactorio se ha relacionado con niveles más bajos de estrés laboral, agotamiento y enfermedades relacionadas con el trabajo, los empleados felices también muestran niveles más altos de autoestima, autoeficacia y una mejor salud mental en general, esto tiene un impacto positivo tanto en la vida laboral como en la vida personal de los empleados, ya que la felicidad en el trabajo se puede traducir en una mayor satisfacción con la vida en general (Casallas y Muñoz, 2021).

La felicidad laboral, desde la perspectiva de la teoría del flujo desarrollada por Csikszentmihalyi (2000), se refiere a un estado psicológico óptimo en el cual los empleados experimentan un profundo compromiso y satisfacción mientras se encuentran inmersos en sus tareas laborales, según esta teoría, la felicidad laboral surge cuando los empleados se

involucran en actividades desafiantes pero manejables, que les permiten utilizar sus habilidades y capacidades al máximo. También se refiere, que el flujo se caracteriza por la sensación de estar completamente absorto en la actividad presente, perdiendo la noción del tiempo y de uno mismo, durante este estado de flujo, los empleados experimentan una concentración intensa y un sentido de control, donde las demandas del trabajo están en equilibrio con sus habilidades y capacidades esta armonía entre el desafío y las habilidades crea una sensación de fluidez y satisfacción profunda (Guerra, 2021).

Así en el marco de la teoría del flujo implica que los empleados encuentren un sentido de propósito y significado en su trabajo, al sentir que sus habilidades son desafiadas de manera adecuada y que están contribuyendo de manera significativa a los objetivos y metas organizacionales, el trabajo monótono o aburrido puede dificultar la experiencia del flujo y, en última instancia, la felicidad laboral. Además, la teoría del flujo destaca la importancia de la retroalimentación constante y clara en el trabajo, los empleados necesitan recibir información inmediata sobre su desempeño, lo cual les permite ajustar su enfoque y mejorar su rendimiento, la retroalimentación efectiva ayuda a mantener el flujo y a generar un mayor sentido de competencia y satisfacción laboral (Guerra et al., 2019). También enfatiza la importancia de establecer metas claras y desafiantes en el trabajo, las metas proporcionan dirección y enfoque, y permiten a los empleados medir su progreso y logros, cuando los empleados tienen objetivos desafiantes pero alcanzables, se sienten motivados y comprometidos, lo que contribuye a su felicidad laboral (Catalán y Martínez, 2018).

1.2.1.1. Dimensiones de Felicidad Laboral.

Es sustancial para mantener un desarrollo adecuado en la empresa que se reconozca la importancia de la felicidad en los colaboradores. Esto implica una combinación de una correcta gestión y administración por parte de la empresa. Santana et al. (2021) señalan que es necesario

desarrollar la felicidad y satisfacción de los empleados en sus labores para promover el talento humano y retenerlo en la organización. El autor identifica siete dimensiones para comprender la felicidad laboral (Santana et al., 2021). Estas dimensiones son:

- a. **Dimensión bienestar subjetivo.** Tiene un impacto significativo en la vida de las personas, se basa en la idea de que el bienestar y la satisfacción no solo se pueden medir objetivamente mediante indicadores externos, como el estatus socioeconómico o los logros académicos, sino que también dependen en gran medida de la percepción y evaluación subjetiva de cada individuo, el cual está influenciado por una variedad de factores como la personalidad, las creencias, los valores y las capacidades cognitivas y emocionales de cada persona; sumado a ello las condiciones socioeconómicas, y las relaciones interpersonales y el apoyo social positivo contribuyen significativamente al bienestar subjetivo (Campos et al., 2018). Se miden a través de:

Indicador 1 - Condiciones de trabajo: se refiere a los diversos aspectos y características del entorno laboral que pueden influir en la experiencia y el bienestar de los trabajadores, estas condiciones abarcan una amplia gama de elementos (Santana et al., 2021).

Indicador 2 - Salud: se refiere al estado completo de bienestar físico, mental y social de una persona, no se limita solo a la ausencia de enfermedad, sino que implica un estado de equilibrio y armonía, la salud es un recurso fundamental para el desarrollo personal y la calidad de vida. (Santana et al., 2021).

Indicador 3 - Situación civil: se refiere al estatus o posición jurídica de un individuo en relación con sus derechos y responsabilidades en la sociedad, está

relacionada con los derechos y deberes que corresponden a los ciudadanos en virtud de la legislación y las normas sociales de un país (Santana et al., 2021).

- b. Dimensión satisfacción laboral.** Es un constructo fundamental en la psicología organizacional y del trabajo, que se refiere a la evaluación subjetiva que los empleados hacen de su trabajo y su entorno laboral (Santana et al., 2021).

El impacto significativo en el bienestar emocional, la motivación, el compromiso, la productividad y los resultados organizacionales; comprender y promover la satisfacción laboral es crucial para crear entornos laborales saludables, productivos y satisfactorios para los empleados como para las organizaciones (Meléndez y Bardales, 2020). Se miden a través de:

Indicador 1 - Percepción positiva: se refiere a la interpretación y evaluación favorable que una persona realiza sobre un estímulo, una situación o una experiencia, en el contexto laboral. La percepción positiva implica la valoración favorable que un individuo tiene de su trabajo, abarcando tareas, ambiente laboral, relaciones y oportunidades de desarrollo, y se manifiesta en emociones y actitudes como disfrute, satisfacción y compromiso (Acosta, 2018).

Indicador 2 - Aprecio hacia su labor: se refiere al reconocimiento y valoración que un individuo tiene hacia el trabajo que realiza, implica una actitud positiva y una valoración de la importancia y relevancia de las tareas y responsabilidades laborales. El aprecio hacia el trabajo puede estar relacionado con la percepción de contribución y significado, así como con la sensación de estar realizando una labor valiosa y digna de reconocimiento, este puede influir en la satisfacción y el compromiso laboral (Acosta, 2018).

- c. **Dimensión compromiso organizacional.** El cual es un constructo fundamental del trabajo, que se refiere al grado en el cual los empleados se sienten emocionalmente conectados y comprometidos con su organización, tiene un impacto significativo en el desempeño y bienestar de los empleados, así como en el éxito organizacional, comprender y fomentar el compromiso organizacional implica la creación de un entorno de trabajo favorable, el desarrollo de líderes efectivos y la promoción de oportunidades de crecimiento y reconocimiento para los empleados (Coronado et al., 2020). Se miden a través de:

Indicador 1 - Acepta los valores: se refiere a la disposición y voluntad de una persona para adoptar y adherirse a los principios y creencias fundamentales de una organización, grupo o institución, los valores representan las creencias y normas compartidas que guían el comportamiento y las decisiones de los miembros de una entidad, cuando se acepta los valores de una organización, significa que se está de acuerdo con los principios éticos y morales que la entidad promueve y considera importantes. (Muñoz, 2019).

Indicador 2 - Propósito institucional: se refiere a los objetivos y metas establecidos por una institución, organización o entidad, estos propósitos representan la dirección estratégica y los resultados que la entidad busca alcanzar en su funcionamiento y desempeño. Están relacionados con la razón de ser de la entidad y su contribución a la sociedad, pueden incluir objetivos como brindar servicios de calidad, promover el bienestar social, fomentar la innovación, lograr metas, mejorar la calidad de vida (Muñoz, 2019).

Indicador 3 - Deseo de mantenerse: se refiere a la intención y voluntad de un individuo de permanecer en una organización o en una posición específica, este

deseo puede estar influenciado por una serie de factores, como la satisfacción laboral, la identificación con la cultura organizacional, las oportunidades de desarrollo y crecimiento, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y la estabilidad laboral (Muñoz, 2019).

- d. Dimensión implicación laboral.** Se refiere al estado positivo en el cual los empleados se sienten emocionalmente conectados, dedicados y absorbidos en su trabajo y su organización, tiene un impacto significativo tanto a nivel individual como organizacional, promoviendo el bienestar, rendimiento y la satisfacción en el trabajo, así como comprender y fomentar la implicación basándose en la creación de entornos estimulantes, el desarrollo de líderes efectivos y la promoción de oportunidades de crecimiento y reconocimiento para los empleados (Ramírez et al., 2020). Se miden a través de:

Indicador 1 - Importancia en su vida: se refiere al grado de significado y relevancia que una actividad, tarea o aspecto tiene para un individuo en el contexto de su vida personal, implica la valoración y la consideración que se le otorga a determinados aspectos o áreas de la vida en función de su impacto en el bienestar, el sentido de propósito y la satisfacción general (Ramírez et al., 2020).

Indicador 2 - Entrega a su labor: se refiere a la dedicación, compromiso y esfuerzo de una persona en su trabajo, demostrando responsabilidad y profesionalismo hacia sus tareas, dispuesta a invertir tiempo y energía en alcanzar objetivos y metas (Ramírez et al., 2020).

- e. Dimensión compromiso individual.** Es un fenómeno complejo y multifacético que implica la disposición personal y voluntaria de una persona para cumplir con sus responsabilidades, alcanzar metas y contribuir activamente a una causa o grupo, se

basa en componentes afectivos, normativos y de continuidad, y está influenciado por diversos factores personales y contextuales, su importancia radica en su relación con el bienestar personal, el rendimiento laboral y el progreso social (Ramírez et al., 2020). Se miden a través de:

Indicador 1 - Actitud de entrega: se refiere a la disposición y compromiso de una persona para realizar una tarea con dedicación y esfuerzo (Ramírez et al., 2020).

Indicador 2 - Cumplimiento de actividades: es la finalización oportuna y satisfactoria de las tareas y obligaciones asignadas, ambos conceptos están relacionados con el compromiso, la responsabilidad y la calidad en la ejecución de las actividades, contribuyendo al éxito y funcionamiento efectivo en el ámbito laboral (Ramírez et al., 2020).

- f. Dimensión prosperidad.** Es un estado de bienestar integral que abarca aspectos económicos, sociales, psicológicos y espirituales, el cual implica el acceso equitativo a recursos y oportunidades, así como la satisfacción de necesidades básicas y la búsqueda de metas personales significativa, la prosperidad no se limita al ámbito individual o económico, sino que también implica consideraciones sociales, globales y sostenibles; fomentar la prosperidad requiere políticas y acciones que promuevan la igualdad de oportunidades, el desarrollo sostenible y la cooperación entre individuos y comunidades (Ramírez et al., 2020). Se miden a través de:

Indicador 1 - Adquisición de conocimientos: es el proceso de aprender y asimilar información y habilidades en un área específica; el desarrollo profesional implica el crecimiento y mejora de las habilidades y conocimientos relacionadas con el trabajo o la profesión (Ramírez et al., 2020).

Indicador 2 - Desarrollo profesional: ambos conceptos son fundamentales para mantenerse actualizado, competitivo y satisfecho en el entorno laboral, así como para alcanzar metas y objetivos profesionales (Ramírez et al., 2020).

g. Dimensión afecto al trabajo. Es un constructo relevante en el campo de la psicología organizacional y del trabajo, el afecto positivo hacia el trabajo se relaciona con resultados positivos tanto a nivel individual como organizacional mientras que el afecto negativo puede tener efectos negativos en el bienestar y el desempeño laboral; comprender y promover el afecto positivo hacia el trabajo es fundamental para fomentar un ambiente laboral saludable, motivador y productivo (Porrás y Parra, 2019). Se miden a través de:

Indicador 1 - Placer personal: es la experiencia subjetiva y positiva de satisfacción que surge como resultado de actividades, experiencias que son gratificantes para un individuo, es una parte importante, contribuyendo al equilibrio y la sensación general de bienestar; es individualizado y puede manifestarse tanto a nivel físico como emocional, y está relacionado con la realización personal y la experiencia de una vida plena y satisfactoria (Porrás y Parra, 2019).

1.2.2. Engagement

El engagement como teoría aún no está completamente consolidado, especialmente en el lenguaje español. No encontramos una definición integral que explique completamente el concepto. En cambio, está influenciado por criterios o términos psicológicos como afecto, cognición, motivación, identidad, entre otros. Por lo tanto, es un concepto multidimensional.

Es importante destacar que el concepto de engagement ha sido abordado por varios autores, cada uno con su propia perspectiva y definición. Uno de los autores destacados en este campo es Sun y Bunchapattanasakda (2019) quienes señalan que el engagement describe el

nivel de conexión emocional, cognitiva y conductual que una persona tiene con una actividad, tarea u organización. Se refiere a la calidad y la intensidad del compromiso, la atención y el interés que una persona muestra hacia algo.

Alalú et al. (2015) afirman que el compromiso, también conocido como engagement, es una forma de motivación intrínseca que se manifiesta a través de un entusiasmo por involucrarse de manera adecuada en las tareas asignadas dentro de una organización. Este compromiso implica una conexión profunda y personal con la organización, y se puede comparar metafóricamente a "ponerse la camiseta" en el ámbito deportivo. Además, el compromiso se manifiesta en la lealtad y fidelidad del trabajador hacia la organización, demostrando esfuerzo, prudencia, pasión y dedicación en la ejecución de sus responsabilidades diarias.

En el contexto laboral, se basa al grado de compromiso y dedicación que los empleados tienen hacia su trabajo y su organización, el cual implica una conexión emocional positiva y una motivación intrínseca hacia las tareas y responsabilidades laborales. Los empleados con un alto nivel de engagement se sienten entusiasmados, involucrados y comprometidos con su trabajo, mostrando una mayor disposición para esforzarse, ser proactivos y contribuir al éxito de la organización (Maldonado, 2020).

Finalmente, se basa en la conexión emocional y participación activa que tienen con una marca, implicando una relación más profunda y significativa con la marca, mostrando un mayor grado de lealtad, interacción y defensa de la misma (López y Chiclana, 2018).

La importancia del engagement en una entidad financiera radica en su capacidad para impulsar el desempeño, la satisfacción del cliente y el éxito de la organización, el engagement se refiere a la conexión emocional, compromiso y participación activa que los empleados experimentan en su relación laboral con la entidad financiera. Primordialmente, tiene una

conexión directa con el rendimiento de los trabajadores. Aquellos que están plenamente comprometidos tienden a tener una elevada motivación intrínseca, que se manifiesta en un incremento en su esfuerzo, compromiso y dedicación en sus tareas. Esta actitud se traduce en un mejor desempeño, incrementando la productividad y, por ende, beneficiando los resultados financieros de la organización (Anaya, 2022).

Además, tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente; los empleados comprometidos y motivados son más propensos a brindar un servicio al cliente excepcional, mostrando empatía, atención personalizada y una comprensión profunda de las necesidades y deseos del cliente (Apaza, 2022).

Otro aspecto importante es que el engagement fomenta la retención de talento, los empleados comprometidos se sienten valorados, apreciados y reconocidos por su contribución a la organización, esto crea un sentido de pertenencia y lealtad, lo que disminuye la rotación de personal y contribuye a la retención de empleados talentosos y experimentados (Herrera y Reyes, 2022).

La teoría de las Demandas-Recursos (JD-R) de Arnold B. Bakker y Evangelia Demerouti proporciona un marco teórico sólido para comprender el concepto y los factores relacionados con el engagement desde una perspectiva científica. Según la teoría JD-R, el engagement se ve influenciado por dos tipos de factores: las demandas laborales y los recursos laborales (Díaz, 2021).

Las demandas laborales se refieren a los aspectos del trabajo que requieren esfuerzo físico, cognitivo o emocional y que pueden generar estrés y agotamiento. por otro lado, los recursos laborales son los factores que brindan apoyo, satisfacción y crecimiento en el trabajo. En relación a las demandas laborales, la investigación ha demostrado que altos niveles de demandas, como la carga de trabajo excesiva, la presión del tiempo y la ambigüedad de rol, se

asocian negativamente con el engagement, estas demandas pueden agotar los recursos personales y dificultar la capacidad de los empleados para involucrarse de manera activa y positiva en su trabajo. Además, la investigación ha demostrado que el engagement laboral tiene importantes consecuencias positivas tanto para los individuos como para las organizaciones (Mendoza y Gutiérrez, 2018).

1.2.2.1. Dimensiones de engagement.

El modelo teórico en el cual se evaluará la variable se basa en un artículo científico el cual desea conocer el papel del engagement ocupacional en la satisfacción de los trabajadores dicha investigación busca analizar y medir el engagement como un reconocimiento en el ámbito empresarial, cuyo objeto de estudio fueron trabajadores de una compañía agroexportadora, el autor reconoce tres principales dimensiones basándose en el vigor dedicación y absorción siendo fundamentales para conocer y desarrollar adecuadamente el engagement (Agurto et al., 2020).

a. Dimensión vigor. Es la energía, entusiasmo y compromiso que tienen los consumidores o usuarios con una marca o empresa, se trata de la fuerza y actividad notable con la que interactúan y se involucran con la marca, más allá de simplemente realizar una compra de productos o servicios, este implica una interacción constante, confianza y empatía con los valores y mensajes de la marca, lo que resulta en relaciones duraderas y profundas (Cortés et al., 2023). Se miden a través de:

Indicador 1 - Identificación: es la capacidad de una persona para identificarse con la empresa, dicha identificación se relaciona con la conexión emocional que los trabajadores tienen con los valores y mensajes de la marca, lo que resulta en relaciones duraderas y profundas (Gera et al., 2019).

Indicador 2 - Motivación: son factores internos o externos que impulsan a una persona a actuar o a perseguir un objetivo, relacionándose con la capacidad para mantener una actitud positiva y proactiva ante los desafíos y las adversidades (Gera et al., 2019).

Indicador 3 - Esfuerzo en resiliencia mental: se refiere al acto consciente y deliberado de una persona para cultivar y fortalecer su capacidad de recuperarse y adaptarse frente a adversidades situaciones de estrés significativo (Gera et al., 2019).

Indicador 4 - Persistencia en resiliencia mental: involucra la habilidad de manejar desafíos y adversidades de manera positiva y eficiente, así como la persistencia para superar las dificultades (Gera et al., 2019).

b. Dimensión dedicación. Se refiere a una fuerte conexión emocional con el trabajo, manifestada por entusiasmo y lealtad, es un componente del engagement, junto con el vigor y la absorción, implica alinearse con los valores de la marca, creando relaciones duraderas (Gera et al., 2019). Se miden a través de:

Indicador 1 - Sentido: se refiere a la sensación de significado y propósito (Lopez et al., 2022).

Indicador 2 - Pasión: se refiere al entusiasmo y compromiso hacia una actividad (Lopez et al., 2022).

Indicador 3 - Inspiración: se refiere a la influencia estimulante y motivadora (Lopez et al., 2022).

Indicador 4 - Desafío: se refiere a las situaciones que requieren un esfuerzo adicional. Estos términos están relacionados con el engagement, ya que contribuyen

a generar un estado psicológico positivo y una conexión emocional con el trabajo (Lopez et al., 2022).

- c. Dimensión absorción.** Se define como el estado en el que una persona está completamente concentrada y feliz mientras se encuentra inmersa en el trabajo, es uno de los tres componentes del engagement, junto con el vigor y la dedicación. Se caracteriza por una inmersión profunda en el trabajo, en la que el tiempo parece pasar rápidamente y la persona se siente completamente absorbida por la tarea, se relaciona con la satisfacción y el disfrute del trabajo (Gera et al., 2019). Se miden a través de:

Indicador 1 - Desconexión con el exterior: es la capacidad de una persona para concentrarse en su trabajo (Agurto et al., 2020).

Indicador 2 - Noción del tiempo: se refiere a la capacidad de una persona para administrar su tiempo de manera efectiva (Agurto et al., 2020).

Indicador 3 - Dificultad para desconexión laboral: es la capacidad de una persona para establecer límites saludables entre su trabajo y vida personal (Agurto et al., 2020).

Indicador 4 - Disfrute de la tarea: es el nivel de satisfacción que una persona experimenta al realizar una tarea o actividad (Agurto et al., 2020).

Todos estos términos están relacionados con el engagement y la resiliencia mental, ya que contribuyen a generar un estado psicológico positivo y una conexión emocional con el trabajo (Agurto et al., 2020).

1.3. Marco conceptual

1.3.1. Variable 1: *Felicidad laboral*

La felicidad laboral se puede describir como un estado emocional y cognitivo positivo que está vinculado al trabajo. Se caracteriza por experimentar satisfacción, bienestar en las tareas y una conexión emocional con el propósito de la organización (Foncubierta y Sánchez, 2019).

La felicidad laboral se puede entender como un balance entre el logro de metas personales, el reconocimiento y la existencia de un entorno de trabajo saludable. Esto tiene un impacto directo en la motivación, compromiso y productividad de los empleados (Ramírez et al., 2020).

1.3.1.1. Dimensiones de felicidad laboral.

Es esencial para garantizar un crecimiento adecuado en la empresa en desarrollo reconocer la importancia de la felicidad para el empleado. Además, se reconoce que esto implica combinar una gestión y administración adecuadas (Santana et al., 2021).

Por parte de la empresa, se busca fomentar la felicidad y satisfacción de los empleados en relación a sus labores, con el objetivo de promover el talento humano y retenerlo. El autor identifica siete dimensiones para comprender la felicidad laboral (Santana et al., 2021). Estas dimensiones son las siguientes:

Dimensión bienestar subjetivo: se fundamenta en la premisa de que el bienestar y la satisfacción no se limitan únicamente a ser medidos de manera objetiva a través de indicadores externos, sino que también están fuertemente influenciados por la percepción y evaluación subjetiva de cada individuo (Campos et al., 2018).

Dimensión satisfacción laboral: un concepto esencial en la psicología organizacional y del trabajo es la percepción subjetiva que los empleados tienen sobre su trabajo y su entorno laboral (Santana et al., 2021).

Dimensión compromiso organizacional: un aspecto esencial del trabajo es el grado en el cual los empleados se sienten emocionalmente conectados y comprometidos con su organización (Coronado et al., 2020).

Dimensión implicación laboral: un concepto fundamental en el ámbito laboral es el estado positivo en el cual los empleados se sienten emocionalmente conectados, comprometidos y completamente involucrados en su trabajo y en su organización. Este estado tiene un impacto significativo tanto a nivel individual como organizacional (Ramírez et al., 2020).

Dimensión compromiso individual: es un fenómeno complejo y multifacético que implica la disposición personal y voluntaria de una persona para cumplir con sus responsabilidades, alcanzar metas y contribuir activamente a una causa o grupo (Ramírez et al., 2020).

Dimensión prosperidad: es una condición de completo bienestar que incluye aspectos económicos, sociales, psicológicos y espirituales, y que implica la igualdad de acceso a recursos y oportunidades, así como la satisfacción de necesidades básicas y la búsqueda de metas personales significativas (Ramírez et al., 2020).

Dimensión afecto al trabajo: es un concepto importante en el campo de la psicología organizacional y del trabajo. El afecto positivo hacia el trabajo está asociado con resultados positivos tanto a nivel individual como organizacional (Porrás y Parra, 2019).

1.3.2. Variable 2: Engagement

El engagement es un término que se utiliza para describir el nivel de conexión emocional, cognitiva y conductual que una persona tiene con una actividad, tarea u organización, se refiere a la calidad y la intensidad del compromiso, la atención y el interés que una persona muestra hacia algo (Sun y Bunchapattanasakda, 2019).

En el contexto laboral, se refiere al nivel de compromiso y dedicación que los empleados tienen hacia su trabajo y su organización. Esto implica una conexión emocional positiva y una motivación intrínseca hacia las tareas y responsabilidades laborales, los empleados con un alto nivel de engagement se sienten entusiasmados, involucrados y comprometidos con su trabajo, mostrando una mayor disposición para esforzarse, ser proactivos y contribuir al éxito de la organización (Maldonado, 2020).

1.3.2.1 Dimensiones de Engagement.

El modelo teórico en el que se evaluará la variable se fundamenta en un estudio científico que tiene como objetivo investigar el papel del engagement ocupacional en la satisfacción de los trabajadores. Esta investigación busca analizar y medir el engagement (Agurto et al., 2020).

El autor del estudio reconoce que existen tres dimensiones clave que desempeñan un papel fundamental en el entendimiento y desarrollo del engagement en el contexto empresarial. Estas dimensiones fueron analizadas en trabajadores de una compañía agroexportadora como objeto de estudio (Agurto et al., 2020). Estas dimensiones son las siguientes:

Dimensión vigor: es la energía, entusiasmo y compromiso que los consumidores o usuarios tienen hacia una marca o empresa. Se refiere a la fuerza y actividad notable con la que interactúan y se involucran con la marca (Cortés et al., 2023).

Dimensión dedicación: se refiere a una fuerte conexión emocional con el trabajo, manifestada por entusiasmo y lealtad. Es un componente del engagement, junto con el vigor y la absorción. Implica alinearse con los valores de la marca, creando relaciones duraderas (Gera et al., 2019).

Dimensión absorción: se define como el estado en el que una persona está completamente concentrada y feliz mientras se encuentra inmersa en el trabajo. Es uno de los tres componentes del engagement, junto con el vigor y la dedicación (Gera et al., 2019).

1.4. Marco Referencial

1.4.1. A nivel Internacional

Varas (2023), en su tesis titulada “Engagement y productividad laboral en los trabajadores de una unidad educativa de Guayaquil, 2022” (Ecuador), buscó conocer el engagement en relación a la productividad laboral en una unidad educativa, donde metodológicamente se empleó un enfoque cuantitativo acompañado de un nivel correlacional, en el cual 100 trabajadores fueron parte de la muestra y se aplicó en ellos los debidos cuestionarios. De acuerdo a los principales resultados se logró conocer que el vigor en relación a la productividad laboral llegó a tener un coeficiente de 0,352 además la dedicación y la absorción en relación a la segunda variable tuvieron los índices de 0,352 y de 0,571 respectivamente demostrando así una correlación positiva moderada. Se logró concluir en la investigación lográndose conocer la relación de ambas variables demostrándose que existe una relación positiva moderada debido al índice de correlación de 0,696 y la significancia inferior a 0,05.

Díaz y Carrasco (2022), en el artículo científico “Efecto mediador del engagement entre la Felicidad Subjetiva y el Conflicto Trabajo -Familia/ Familia- Trabajo en una muestra de profesores chilenos”, tuvo como objetivo principal investigar el impacto del engagement en la felicidad subjetiva y en el conflicto laboral entre los trabajadores, metodológicamente, se empleó un enfoque cuantitativo correlacional, y el grupo de estudio estuvo compuesto por 273 docentes a quienes se les administró un cuestionario para recolectar datos relacionados con el tema en cuestión. Dentro de los hallazgos más relevantes, se determinó que existe una correlación significativa entre el engagement y el entusiasmo, registrándose un coeficiente de correlación de 0,504, asimismo, se encontró una relación entre el engagement y el nivel de involucramiento de los docentes, con un coeficiente de 0,404. El estudio concluyó que hay una relación significativa entre las variables de estudio, específicamente, el coeficiente general que muestra la relación entre el engagement, la felicidad subjetiva y el conflicto laboral es de 0,461.

Aristizábal et al. (2019), en el artículo científico “Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura” (Colombia), cuyo objetivo fue conocer la relación del estrés laboral y el engagement, para ello la metodología empleada fue cuantitativa debido a la representación de los resultados y correlacional-no experimental, 238 trabajadores fueron la muestra y se aplicó en ellos un cuestionario. Los principales resultados indicaron a través del coeficiente de correlación de Pearson que el estrés laboral en relación a las dimensiones del engagement en este caso la dimensión de vigor con un índice de 0,510 demuestra una correlación positiva moderada, de igual forma en relación a la dedicación mostraron un índice de 0,388 y posterior a ello respecto a la dimensión de absorción finalmente en relación al estrés laboral presentó un índice de 0,344 demostrando así las relaciones significativas entre las dimensiones del engagement con el estrés laboral. Se concluyó que los resultados señalaron la relación de las variables debido a que el p-valor fue inferior a 0,05.

Silva y Quezada (2022), en su artículo científico “Felicidad y engagement laboral en APROFE a nivel nacional en tiempos de Covid-19” (Ecuador), tuvo como objetivo principal investigar la relación entre la felicidad y el engagement laboral durante la pandemia del COVID-19. Cabe señalar que APROFE es la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana. Para alcanzar este propósito, se optó por una metodología cuantitativa-descriptiva, y se involucró a un total de 192 participantes, a cada uno de ellos se les administró un cuestionario diseñado para recopilar datos pertinentes al tema de investigación. Tras analizar los datos, el factor 1 y los componentes del engagement laboral conocidos como dedicación y vigor, tiene un nivel de significancia menor a 0,000, lo que sugiere una fuerte correlación. Basándose en estos hallazgos, el estudio concluyó que, durante el período de la pandemia de COVID-19, existió una relación significativa entre la felicidad y el engagement laboral, esta relación fue particularmente fuerte debido a los niveles elevados observados en los componentes de las variables analizadas.

Veloz (2020), en su tesis titulada “Análisis del engagement al trabajo en la ferretería La Competencia de Esmeraldas, 2019” (Ecuador), el objetivo fue conocer el engagement en los trabajadores ante la empresa ferretera, lo cual metodológicamente se basó en un enfoque netamente cuantitativo, acompañado de un tipo de investigación básica, así como de un nivel descriptivo, en el cual 14 trabajadores formaron parte de la muestra y se logró aplicar en ellos los cuestionarios debidamente validados. Los principales resultados llegaron a conocerse destacándose el nivel de dedicación con un 71%, seguida de ello la absorción con el 64%, así como finalmente el 57% desarrolló una un desempeño laboral adecuado, además se logró conocer que las personas que participaron en la investigación fueron de 18 a 50 años en el cual el sexo que predominó fue el masculino. Se logró concluir que los trabajadores presentaron un nivel regular de engagement siendo un colaborador entusiasta en ciertas ocasiones hacia el trabajo que le pertenece dentro de la empresa.

1.4.2. A nivel Nacional

Apaza (2022), en su tesis titulada “Engagement y felicidad en el trabajo de una entidad financiera Arequipa – 2021”, el objetivo fue conocer la relación entre el engagement laboral y la felicidad en los trabajadores de una entidad financiera, la metodología empleada fue netamente cuantitativa debido a la presentación de los resultados, además de un nivel correlacional en relación al propósito, 35 trabajadores formaron la muestra y se aplicó en ellos un cuestionario. De acuerdo a los resultados se conoce el coeficiente de relación que presenta el vigor en relación a la felicidad en el trabajo de 0,598, respecto a la dedicación de 0,670 y por último en absorción en relación a la felicidad de 0,573. Se concluyó en la investigación que existe una relación estrecha entre las variables debido a que presentó un coeficiente de 0,743 siendo una relación positiva alta.

Palomino (2021), en su tesis titulada “Felicidad y engagement laboral en los trabajadores del área de producción de una Planta Industrial en Lurín, 2020”, el objetivo fue investigar la felicidad en relación al engagement laboral en los trabajadores, la metodología empleada fue netamente cuantitativa debido a la presentación de los resultados, además de un nivel correlacional en relación al propósito, 300 trabajadores formaron la muestra y se aplicó en ellos un cuestionario. El coeficiente que relaciona la felicidad en el trabajo con el vigor es de 0,035, esto sugiere una correlación positiva, aunque relativamente débil, entre estas dos variables, en relación con la dedicación, el coeficiente de 0,010 también indica una correlación positiva, pero es aún más débil que la del vigor, respecto a la absorción, muestra un coeficiente de -0,003, lo que indica una correlación negativa extremadamente débil con la felicidad en el trabajo. Se concluyó en la investigación que existe una relación estrecha entre las variables debido a que presentó un coeficiente de -0,106 siendo una relación negativa baja.

Dextre y Guevara (2022), en su tesis titulada “Felicidad y engagement en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Surco, Lima 2021”, el objetivo fue conocer la felicidad en relación al engagement laboral en los trabajadores, la metodología empleada fue netamente cuantitativa debido a la presentación de los resultados, además de un nivel correlacional en relación al propósito, 219 trabajadores formaron la muestra y se aplicó en ellos un cuestionario. De acuerdo a los resultados se conoce el coeficiente de relación que presenta la relación de la felicidad en el trabajo y el vigor, dedicación y absorción de 0,410, 0,348 y 0,207, respectivamente. Se concluyó en la investigación que existe una relación estrecha entre las variables debido a que presentó un coeficiente de 0,375 siendo una relación positiva baja.

Lázaro (2019), en su tesis titulada “Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana”, el objetivo fue conocer la felicidad en relación al engagement laboral en los trabajadores del rubro financiero, en el cual metodológicamente se empleó un enfoque cuantitativo, acompañado de un nivel correlacional quién tomó a 181 trabajadores como parte de la muestra y se aplicó en ellos cuestionarios validados. De acuerdo al resultado se logró conocer que el 51,4% de ellos indica estar regularmente feliz, además el 35,4% indica que presenta un engagement laboral promedio ante la empresa, así como se logró conocer que las variables sociodemográficas tienen diferencias significativas de acuerdo a la felicidad ya que el índice fue de 0,008, por lo tanto, demuestra una relación positiva muy baja. Se concluyó una investigación que existe una relación directa con las variables debido que el índice fue de 0,436 demostrando correlación y la significancia de 0,00 afirmando dicha hipótesis plasmada.

Toledo (2018), en su tesis titulada “Engagement y Felicidad en trabajadores de una empresa Outsourcing del distrito de San Borja, 2018”, el objetivo fue conocer la relación del engagement en relación a la felicidad de los trabajadores, la metodología empleada fue

netamente cuantitativa debido a la presentación de los resultados, además de un nivel correlacional en relación al propósito, 200 trabajadores formaron la muestra y se aplicó en ellos un cuestionario. De acuerdo a los resultados se conoce el coeficiente de relación que presenta la relación de la felicidad en el trabajo y el vigor, dedicación y absorción de 0,305, 0,363 y 0,338, respectivamente, siendo una relación positiva baja. Se concluyó en la investigación que existe una relación estrecha entre las variables debido a que presentó un coeficiente de 0,382 siendo una relación positiva baja.

1.4.3. A nivel Regional

Reyes y Vargas (2023), en su tesis titulada “Inteligencia emocional y compromiso laboral de los trabajadores del gobierno regional Ayacucho (Sede Central) 2020”, el objetivo fue conocer la inteligencia emocional en relación al compromiso laboral de los trabajadores, en el cual metodológicamente se desarrolló un enfoque cuantitativo, acompañado de un nivel correlacional, en el cual 270 trabajadores fueron la muestra y se aplicó en ellos un cuestionario en escala Likert. Los principales resultados indica la relación directa de las variables debido a que el coeficiente fue de 0,289 lo que significa una correlación directa, así como una significancia inferior a 0,05, aceptándose la hipótesis planteada por el investigador el cual reconoce la relación significativa. Se concluyó la investigación lográndose conocer la incidencia de la inteligencia en el desarrollo del compromiso laboral lo cual la motivación de los trabajadores influye en el trabajo en equipo, así como la organización del trabajo.

Paccha y Quispe (2022), en su tesis titulada “Mentoring y engagement en los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. en la provincia de Huamanga, 2020”; el objetivo fue conocer el mentoring en relación al engagement en los colaboradores, en el cual metodológicamente se basó en un enfoque netamente cuantitativo, acompañado de un nivel correlacional, en el cual 137 trabajadores fueron la muestra y se aplicó

en ellos un cuestionario. Los principales resultados indican la relación significativa de la visión del mentor con el vigor laboral con un coeficiente de 0,614, así como las habilidades relacionales y la absorción laboral con un índice de 0,597. Se concluyó lográndose conocer la relación significativa de las variables debido al índice de coeficiente demostrando una relación positiva y alta.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque, tipo y nivel de investigación

2.1.1. *Enfoque*

Según Carhuancho et al. (2019), el enfoque cuantitativo es esencial cuando el objetivo es aplicar técnicas estadísticas y matemáticas para entender de manera rigurosa y objetiva los fenómenos que se están estudiando, ya sean estos naturales o sociales.

En el contexto de la presente investigación se adoptó un enfoque cuantitativo porque permite no solo recolectar datos precisos, sino también analizarlos utilizando herramientas estadísticas para generar tablas, gráficos y figuras que proporcionen una representación visual clara de los resultados sobre la felicidad laboral y engagement, esta representación facilitó la interpretación y comprensión de los hallazgos, permitiendo llegar a conclusiones basadas en evidencia sólida.

2.1.2. *Tipo*

Del mismo modo, el propósito de la investigación fue básica, debido que tuvo como propósito generar conocimiento teórico y comprensión fundamental de un fenómeno, explorando teorías, principios y leyes, así como comprender las relaciones y conexiones entre diferentes fenómenos (Sánchez et al., 2018), por ende, se expandió el conocimiento en relación a la felicidad laboral y el engagement en el contexto del sistema financiero, el enfoque básico permitirá adentrarse en las raíces teóricas de estos conceptos, explorando y desentrañando sus naturalezas y las interconexiones entre ellos, esto no solo sirvió para expandir el cuerpo teórico del conocimiento en estos temas, sino que también sentará las bases para futuras investigaciones aplicadas, donde los hallazgos teóricos pueden ser llevados al campo práctico, generando intervenciones o soluciones concretas para el mundo laboral.

2.1.3. Nivel

El nivel de la investigación fue relacional buscándose establecer la relación entre dos o más variables (Sánchez et al., 2018). Aplicado al contexto de este estudio, el enfoque relacional permitió discernir cómo se relacionan la felicidad laboral y el engagement. Por ejemplo, se pudo encontrar que un aumento en la felicidad laboral está correlacionado con un aumento en el engagement o viceversa. Además, se analizaron las diferentes dimensiones de cada variable, permitiendo una comprensión más detallada y matizada de la interacción entre estos constructos.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población es comprendida como el grupo completo de individuos, objetos o eventos que son el foco principal de la investigación y del cual se quieren obtener conclusiones, es el conjunto total de casos que cumple con las características o criterios que se están estudiando (Ñaupas et al., 2018). Fueron 33 colaboradores del banco Interbank – Agencia Ayacucho.

Tabla 1

Distribución de la población

Puestos laborales	N ° de trabajadores	Funciones
Gerente de agencia	1	Administrar y liderar
Gerente Asistente	1	Supervisar operaciones
Convenios	8	Otorgar créditos por conven.
R.F Plataforma	2	Recomendar ByS
Interseguro	2	Ofrecer diferentes seguros
Mypes	3	Otorgar créditos Mypes
Legal	2	Asesoría y apoyo legal
Banca empresa	2	Gestionar leasing, carta f.
Representante F. Caunter	10	Vender productos bancarios
Representante F. Digital	2	Digitalizar al cliente
Total	33	

Nota. Información obtenida en base al reporte de la gerencia (Banco Interbank, 2023)

2.2.2. Muestra

El estudio no necesitó seleccionar una muestra representativa debido a que el tamaño de la población es reducido. Por lo tanto, se llevó a cabo un análisis utilizando los datos de los 33 colaboradores del banco Interbank - Agencia Ayacucho, 2023.

2.3. Diseño de Investigación

En cuanto al diseño fue no experimental, estos surgen cuando el objetivo del estudio no implica intervenir en los participantes de la investigación. En tales casos, la alternativa es observar el comportamiento del fenómeno en la población (Arispe et al., 2020). Es decir, en el presente estudio no se tomó en cuenta la manipulación de los datos recolectados.

Asimismo, fue de corte transversal, es decir se lleva a cabo la medición de las variables en una única instancia, y con esta información, se procede al análisis. Se registran las características de uno o más conjuntos de unidades en un momento particular, sin examinar la evolución de dichas unidades (Álvarez, 2020). El presente estudio se centró en un solo año, 2023.

En el contexto de esta investigación, la elección de un diseño no experimental fue coherente ya que se busca analizar y comprender las variables presentadas y evaluadas en los trabajadores tal y como se manifiestan en su entorno laboral real y cotidiano, sin introducir cambios o condiciones artificiales que pudieran sesgar o distorsionar los resultados.

2.4. Técnicas e Instrumentos

2.4.1. Técnicas

La técnica de investigación elegida para este estudio fue la encuesta, ampliamente reconocida y utilizada en diversas disciplinas para recopilar información sobre una población determinada, lo cual permitió obtener datos de manera sistemática a través de un instrumento

preestablecido, asegurando que cada participante responda a las mismas preguntas y en el mismo orden, lo que facilita la comparabilidad y análisis posterior de los datos (Guillén, 2020).

2.4.2. Instrumentos

El instrumento seleccionado para este estudio fue un cuestionario que incorpora una serie de ítems evaluados en una escala tipo Likert, que varía de 1 a 5, esta escala permitió a los participantes expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación presentada. La utilización de esta herramienta estuvo diseñada para ofrecer una evaluación detallada y matizada sobre los indicadores que son centrales para el estudio. A través de las respuestas obtenidas, se buscó recopilar datos cuantitativos que permitieron una interpretación objetiva y un posterior análisis en relación con los objetivos de investigación previamente definidos. (ver anexo C y D).

2.4.3. Validez del instrumento

En cuanto a la validez, se relaciona con la capacidad del instrumento para demostrar un conocimiento específico del contenido que se pretende medir (Carhuacho et al., 2019). Para el estudio se tuvo en cuenta el juicio de expertos para medir la validez del cuestionario.

Los docentes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, así como el gerente del Banco Interbank Agencia Ayacucho y el director de recursos humanos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, en su calidad de expertos en el campo, fueron responsables de llevar a cabo la validación del contenido. (ver anexo F)

Tabla 2*Cantidad de experto validadores*

CRITERIOS	Juez 01	Juez 02	Juez 03	Juez 04	Promedio
1. Presentación del instrumento	4	4	3	4	3.75
2. Claridad en la relación de los ítems	4	4	4	3	3.75
3. Pertinencia de la variable con los indicadores	3	4	4	4	3.75
4. Relevancia del contenido	3	4	4	4	3.75
5. Factibilidad de la aplicación	4	4	4	3	3.75
Puntaje total	18	20	19	18	18.75

Nota. Promedio ponderado de valores de validación de parte de los expertos.

2.4.4. Confiabilidad del Instrumento

Para ambos instrumentos de estudio, se halló la confiabilidad del instrumento, también conocida como fiabilidad, hace referencia a la exactitud o coherencia de las puntuaciones o la información obtenida mediante un instrumento cuando se aplica en distintas ocasiones (Medina y Verdejo, 2020).

En el marco de la investigación, se llevó a cabo una prueba piloto que incluyó la participación de 15 encuestados. Durante esta fase, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach como medida de la confiabilidad interna de las escalas utilizadas. Los resultados revelaron un alto nivel de consistencia para las variables evaluadas, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.97 para la variable de felicidad laboral y 0.98 para el engagement. Estos valores sugieren una fiabilidad robusta de los instrumentos de medición utilizados, proporcionando una base sólida para la recopilación y análisis de datos en la investigación principal. (ver anexo E).

Tabla 3*Resultados de alfa de Cronbach: Variable Felicidad Laboral*

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.97	30

Nota. Datos obtenidos de Microsoft Excel

De acuerdo con los resultados obtenidos del análisis de confiabilidad realizado en el Microsoft Excel, se obtuvo un coeficiente de 0.97 para la variable felicidad laboral. Para Hernández Sampieri (2014), este resultado se encontraría en el nivel elevado de aceptación del instrumento, resultando una consistencia interna.

Tabla 4*Resultados de alfa de Cronbach: Engagement*

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.98	24

Nota. Datos obtenidos de Microsoft Excel

Del mismo modo, los resultados que se consiguió del análisis de confiabilidad para la variable engagement fueron de un 0.98 de coeficiente. Según la tabla siguiente se establece que los instrumentos de medición son de consistencia interna con tendencia elevada. Este resultado se encontraría también en el nivel elevado de aceptación del instrumento, resultando una consistencia interna (Hernández Sampieri, 2014).

Tabla 5*Rango de valores de Alfa de Cronbach*

Coeficiente	Valores	Nivel de aceptación
A	0.0 – 0.2	Muy baja
	0.2 – 0.4	Baja
	0.4 – 0.6	Regular
	0.6 – 0.8	Aceptable
	0.8 – 1.0	Elevada

Nota. Elaborado en base a Hernández Sampieri (2014).

2.4.5. Procesamiento de información

En los procedimientos de recopilación y procesamiento de datos, seguimos el siguiente orden:

- **Elaboración de instrumentos.** En el proceso de elaboración de instrumentos, se creó dos cuestionarios que consto de 30 preguntas que corresponden a la variable 1 y 24 preguntas que corresponden a la variable 2, cada una con sus respectivas dimensiones, siendo en total 54 preguntas. Es importante destacar que este instrumento fue validado por expertos utilizando un formato adjunto y su grado de confiabilidad está determinado por el coeficiente alfa de Cronbach.

- **Administración del instrumento.** El instrumento de recojo de datos se aplicó a la población identificada de manera virtual, asegurando que las respuestas sean lo más honestas posibles. Se tomaron medidas para garantizar que las respuestas fueran lo más honestas posible, fomentando así la sinceridad y la precisión en los datos recopilados.

- **Se dividió en dos el análisis de los resultados:** resultado descriptivo y resultado a nivel correlacional. El primero implicó la baremación de las variables y dimensiones a fin de conocer el nivel predominante en su diagnóstico. A semejanza del proceso seguido por Misari (2023), el proceso consiste en dividir proporcionalmente (en tres niveles) el rango dado por el mínimo

y máximo valor de los puntajes posibles de las preguntas concernientes a dichas dimensiones y variables, niveles en los cuales se asigna a cada encuestado según la suma de los valores que respondieron en aquellas preguntas. De esta manera se conoció la frecuencia absoluta de cada nivel, contando a los encuestados que recayeron por cada uno de los niveles de evaluación. Por otro lado, el resultado a nivel correlacional consistió en el traslado de los datos a SPSS para una prueba de normalidad con Shapiro -Wilk y para corroborar las hipótesis de investigación; después de ella se definió el uso de Rho de Spearman como coeficiente de correlación, dada la distribución no normal demostrada.

III. RESULTADOS

3.1. Resultado descriptivo

En este capítulo se presenta el análisis descriptivo de los datos recolectados en la investigación, constituye una etapa fundamental en todo proceso investigativo, pues permite caracterizar la muestra de estudio y resumir las principales tendencias y patrones encontrados en las variables analizadas. Los resultados se presentan a través de tablas y gráficos que resumen de forma visual los principales hallazgos. Asimismo, se complementa cada tabla o gráfico con una descripción narrativa de los resultados más destacados. El análisis descriptivo permite caracterizar a la muestra y sentar las bases para la discusión e interpretación posterior de los resultados en el marco del cuerpo teórico existente. Datos y análisis que ayudan a constatar los objetivos planteados en la investigación.

3.1.1. Resultados de la variable: *felicidad laboral*

a. Dimensión: bienestar Subjetivo

Tabla 6

Satisfacción laboral

P1: ¿Te sientes completamente satisfecho/a con las condiciones de trabajo en tu actual empleo?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	22	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15%
Total	33	100%

La tabla 6 muestra que el 85% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Lo cual refleja que no se sienten completamente satisfechos con las condiciones de trabajo en el banco. Esto podría ser resultado de varios

factores, tales como trabajar demasiadas horas, tener períodos cortos de descanso y recibir una baja remuneración. Asimismo, un ambiente laboral negativo, incluyendo una mala relación con compañeros o jefes, también puede contribuir significativamente a la insatisfacción de los trabajadores.

Tabla 7

Apoyo laboral

P2: ¿Recibes el apoyo necesario para realizar eficientemente tus tareas en el entorno laboral?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	12%
Desacuerdo	9	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	37%
De acuerdo	5	15%
Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	33	100%

La tabla 7 muestra que el 39% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados afirman no recibir apoyo para realizar eficientemente sus tareas en el entorno laboral. Esta situación podría ser resultado de la falta de respaldo por parte del gerente del banco cuando se cometen errores, lo que posiblemente sea uno de los principales factores que contribuyen a esta situación. Sin embargo, la falta de claridad en los protocolos y procedimientos de las tareas asignadas, así como la ausencia de un ambiente laboral positivo y de apoyo, pueden dificultar la eficiencia en el desempeño de las labores. Además, la falta de reconocimiento y valoración por parte del gerente, así como la falta de oportunidades para el desarrollo profesional, también pueden contribuir a esta situación.

Tabla 8*Beneficio laboral*

P3: ¿Crees que tu salud se beneficia de las prácticas y políticas de bienestar en tu lugar de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	15%
Desacuerdo	12	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	5	15%
Totalmente de acuerdo	4	12%
Total	33	100%

La tabla 8 muestra que el 52% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto sugiere que consideran que las prácticas y políticas de bienestar no tienen un impacto positivo en su salud del trabajador. Dado que el banco muestra preferencia por el logro de sus intereses cuantitativos y cualitativos. Muchas veces a expensas de la salud del trabajador. Además, un ambiente laboral tóxico, con falta de apoyo y relaciones interpersonales negativas, puede tener un impacto negativo en la salud y bienestar de los trabajadores.

Tabla 9*Bienestar laboral*

P4: ¿Sientes que tu empleador/a se preocupa por tu salud física y mental?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	15%
Desacuerdo	10	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	40%
De acuerdo	3	9%
Totalmente de acuerdo	2	6%
Total	33	100%

La tabla 9 muestra que el 45% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto implica que perciben que su empleador no

muestra preocupación por su bienestar físico y mental. Dado que en ocasiones el gerente muestra poca flexibilidad con los horarios, incluso cuando el trabajador enfrenta problemas de salud y académicos. Además, el mayor énfasis en los intereses cuantitativos y cualitativos del banco a expensas de la salud del trabajador.

Tabla 10

Entorno respetuoso

P5: ¿Consideras que trabajas en un entorno civilizado y respetuoso de los derechos y responsabilidades de los ciudadanos?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	9	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	24%
De acuerdo	7	21%
Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	33	100%

La tabla 10 muestra que el 46% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto implica que perciben que su entorno laboral no cumple con los estándares de civilidad y respeto hacia los derechos y responsabilidades de los ciudadanos. Debido a la falta de atención al bienestar de los trabajadores, la inflexibilidad en los horarios de trabajo, el énfasis en los intereses del banco sobre la salud de los trabajadores, la ausencia de políticas que promuevan un ambiente laboral saludable y respetuoso, y la falta de enfoque en los derechos laborales y la calidad de vida laboral.

Tabla 11*Igualdad inclusiva*

P6: ¿Crees que el banco proporciona igualdad de oportunidades y acceso a los servicios, independientemente de su origen étnico o género?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	15%
Desacuerdo	11	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	5	15%
Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	33	100%

La tabla 11 muestra que el 49% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto implica que perciben que el banco no brinda igualdad de oportunidades y acceso a los servicios. Debido a que los puestos de mayor jerarquía, como la gerencia entre otros, suelen ser ocupados por trabajadores que provienen de otras ciudades, lo cual genera descontento entre los trabajadores. Es fundamental mejorar las políticas y prácticas para garantizar la igualdad de oportunidades y el acceso equitativo a los servicios, independientemente del origen étnico o género, con el fin de crear un entorno laboral inclusivo y respetuoso.

b. Dimensión: satisfacción Laboral**Tabla 12***Percepción positiva*

P7: ¿Tienes una percepción positiva de tu entorno y las personas que te rodean?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	6	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31%
De acuerdo	7	21%
Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	33	100%

La tabla 12 muestra que el 39% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto indica que tienen una percepción negativa de su entorno y de las personas que los rodean. Dado que el ambiente de trabajo no es propicio debido a que cada trabajador busca su propio interés y desarrollo personal. Además, la falta de igualdad de oportunidades, así como la ocupación de puestos de mayor jerarquía por trabajadores de otras ciudades, pueden generar descontento entre los empleados.

Tabla 13

Experiencias y situaciones

P8: ¿Consideras que la mayoría de las experiencias y situaciones en tu vida cotidiana son agradables y satisfactorias?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	6	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31%
De acuerdo	6	18%
Totalmente de acuerdo	4	12%
Total	33	100%

La tabla 13 muestra que el 39% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto indica que consideran que la mayoría de las experiencias y situaciones en su vida cotidiana no son agradables y satisfactorias debido a distintas razones. Por ejemplo, la falta de reconocimiento y valoración en el entorno laboral, así como la ausencia de un ambiente laboral positivo y de apoyo, pueden contribuir a esta percepción. Además, la carga de trabajo excesiva, la presión por cumplir con metas poco realistas y la falta de oportunidades para el desarrollo profesional también pueden influir en esta visión negativa de la vida cotidiana.

Tabla 14*Valoración laboral*

P9: ¿Sientes que tu trabajo es valorado y apreciado por tu jefe y colegas?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	15%
Desacuerdo	10	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	40%
De acuerdo	4	12%
Totalmente de acuerdo	1	3%
Total	33	100%

La tabla 14 muestra que el 45% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto indica que no experimentan una sensación de valor y aprecio hacia su trabajo por parte de sus jefes y colegas. Debido a que los jefes están exclusivamente centrados en el logro de metas cuantitativos y cualitativos descuidando aspectos relevantes como el reconocimiento por parte del gerente, la falta de un ambiente laboral positivo y de apoyo, así como la falta de valoración por parte de los compañeros. Asimismo, la falta de oportunidades para el desarrollo profesional y la sensación de no ser valorado por las contribuciones realizadas también pueden influir en esta percepción negativa.

Tabla 15*Reconocimiento laboral*

P10: ¿Crees que tu contribución y esfuerzo en el trabajo son reconocidos y recompensados adecuadamente?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	33%
Desacuerdo	13	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	27%
Total	33	100%

La tabla 15 muestra que el 73% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto indica que no perciben que su dedicación y esfuerzo laboral sean reconocidos y recompensados de manera adecuada. Esta percepción puede atribuirse a la falta de reconocimiento por parte del gerente, la ausencia de un ambiente laboral positivo y de apoyo, la falta de valoración por parte de los compañeros, la escasez de oportunidades para el desarrollo profesional y la sensación de no ser valorado por las contribuciones realizadas. Además, no se les otorga ninguna recompensa individual en caso de alcanzar las metas establecidas en colaboración con el equipo.

c. Dimensión: compromiso organizacional

Tabla 16

Satisfacción laboral

P11: ¿Te sientes cómodo/a y en sintonía con los valores y principios organizacionales de tu lugar de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	8	24%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31%
De acuerdo	5	15%
Totalmente de acuerdo	4	12%
Total	33	100%

La tabla 16 muestra que el 42% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto sugiere que no experimentan comodidad ni sintonía con los valores y principios organizacionales del banco. En otras palabras, no están de acuerdo con la forma en que se manejan las cosas y no se identifican con la cultura organizacional. Debido a que el gerente se enfoca principalmente en el logro de metas y cumplir con los indicadores propuestos, asimismo se pone mayor énfasis en la parte cuantitativa y se descuida la parte cualitativa. Esto implica que se presta mayor atención a los resultados

numéricos, dejando de lado la importancia de evaluar y considerar los aspectos subjetivos como la cultura organizacional y el ambiente laboral.

Tabla 17

Ambiente laboral

P12: ¿Consideras que tu jefe y colegas de trabajo aceptan y respetan tus propios valores y creencias?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	13	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	5	15%
Totalmente de acuerdo	2	6%
Total	33	100%

La tabla 17 muestra que el 58% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto indica que el trabajador percibe que sus valores y creencias no son aceptados ni respetados por sus superiores o compañeros de trabajo. Dado que los valores y creencias en cada cultura tienden a ser muy diferentes, lo que a menudo puede generar discrepancias e incomodidades. Además, la falta de respeto y consideración, la comunicación inadecuada y el acoso laboral también pueden contribuir a esta percepción.

Tabla 18

Propósitos institucionales

P13: ¿Crees firmemente en los propósitos institucionales y la misión de la organización en la que trabajas?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	12	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15%
De acuerdo	6	18%
Totalmente de acuerdo	4	12%
Total	33	100%

La tabla 18 muestra que el 55% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto indica que no tienen una fuerte convicción en los propósitos y la misión del banco. Esto puede deberse a una falta de alineación con sus valores personales o a una percepción de que el banco Interbank agencia Ayacucho no está cumpliendo adecuadamente con sus objetivos. Además, la falta de conexión entre la misión del banco y las tareas diarias de los trabajadores puede llevar a una falta de creencia en los propósitos institucionales.

Tabla 19

Claridad de propósitos institucionales

P14: ¿Sientes que los propósitos institucionales de tu trabajo son claros y se reflejan en tus acciones y decisiones diarias?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	9	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	8	24%
Totalmente de acuerdo	2	6%
Total	33	100%

La tabla 19 muestra que el 49% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto indica que no perciben que los propósitos institucionales del banco, sean claros y se vean reflejados en sus acciones y decisiones diarias. Debido a la falta de promoción de una comprensión clara de los objetivos y metas del banco, no se logra alinear adecuadamente las acciones y decisiones diarias con dichos propósitos. Asimismo, la falta de ejemplos claros de liderazgo y comportamiento ético por parte de los superiores también puede contribuir a esta percepción.

Tabla 20*Motivación y deseo*

P15: ¿Te sientes motivado/a y con un fuerte deseo de mantenerte en tu actual puesto de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	15%
Desacuerdo	11	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	7	21%
Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	33	100%

La tabla 20 muestra que el 49% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Estos resultados indican que no se sienten motivados y tienen un fuerte deseo de abandonar su actual puesto de trabajo. Esta situación puede estar relacionada con la insatisfacción laboral, la desmotivación laboral, la inseguridad laboral y la falta de flexibilidad. La falta de claridad en los propósitos institucionales, la ausencia de reconocimiento y oportunidades de formación, así como la falta de liderazgo efectivo, pueden contribuir a esta percepción negativa de los empleados. Estos factores pueden influir en la decisión de considerar un cambio laboral, ya que los empleados buscan entornos laborales que les brinden satisfacción, reconocimiento y un sentido de propósito.

Tabla 21*Oportunidades y beneficios laborales*

P16: ¿Considera que la empresa ofrece oportunidades y beneficios suficientes para que desees mantenerte en ella a largo plazo?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	16	49%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	30%
Total	33	100%

La tabla 21 muestra que el 70% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Estos resultados indican que no consideran que el banco Interbank agencia Ayacucho, ofrezca oportunidades y beneficios suficientes para que deseen mantenerse en ella a largo plazo. Dado que el principal motivo de insatisfacción para muchos trabajadores es la limitación en su crecimiento profesional debido a la escasez de oportunidades de ascenso. Algunos trabajadores pueden sentir que las oportunidades de aprendizaje y desarrollo ofrecidas por el banco no son suficientes para satisfacer sus aspiraciones profesionales. Esto puede incluir la falta de programas formativos continuados o de posibilidades de ascenso dentro de la institución.

d. Dimensión: implicancia laboral

Tabla 22

Importancia del trabajo

P17: ¿Tu trabajo tiene una gran importancia en tu vida y contribuye significativamente a tu bienestar y satisfacción general?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	9	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	24%
De acuerdo	6	18%
Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	33	100%

La tabla 22 muestra que el 49% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto indica que no consideran su labor como algo relevante en su vida y no sienten que contribuya de manera significativa a su bienestar y satisfacción personal en general. Debido a la alta absorción laboral, a menudo se ven privados de momentos y actividades familiares y amistosas. El bienestar emocional o el bienestar laboral

es como un plan o programa que implementa medidas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Generalmente, se involucra el desarrollo profesional, personal y familiar. Entre los resultados que se logran con dichas medidas está una mayor motivación por parte de los trabajadores, que además se traduce en aumento de productividad. Tener prácticas de bienestar dentro del banco reflejaría varios beneficios, como un aumento de productividad, menos ausentismo, empleados más comprometidos, y disminución en el número de fallas.

Tabla 23

Identidad y realización personal

P18: ¿Consideras que tu empleo actual es una parte fundamental de tu identidad y realiza un papel relevante en tu sentido de propósito y realización personal?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	22%
Desacuerdo	5	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	36%
De acuerdo	5	15%
Totalmente de acuerdo	4	12%
Total	33	100%

La tabla 23 muestra que el 37% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto indica que no ven su empleo actual como algo fundamental en su identidad y no creen que desempeñe un papel importante en su sentido de propósito y realización personal. Sin embargo, la identificación con los valores y cultura del banco, las oportunidades de desarrollo profesional y personal, y el sentido de contribución a los clientes pueden influir en esta percepción y variar dependiendo de las experiencias y puntos de vista de cada trabajador. Los trabajadores del banco juegan un papel fundamental en la generación de confianza, seguridad y honestidad para los usuarios, lo que les otorga un sentido de propósito al contribuir a la estabilidad financiera de los clientes y la población en general.

Tabla 24*Compromiso y esfuerzo laboral*

P19: ¿Te entregas por completo a tu labor y te esfuerzas al máximo para lograr resultados de alta calidad?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	9	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	24%
De acuerdo	4	12%
Totalmente de acuerdo	6	18%
Total	33	100%

La tabla 24 muestra que el 46% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto indica que no se entregan completamente a su trabajo y no se esfuerzan al máximo para lograr resultados de alta calidad. Debido a falta de reconocimiento de logros y recompensas como ascensos laborales por parte del gerente, lo que a su vez afecta su nivel de entrega y esfuerzo. Además, la falta de implementación de un entorno laboral propicio para el trabajo en equipo, la falta de equidad de oportunidades y la falta de reconocimiento del esfuerzo individual también pueden influir en la falta de compromiso y esfuerzo de los trabajadores. Estos factores contribuyen a crear un ambiente laboral en el que los empleados se sienten poco valorados y desmotivados para alcanzar altos estándares de desempeño.

Tabla 25*Nivel de compromiso y dedicación*

P20: ¿Consideras que tu nivel de compromiso y dedicación hacia tu trabajo es alto y constante?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	5	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31%
De acuerdo	10	30%
Totalmente de acuerdo	2	6%
Total	33	100%

La tabla 25 muestra que el 33% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Esto indica que no consideran que su nivel de compromiso y dedicación hacia el trabajo sea alto y constante. Debido a que se sienten satisfechos con el nivel salarial que reciben y a la falta de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. Sin embargo, el 31% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 28 % (de acuerdo y totalmente de acuerdo), considera que su nivel de compromiso y dedicación es alto, ya que implica que se involucran tanto con su trabajo como con los objetivos y valores del banco. El trabajador comprometido se esfuerza por hacer más de lo requerido, se interesa por el éxito y está dispuesto a ayudar a sus compañeros.

e. Dimensión: compromiso individual

Tabla 26

Entrega y compromiso laboral

P21: ¿Sientes una actitud de entrega y compromiso hacia tu trabajo, en la que te esfuerzas por cumplir con tus responsabilidades de manera diligente y efectiva?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	9	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	27%
De acuerdo	7	21%
Totalmente de acuerdo	2	7%
Total	33	100%

La tabla 26 muestra que el 45% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Estos resultados indican que no se sienten comprometidos ni entregados a su trabajo, y no ponen el esfuerzo necesario para cumplir con sus responsabilidades de manera diligente y efectiva. Debido a la insatisfacción con su experiencia laboral en el banco. Además, la falta de reconocimiento, la ausencia de un ambiente laboral positivo, la sobrecarga de responsabilidades, la falta de motivación y la desconexión con la misión y visión del banco son factores que pueden contribuir a esta actitud.

Tabla 27

Nivel de implicancia y dedicación laboral

P22: ¿Consideras que tu nivel de implicación y dedicación en tu trabajo es alto, mostrando una actitud proactiva y dispuesta a asumir desafíos adicionales?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	9%
Desacuerdo	19	58%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	33%
Total	33	100%

La tabla 27 muestra que el 67% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Estos resultados indican que consideran que su nivel de implicación y compromiso en el trabajo es bajo, mostrando una actitud poco proactiva e indispuesta a aceptar desafíos adicionales. Debido a la falta de iniciativa y creatividad, resistencia al cambio, falta de perseverancia y flexibilidad, falta de responsabilidad y toma de decisiones, y una actitud negativa que afecta la satisfacción laboral, pueden ser factores que contribuyen a esta situación. Esto conlleva a tener trabajadores poco comprometidos con el banco, lo que a su vez influye en la baja productividad.

Tabla 28

Cumplimiento de actividades

P23: ¿Cumples de manera eficiente y oportuna con todas tus actividades y responsabilidades asignadas en tu trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	8	24%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	10	31%
Totalmente de acuerdo	2	6%
Total	33	100%

La tabla 28 muestra que el 42% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Estos resultados indican que no se cumple de manera eficiente y oportuna con todas las actividades y responsabilidades asignadas en el banco. Debido a la falta de conocimiento y orientación, sobrecarga de trabajo y la presión por cumplir metas diarias y mensuales, impidiendo el cumplimiento oportuno de las actividades asignadas. En ocasiones, a los trabajadores se les asignan más funciones de las que tienen por contrato, lo que puede dificultar su capacidad para cumplir eficientemente con todas sus responsabilidades.

Tabla 29*Rendimiento laboral*

P24: ¿Sientes que tu rendimiento laboral refleja consistentemente un cumplimiento adecuado de las tareas y metas establecidas?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	15%
Desacuerdo	8	24%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	22%
De acuerdo	8	24%
Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	33	100%

La tabla 29 muestra que el 39% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Estos resultados indican que no perciben que están logrando de manera constante los objetivos y responsabilidades asignados por el banco. Debido a la carencia de un liderazgo sólido que proporcione el apoyo necesario para mantener un nivel constante de productividad entre los trabajadores. Un trabajador motivado y satisfecho con su entorno laboral es más propenso a sentir que su rendimiento refleja un cumplimiento adecuado de las tareas y metas establecidas. Sin embargo, el bajo rendimiento laboral puede estar relacionado con el incumplimiento de tareas y la disminución voluntaria del rendimiento.

f. Dimensión: prosperidad

Tabla 30

Crecimiento profesional

P25: ¿A través de tu trabajo, has tenido la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades que contribuyen a tu crecimiento profesional?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	30%
Desacuerdo	18	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15%
Total	33	100%

La tabla 30 muestra que el 85% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Estos resultados indican que no perciben que su trabajo les haya brindado la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades que sean beneficiosos para su desarrollo profesional. Debido a la falta de ascensos laborales y de desarrollo personal, la falta de mejora de habilidades interpersonales, la falta de adaptabilidad al mercado laboral y la obtención de conocimientos poco significativos.

Tabla 31

Oportunidades de crecimiento

P26: ¿Consideras que tu empleo actual te brinda suficientes oportunidades para aprender y desarrollarte en áreas relevantes para tu carrera?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	10	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	30%
De acuerdo	2	7%
Totalmente de acuerdo	4	12%
Total	33	100%

La tabla 31 muestra que el 51% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Estos resultados indican que no perciben que su trabajo actual les brinde oportunidades suficientes para aprender y crecer en áreas relevantes para su carrera. Debido a que muchos trabajadores se ven limitados en su crecimiento profesional por falta de oportunidades de ascenso, lo cual se debe al reducido tamaño de la agencia en la que trabajan. Esta situación puede generar frustración y desmotivación, ya que muchos de los trabajadores no encuentran posibilidades de avanzar en sus puestos y sienten que su desarrollo profesional está estancado.

Tabla 32

Oportunidades de desarrollo profesional

P27: ¿Tu empleo actual te brinda oportunidades significativas de desarrollo profesional, como capacitaciones, mentorías o programas de crecimiento?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	7	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	37%
De acuerdo	3	9%
Totalmente de acuerdo	4	12%
Total	33	100%

La tabla 32 muestra que el 42% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Estos resultados indican que no perciben que su empleo actual les ofrezca oportunidades significativas para su desarrollo profesional, como capacitaciones, mentorías o programas de crecimiento. La falta de oportunidades para crecer y adquirir nuevas habilidades puede llevar a la sensación de estancamiento y falta de progreso en la carrera del trabajador. Además, la ausencia de apoyo en el desarrollo profesional puede afectar negativamente la motivación y el compromiso del trabajador del banco.

Tabla 33*Valoración y respaldo al crecimiento profesional*

P28: ¿Sientes que el banco valora y respalda tu crecimiento profesional, ofreciéndote recursos y apoyo para avanzar en tu carrera?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	15%
Desacuerdo	10	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	30%
De acuerdo	5	15%
Totalmente de acuerdo	3	10%
Total	33	100%

La tabla 33 muestra que el 45% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Estos resultados indican que no perciben que el banco valore y respalde su crecimiento profesional generando expectativas profesionales insatisfechas. Debido a que las oportunidades de ascenso laboral son muy limitadas y el salario no experimenta cambios significativos. Sin embargo, esto podría mejorar si existiera programas de educación continua, mentores dedicados y un ambiente de trabajo que fomente el crecimiento profesional y la innovación

g. Dimensión: afecto al trabajo**Tabla 34***Nivel de satisfacción laboral y personal*

P29: ¿Tu trabajo actual te brinda un alto nivel de satisfacción y placer personal?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	7	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	30%
De acuerdo	5	16%
Totalmente de acuerdo	4	12%
Total	33	100%

La tabla 34 muestra que el 42% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Estos resultados indican que no experimentan un alto nivel de satisfacción y disfrute personal. Debido a la escasez de oportunidades para el desarrollo profesional, ambiente laboral negativo, una compensación salarial baja, horarios laborales rígidos, inestabilidad laboral y una carga excesiva de tareas. Sin embargo, el 30% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 28 % (de acuerdo y totalmente de acuerdo), experimenta un alto nivel de satisfacción y placer personal, debido a que priorizan el prestigio del banco Interbank y la red de contactos (networking) que logran construir.

Tabla 35

Pasiones personales

P30: ¿Consideras que tu empleo actual te permite realizar actividades que disfrutas y que están alineadas con tus intereses y pasiones personales?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	20	61%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
Total	33	100%

La tabla 35 muestra que el 79% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados tienen una opinión negativa. Estos resultados indican que no perciben que su empleo actual les permita llevar a cabo actividades que les resulten placenteras y que estén en línea con sus intereses y pasiones personales. Debido a la intensidad del horario laboral y la obligación de participar en briefings y reuniones del banco, resultando difícil encontrar momentos para desconectarse del trabajo. Sin embargo, estos resultados también reflejan la falta de oportunidades para aplicar habilidades y conocimientos de manera significativa en el banco. Además, la presión para alcanzar objetivos de venta y la necesidad de centrarse en tareas

de mayor valor añadido pueden limitar su capacidad para realizar actividades que disfrutan y que están alineadas con sus intereses personales. Así como la percepción de que sus valores personales no se alinean completamente con la cultura corporativa del banco.

Tabla 36

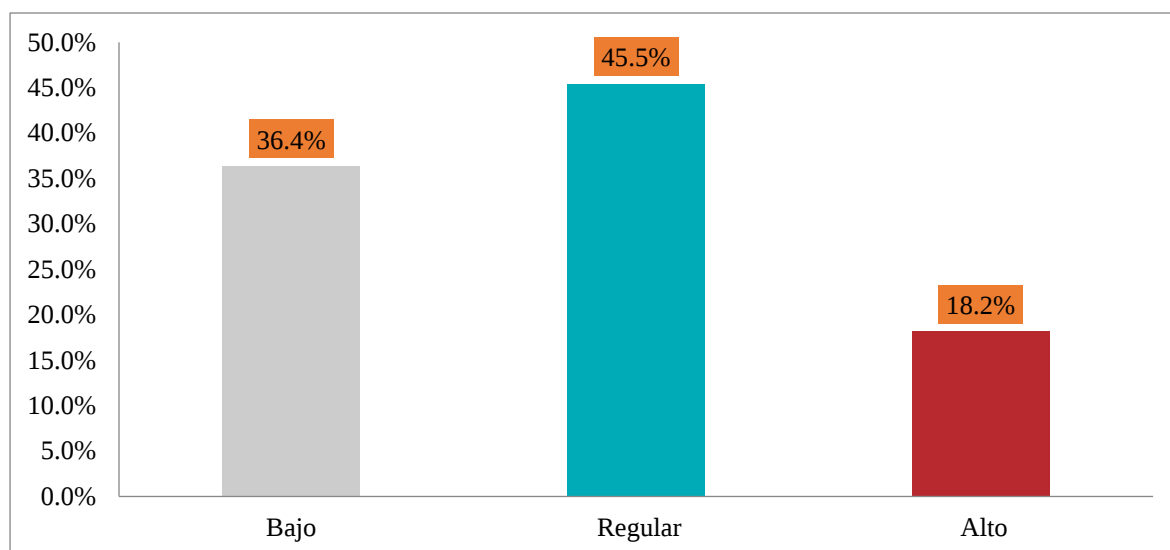
Análisis descriptivo de la variable: Felicidad laboral

Calificación	Rango Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	69	12	36.4%
Regular	70	109	15	45.5%
Alto	110	150	6	18.2%
Total			33	100%

Para determinar el nivel de felicidad laboral en los trabajadores se realizó el método baremos que consiste en sumar cada puntaje del total de ítems de la variable que están obtenidas en las escalas de Likert (1 al 5), para luego ser agrupadas en rango de calificación: Bajo, regular y alto. Para determinar el rango mínimo y máximo en cada calificación, se realizó la diferencia entre el puntaje mínimo (30) y el puntaje máximo (150) de la variable obteniendo un valor de 120. Este número se dividió entre 3 niveles (bajo, regular y medio) obteniendo una amplitud en cada rango igual a 39 (Cordova Baldeón, 2020)

Figura 1

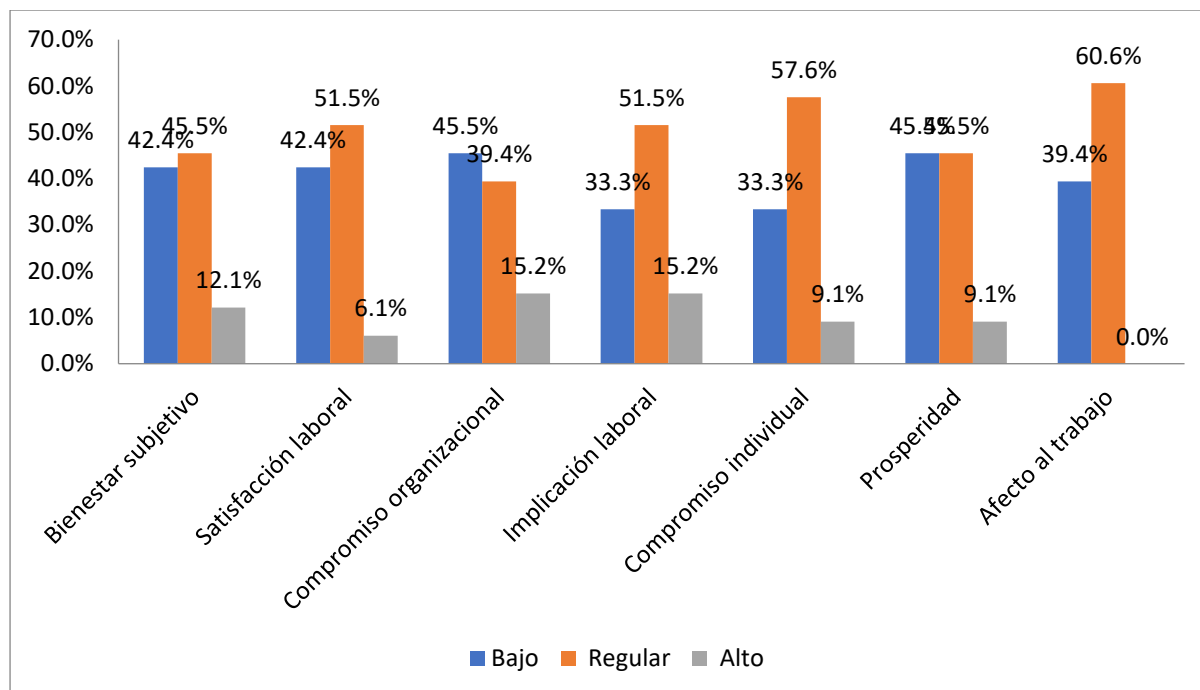
Análisis descriptivo de la variable: felicidad laboral



El análisis presentado anteriormente evidencia que la felicidad laboral fue regular en un 45.5%, seguidamente fue bajo en un 36.4% y presento un nivel alto en un 18.2%, debido a que, los colaboradores consideraron que no siempre están satisfechos con las condiciones laborales actuales, así mismo, no siempre reciben el apoyo necesario para realizar las actividades de forma eficiente en sus tareas en el entorno laboral, de igual forma consideran que no sienten que su empleados se preocupe por su bienestar mental y físico. Además, no sienten que sean valorados por su jefe y colegas, por ende, considera que su empleo actual no sea fundamental para su realización personal, lo que lleva en su parecer a no contar con una actitud de entrega y compromiso en sus actividades.

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable: felicidad laboral



El análisis presentado anteriormente evidencia las dimensiones de la variable felicidad laboral donde, la primera dimensión bienestar subjetivo fue regular en un 45.5%, seguidamente fue bajo en un 42.4% y presento un nivel alto en un 12.1%, debido a que, los colaboradores consideraron no se encuentran del todo satisfecho con sus condiciones laborales. Respecto a la segunda dimensión satisfacción laboral fue regular en un 51.5%, seguidamente fue bajo en un 42.4% y presento un nivel alto en un 6.1%, debido a que, los colaboradores consideraron que su contribución y esfuerzos no son reconocidos y recompensados de forma adecuada.

En cuanto, a la tercera dimensión compromiso organizacional fue bajo en 45.5%, seguidamente fue regular en un 39.4% y presento un nivel alto en un 15.2%, debido a que, los colaboradores consideraron los propósitos de su trabajo no son del todo claro y pocas veces se sienten motivados en su puesto laboral. Referente a la cuarta dimensión implicación laboral fue regular en 51.5%, seguidamente fue bajo en un 33.3% y presento un nivel alto en un 15.2%, debido a que, los colaboradores consideraron que no siempre se entregan por completo en su

labor y se esfuerzan al máximo para obtener resultados de alta calidad. En cuanto a la quinta dimensión implicación laboral fue bajo en 51.5%, seguidamente fue bajo en un 33.3% y presento un nivel alto en un 15.2%, debido a que, los colaboradores consideraron no sienten que su dedicación laboral sea alta y constante.

Entorno a la sexta dimensión compromiso individual fue regular en 57.6%, seguidamente fue bajo en un 33.3% y presento un nivel alto en un 9.1%, debido a que, los colaboradores consideraron su rendimiento laboral no refleja de forma consistente el cumplimiento adecuado de sus actividades. En relación a la séptima dimensión prosperidad fue regular en 45.5%, seguidamente fue bajo en un 45.5% y presento un nivel alto en un 9.1%, debido a que, los colaboradores consideraron que no siempre tienen la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades; finalmente, la octava dimensión afecto al trabajo fue regular en 60.6%, seguidamente fue bajo en un 39.4% y presento un nivel alto en un 0.0%, debido a que, los colaboradores consideraron que su entorno laboral no permite que realice actividades que disfruten.

3.1.2. Resultados de la variable: Engagement

a. Dimensión: vigor

Tabla 37

Cultura y valor

P1: ¿Te sientes identificado/a con la cultura y los valores del banco, lo cual refuerza tu sentido de pertenencia?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	12%
Desacuerdo	15	46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15%
De acuerdo	4	12%
Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	33	100%

En la tabla 37 se observa que el 58% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados perciben que no se sienten identificados con la cultura y los valores del banco, debido a que el banco prioriza su crecimiento empresarial financiero y muchas veces no brinda importancia al crecimiento profesional, ya que no existen oportunidades de ascenso debido al tamaño reducido de la agencia Ayacucho. Esto implica poco compromiso, poco optimismo para alcanzar las metas y una capacidad competitiva limitada reflejando una baja productividad de los trabajadores del banco.

Tabla 38

Identidad profesional

P2: ¿Consideras que tu empleo actual se alinea con tus metas y aspiraciones personales, lo cual fortalece tu sentido de identidad profesional?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	9%
Desacuerdo	12	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	27%
De acuerdo	4	12%
Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	33	100%

En la tabla 38 se observa que el 46% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados consideran que no hay alineación de sus metas y aspiraciones personales con respecto al banco. Esto puede atribuirse a que el rango de edad de contratación del personal es entre 18 y 24 años, y muchas veces los trabajadores recién comienzan su vida laboral con poca claridad en sus metas y objetivos. Además, el exceso de carga laboral, pocas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y baja remuneración pueden contribuir a esta percepción. En la actualidad, los jóvenes buscan experimentar en varios ámbitos laborales, lo que puede llevar a una sensación de falta de alineación entre sus metas personales y el trabajo en el banco.

Tabla 39*Desempeño y responsabilidad laboral*

P3: ¿Sientes que tu trabajo actual te motiva y te impulsa a dar lo mejor de ti en el desempeño de tus tareas y responsabilidades?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	24%
Desacuerdo	8	24%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	40%
De acuerdo	2	6%
Totalmente de acuerdo	2	6%
Total	33	100%

En la tabla 39 se observa que el 48% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados sienten que su trabajo no les motiva ni impulsa a dar lo mejor en el desarrollo de sus tareas y responsabilidades. Esto se debe a que muchas veces el gerente establece metas muy altas, lo cual genera mucho estrés e impide estar motivado, además, la falta de talleres de coaching donde se motive al trabajador también se vería reflejado en los resultados. Asimismo, la falta de reconocimiento, estancamiento laboral, remuneración insuficiente, falta de oportunidades de desarrollo, un ambiente laboral insatisfactorio puede generar desmotivación en los trabajadores.

Tabla 40*Motivación y compromiso laboral*

P4: ¿Consideras que tu empleo actual te brinda retos y oportunidades que te mantienen motivado y comprometido con tu trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	13	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	24%
De acuerdo	3	9%
Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	33	100%

En la tabla 40 se observa que el 58% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados expresan su insatisfacción y desacuerdo con su actual empleo por lo que no brinda retos y oportunidades que les mantenga motivados y comprometidos con su trabajo. Esto se debe principalmente por la dificultad de logro de metas que son altamente desafiantes y a la monotonía de las tareas laborales. Fuera de que no hay oportunidades de crecimiento profesional ya que no hay puestos disponibles. De igual manera, la falta de capacidad para trabajar en equipo puede reflejarse en la incapacidad para alcanzar objetivos comunes.

Tabla 41*Equilibrio emocional*

P5: ¿Estás dispuesto a poner el esfuerzo necesario para fortalecer tu resiliencia mental y mantener un estado emocional equilibrado en el trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	9	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	27%
De acuerdo	6	18%
Totalmente de acuerdo	2	7%
Total	33	100%

La tabla 41 muestra que el 48% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados. Manifestando una falta de disposición en dedicar los esfuerzos necesarios para fortalecer su resiliencia mental y mantener un equilibrio emocional en el trabajo. Esto debido a que en los briefings semanales solo se enfatiza los resultados cuantitativos y no en capacitar u realizar coaching, terapia, juegos, clown, mentoring al trabajador para fortalecer la resiliencia de los trabajadores, lo cual ayudaría a manejar las emociones, lograr flexibilidad y equilibrio. Es importante mejorar esta situación para promover un ambiente laboral más saludable y apoyar el bienestar emocional de los trabajadores.

Tabla 42

Desafíos laborales

P6: ¿Consideras que tu empleo actual te brinda los recursos y el apoyo necesarios para desarrollar y mantener tu resiliencia mental frente a los desafíos laborales?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	13	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	30%
De acuerdo	3	9%
Totalmente de acuerdo	1	3 %
Total	33	100%

La tabla 42 muestra que el 58% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados considerando que su empleo actual no brinda los recursos y el apoyo necesarios para desarrollar y mantener su resiliencia mental frente a los desafíos laborales. Esto debido a la carencia de programas de capacitación, la falta de atención hacia las limitaciones y necesidades de los trabajadores, la falta de programas de bienestar emocional o acceso limitado a recursos y a la ausencia de una cultura laboral transparente que no promueva el bienestar y la comunicación entre colegas.

Tabla 43*Desafíos emocionales*

P7: ¿Estás dispuesto(a) a persistir y superar los desafíos emocionales en el trabajo, manteniendo una actitud resiliente y adaptativa?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	10	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	4	12%
Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	33	100%

La tabla 43 muestra que el 52% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados consideran que no están dispuestos a persistir y superar los desafíos emocionales del banco, sin mantener una actitud resiliente y adaptativa por lo parece que no están comprometidos ni dispuestos a esforzarse por su trabajo, debido a la falta de motivación y liderazgo por parte del gerente. Además, por establecer metas inalcanzables que desmotivan al trabajador y la falta de enseñanza de habilidades para la resolución de problemas también contribuye a esta situación.

Tabla 44*Resiliencia mental*

P8: ¿Consideras que tienes la capacidad y la determinación necesaria para mantener tu resiliencia mental a largo plazo, incluso en situaciones difíciles o estresantes?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	15%
Desacuerdo	13	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	24%
De acuerdo	2	6%
Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	33	100%

La tabla 44 muestra que el 55% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados considerando que no tienen la capacidad y determinación para mantener su resiliencia mental a largo plazo, incluso en situaciones difíciles o estresantes por lo que parece que no están comprometidos ni dispuestos a adaptarse por su trabajo, debido a la falta de identidad y compromiso con el banco. Además, por falta de un liderazgo ágil y firme que impacte en el desarrollo personal y profesional del trabajador del banco.

b. Dimensión: dedicación**Tabla 45***Aspiraciones personales*

P9: ¿Sientes que tu trabajo actual tiene un sentido profundo y significativo para ti, alineado con tus valores y aspiraciones personales?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	11	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12%
De acuerdo	10	30%
Totalmente de acuerdo	1	3%
Total	33	100%

La tabla 45 muestra que el 55% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados perciben que su trabajo actual carece de un propósito profundo y significativo para ellos. Esto implica que no se sienten conectados con sus valores y aspiraciones personales en el ámbito laboral. Debido a la falta de satisfacción e inspiración en el banco. Además, los valores del banco parecen estar exclusivamente orientados al crecimiento y bienestar del banco, sin considerar el bienestar del trabajador. Del mismo modo, los ascensos laborales internos son escasos y no se acompañan de un aumento salarial, sino solo del cambio de nombre del puesto, contribuyendo a esta percepción de estancamiento laboral.

Tabla 46

Impacto laboral

P10: ¿Consideras que tu empleo actual te brinda la oportunidad de contribuir de manera significativa y hacer una diferencia en la vida de los demás o en la sociedad en general?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	15%
Desacuerdo	12	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	4	12%
Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	33	100%

La tabla 46 muestra que el 52% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados consideran que su empleo actual no les permite tener un impacto significativo en la vida de los demás o en la sociedad. Esto implica que perciben que su trabajo actual no les brinda la oportunidad de tener un impacto relevante y generar un cambio positivo en su entorno debido a la falta de motivación y empoderamiento por parte de los gerentes hacia los trabajadores, lo cual limita su capacidad para influenciar a su entorno más cercano.

Tabla 47*Pasión y entusiasmo laboral*

P11: ¿Sientes una profunda pasión y entusiasmo por tu trabajo actual, que te impulsa a dar lo mejor de ti y a buscar constantemente la excelencia?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	15%
Desacuerdo	15	46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12%
De acuerdo	3	9%
Totalmente de acuerdo	6	18%
Total	33	100%

La tabla 47 muestra que el 61% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados indica que no sienten una profunda pasión y entusiasmo por su trabajo actual, esto señala que no se sienten motivados para dar lo mejor de sí mismos y buscar constantemente la excelencia. Debido a que muchos trabajadores no encuentran disfrute y satisfacción en su trabajo y se ven obligados a ocupar puestos únicamente por la necesidad de recibir un salario. Además, la monotonía en las tareas diarias, la falta de oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional, o un desequilibrio entre la vida laboral y personal también podrían contribuir a la falta de pasión y entusiasmo en el trabajo.

Tabla 48*Satisfacción y realización personal*

P12: ¿Consideras que tu empleo actual te permite expresar y cultivar tu pasión por lo que haces, lo que te brinda satisfacción y realización personal?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	24%
Desacuerdo	10	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	24%
De acuerdo	4	12%
Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	33	100%

La tabla 48 muestra que el 55% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados consideran que su empleo actual no les permite expresar y cultivar su pasión por lo que hacen. Esto implica que no experimentan satisfacción ni realización personal en el banco. La presión por el logro de metas y el estrés diario son factores que contribuyen a esta falta de satisfacción. Asimismo, un entorno laboral poco colaborativo, la falta de oportunidades de crecimiento, y la percepción de que el trabajo no permite aplicar conocimientos y asumir retos también podrían estar influyendo en la falta de pasión y entusiasmo en el trabajo.

Tabla 49*Motivación laboral*

P13: ¿Tu trabajo actual te inspira y te motiva a alcanzar nuevos logros y superar tus propias expectativas?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	28%
Desacuerdo	8	24%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	5	15%
Totalmente de acuerdo	4	12%
Total	33	100%

La tabla 49 muestra que el 52% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados indican que no se sienten inspirados ni motivados en el banco. Esta falta de inspiración y motivación puede tener un impacto negativo en su desempeño laboral y en su satisfacción. Asimismo, la sensación de estancamiento, la falta de desafíos, la ausencia de reconocimiento y valoración, y la desmotivación laboral debido a expectativas profesionales no cumplidas son factores que pueden contribuir a esta situación.

Tabla 50

Inspiración laboral

P14: ¿Consideras que tu empleo actual te expone a ideas y perspectivas inspiradoras, lo cual alimenta tu creatividad y te impulsa a buscar soluciones innovadoras?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	24%
Desacuerdo	10	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	5	15%
Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	33	100%

La tabla 50 muestra que el 55% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados indican que su trabajo actual no les expone a ideas y perspectivas inspiradoras. Debido a la falta de un ambiente laboral que fomente la creatividad y la innovación, así como la sensación de estancamiento en el trabajo. Esta situación impide que su creatividad se desarrolle plenamente y que busquen soluciones innovadoras en su trabajo. Además, la falta de reconocimiento y valoración por parte del banco también puede influir en la falta de motivación para buscar soluciones innovadoras.

Tabla 51*Desafíos laborales*

P15: ¿Consideras que tu trabajo te presenta desafíos estimulantes que te permiten crecer y desarrollarte profesionalmente?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	12%
Desacuerdo	12	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	24%
De acuerdo	6	18%
Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	33	100%

La tabla 51 muestra que el 49% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados consideran que la falta de desafíos les impide crecer y desarrollarse profesionalmente. Estos encuestados consideran que la falta de oportunidades para crecer en su empleo actual es un obstáculo para su progreso y desarrollo en el ámbito profesional. Además, la falta de flexibilidad en los horarios laborales debido a las largas jornadas laborales dificulta el crecimiento profesional de los trabajadores.

Tabla 52*Superación constante*

P16: ¿Sientes que tu empleo te empuja constantemente estar fuera de tu zona de confort, lo cual te motiva a superar obstáculos y alcanzar nuevos niveles de desempeño?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	11	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18%
De acuerdo	8	24%
Totalmente de acuerdo	2	6%
Total	33	100%

La tabla 52 muestra que el 52% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados indican que su trabajo no les brinda constantemente la oportunidad de salir de su zona de confort. Esto implica que no se sienten motivados para enfrentar desafíos y alcanzar un mayor rendimiento. La mayoría de los trabajadores del banco, tienen como objetivo principal ascender en su carrera para lograr una mayor satisfacción profesional y salarial. Sin embargo, se observa que no hay puestos disponibles para los ascensos, lo que implica que la mayoría se mantengan en su zona de confort y se vean limitados.

c. Dimensión: absorción

Tabla 53

Desconexión total

P17: ¿Durante tu jornada laboral, eres capaz de desconectarte completamente de las distracciones externas, como las redes sociales o asuntos personales?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18%
Desacuerdo	12	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	24%
De acuerdo	3	9%
Totalmente de acuerdo	4	12%
Total	33	100%

La tabla 53 muestra que el 55% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados indican que tienen dificultad para desconectarse por completo de distracciones externas, como las redes sociales o asuntos personales, durante su jornada laboral. Debido a la falta de habilidades de inteligencia emocional, especialmente entre los trabajadores millennials, además las redes sociales sirven como medio para tener una relación con la cartera de clientes y atraer nuevos, por lo que es difícil desconectarse por completo.

Tabla 54*Entorno propicio*

P18: ¿Consideras que tu entorno de trabajo te proporciona las condiciones necesarias para concentrarte y enfocarte en tus tareas sin interrupciones externas?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	13	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	4	12%
Totalmente de acuerdo	2	6%
Total	33	100%

La tabla 54 muestra que el 61% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados indican la falta de condiciones propicias en su entorno de trabajo. Debido a que no se les brinda el ambiente necesario para poder concentrarse y enfocarse sin interrupciones externas en el cumplimiento de sus tareas laborales. Las reuniones innecesarias, la alta demanda de atención al cliente provocan interrupciones frecuentes y dificulta la concentración.

Tabla 55*Gestión eficiente*

P19: ¿Durante tu trabajo, tienes una buena noción del tiempo y eres capaz de administrarlo eficientemente para cumplir con las tareas y metas establecidas?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	12%
Desacuerdo	13	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	4	12%
Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	33	100%

La tabla 55 muestra que el 52% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados indican que durante su trabajo tienen dificultades para tener una buena noción de tiempo y administrarlo de manera eficiente para cumplir con las tareas y metas establecidas. Debido a la falta de disciplina en la gestión del tiempo, las interrupciones frecuentes, como las reuniones innecesarias y la alta demanda de atención al cliente, además la falta de planificación diaria, la procrastinación y las distracciones dificultan la capacidad de administrar eficazmente el tiempo. Todo esto genera un exceso de presión para no alcanzar las metas del mes.

Tabla 56

Conciencia Temporal

P20: ¿Consideras que eres consciente de cómo pasa el tiempo durante tu jornada laboral, lo que te ayuda a priorizar y gestionar tus actividades de manera efectiva?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	11	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	27%
De acuerdo	3	9%
Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	33	100%

La tabla 56 muestra que el 55% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados consideran que no son conscientes de cómo transcurre el tiempo durante su jornada laboral, lo que dificulta su habilidad para priorizar y gestionar eficazmente sus actividades. Debido a la sobre carga de trabajo y la necesidad de combinar obligaciones laborales con otras responsabilidades personales. Además, la falta de conciencia sobre la distribución del tiempo lleva a una menor productividad y dificultades para priorizar tareas de manera efectiva.

Tabla 57*Desconexión laboral*

P21: ¿Te resulta difícil desconectarte completamente del trabajo fuera de tu horario laboral y dedicar tiempo a actividades personales y de descanso?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	12	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12%
De acuerdo	8	24%
Totalmente de acuerdo	2	6%
Total	33	100%

La tabla 57 muestra que el 58% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados experimentan dificultad al intentar desconectarse por completo del trabajo fuera de su horario laboral y destinar tiempo a actividades personales y de descanso. Debido a la carga laboral abrumadora, sumado las reuniones imprevistas que dificultan desconectarse por completo, la falta de límites claros entre el trabajo y la vida personal, la presión para estar siempre disponible, la falta de regulación sobre el tiempo de descanso y la disponibilidad laboral, lo cual puede genera estrés y fatiga en el trabajador.

Tabla 58*Balance laboral y personal*

P22: ¿Consideras que tu trabajo actual requiere una gran dedicación y disponibilidad constante, lo que dificulta tu capacidad para desconectar y separar el trabajo de tu vida personal?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21%
Desacuerdo	10	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21%
De acuerdo	7	21%
Totalmente de acuerdo	2	6%
Total	33	100%

La tabla 58 muestra que el 52% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados indican que su trabajo actual no requiere una gran dedicación y disponibilidad constante. Debido a que la mayoría de trabajadores sabe establecer límites claros entre su vida profesional y personal. Además, el banco es competitivo, exigente, estresante y con largas jornadas de trabajo. Esta presión puede llevar a algunos trabajadores a sentir que su trabajo no requiere gran dedicación y disponibilidad constante.

Tabla 59

Disfrute laboral

P23: ¿Disfrutas de las tareas y responsabilidades que realizas en tu trabajo actual?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	15%
Desacuerdo	12	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	24%
De acuerdo	6	18%
Totalmente de acuerdo	2	6%
Total	33	100%

La tabla 59 muestra que el 52% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados indican que no están satisfechos ni disfrutan de las tareas y responsabilidades que llevan a cabo en el banco. Debido a la sobrecarga de trabajo, la falta de claridad en las responsabilidades y tareas, la falta de empoderamiento y desarrollo de habilidades, y a la falta de oportunidades de desarrollo personal y profesional. Además, la interacción con los clientes puede ser tanto un desafío como una oportunidad para los trabajadores del banco lo que puede variar en su impacto en la satisfacción y disfrute laboral.

Tabla 60*Oportunidades laborales desafiantes y satisfactorias*

P24: ¿Consideras que tu empleo actual te brinda oportunidades para realizar tareas que encuentres interesantes y gratificantes?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	12%
Desacuerdo	14	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18%
De acuerdo	4	12%
Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	33	100%

La tabla 60 muestra que el 55% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados no consideran que su empleo actual les brinde oportunidades para realizar tareas que encuentren interesantes y gratificantes. Debido a la monotonía diaria del trabajo, falta de oportunidades de desarrollo profesional, falta de habilidades de liderazgo, falta de autonomía y discreción, y el enfoque exclusivo en la eficiencia y rendimiento del trabajador. Por otro lado, el 27% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) de los encuestados indican satisfacción con las oportunidades que ofrece el banco.

Tabla 61*Análisis descriptivo de la variable: Engagement:*

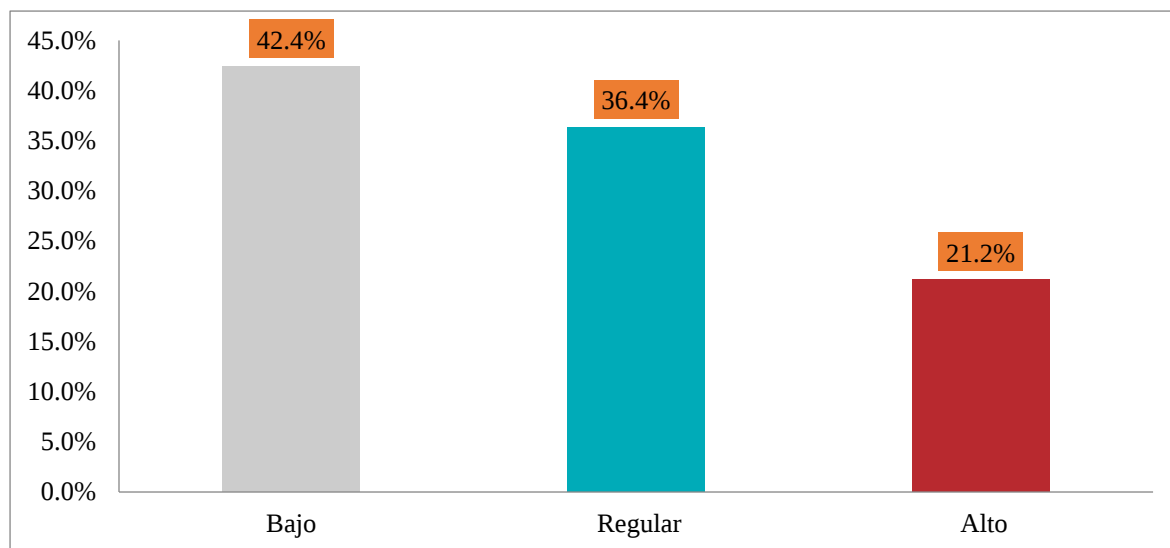
Calificación	Rango Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	55	14	42.4%
Regular	56	87	12	36.4%
Alto	88	120	7	21.2%
Total			33	100%

Para determinar el nivel de engagement en los trabajadores se realizó también el método baremos que consiste en sumar cada puntaje del total de ítems de la variable que están obtenidas en las escalas de Likert (1 al 5), para luego ser agrupadas en rango de calificación: Bajo, regular y alto. Para determinar el rango mínimo y máximo en cada calificación, se realizó la diferencia

entre el puntaje mínimo (24) y el puntaje máximo (120) de la variable obteniendo un valor de 96. Este número se dividió entre 3 niveles (bajo, regular y medio) obteniendo una amplitud en cada rango igual a 31 (Cordova Baldeón, 2020)

Figura 3

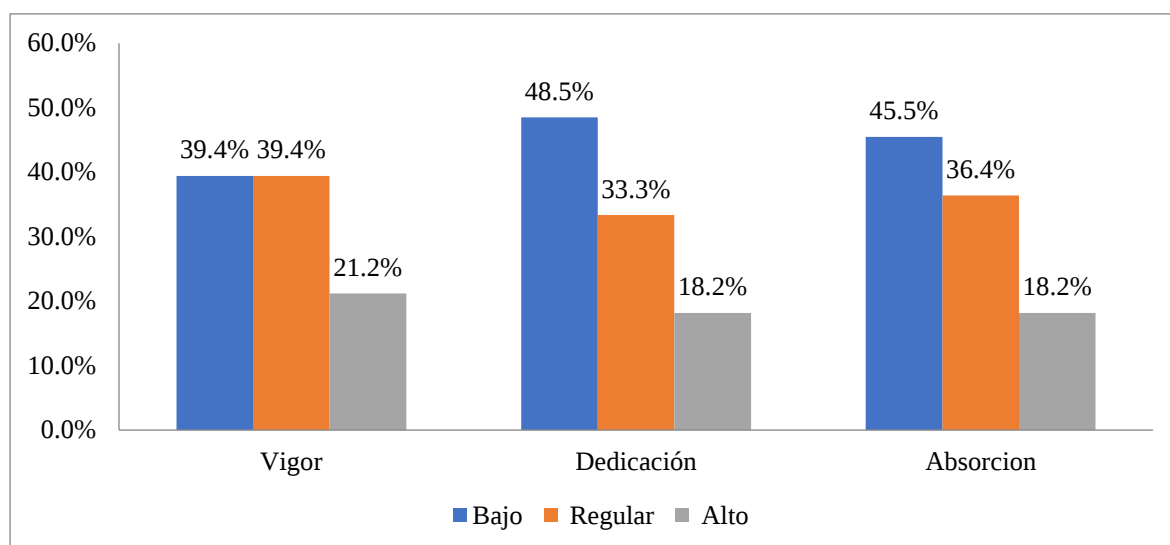
Análisis descriptivo de la variable: Engagement



El análisis presentado anteriormente evidencia que el engagement fue bajo en un 42.4%, seguidamente fue regular en un 36.4% y presento un nivel alto en un 21.2%, debido a que, los colaboradores consideraron no se sienten identificados totalmente con la cultura de trabajo, lo cual ocasiona que no se sientan como parte del mismo, puesto que no se alinea con sus valores, metas y aspiraciones personales; aunado a ello, no sienten que su trabajo tenga un sentido profundo para ellos y, ello genera que no les inspire para alcanzar nuevos logros y metas en el ambiente laboral. Por último, expresan que se les dificulta absorberse en su trabajo, dado que, no cuentan con las condiciones necesarias para estar concentrados y enfocados en sus tareas, por lo tanto, son muy conscientes de como transcurre el tiempo y ello les agobia durante la jornada laboral, lo cual no permite que se priorice y gestionen sus actividades de forma efectiva.

Figura 4

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable: Engagement



El análisis presentado anteriormente evidencia las dimensiones de la variable engagement donde, la primera dimensión vigor fue regular en un 39.4%, seguidamente fue bajo en un 39.4% y presentó un nivel alto en un 21.2%, debido a que, los colaboradores consideraron no se sienten del todo motivados para cumplir a cabalidad sus tareas, debido a que, los retos y oportunidades no son del todo favorables para ellos. Referente a la segunda dimensión dedicación fue bajo en un 48.5%, seguidamente fue bajo en un 33.3% y presentó un nivel alto en un 18.2%, debido a que, los colaboradores consideraron el entorno laboral no les permite sentirse inspirados y motivados para alcanzar nuevos logros y superar sus propias expectativas, dado que, no cuentan con la posibilidad de expresar y cultivar su pasión por lo que hacen, lo cual ocasiona que no se sientan del todo satisfechos y realizados.

Finalmente, en cuanto a la tercera dimensión absorción fue bajo 45.5%, seguidamente fue regular en un 36.4% y presentó un nivel alto en un 18.2%, debido a que, los colaboradores consideraron el ambiente laboral no les permite estar completamente concentrados, tienden a

distraerse por cosas externas y personales, situación que ocasiona que no estén comprometidos completamente con sus actividades.

3.2. Resultado a nivel correlacional

Para llevar a cabo la corroboración de la hipótesis, se procedió a analizar la distribución de los datos mediante la prueba de Shapiro Wilk. Esto se debió a que el tamaño de la muestra era inferior a las 50 unidades. Además, se aplicaron los siguientes criterios de evaluación: en caso de que el valor de significancia obtenido fuera mayor a 0.05, los datos mostrarían una pauta de distribución normal. No obstante, si el valor resultaba menor, se interpretaría que los datos presentaban una distribución no normal.

Tabla 62

Prueba de normalidad:

	Shapiro -Wilk Estadístico	Gl	Sig.
Felicidad laboral	0.956	33	0.198
Engagement	0.930	33	0.035

En la tabla observada se constata que se empleó la prueba de Shapiro - Wilk dado que la muestra fue menor a las 50 observaciones. Con respecto a la variable felicidad laboral se observa que sigue una distribución normal ya que el p-valor ($\alpha = 0.198$) es mayor a 0.05 ($\alpha > 0.05$), mientras que para la variable engagement se observa que no sigue una distribución normal ya que el p-valor ($\alpha = 0.035$) es menor a 0.05 ($\alpha < 0.05$). Debido a que sólo una variable cumple con el criterio de distribución normal, se descarta la utilización de una prueba paramétrica, por lo tanto, se empleó la prueba no paramétrica de Rho Spearman para medir la correlación entre las variables debido a los siguientes criterios:

Criterios para utilizar Rho Spearman

- Los datos no siguen una distribución normal.
- Las variables son ordinales. Para Hernández et al. (2014), el coeficiente rho de Spearman, es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. En este sentido, al utilizar las respuestas en escala de Likert, podemos concluir que nuestros ítems son de nivel ordinal
- La prueba no considera una variable como independiente y la otra como dependiente

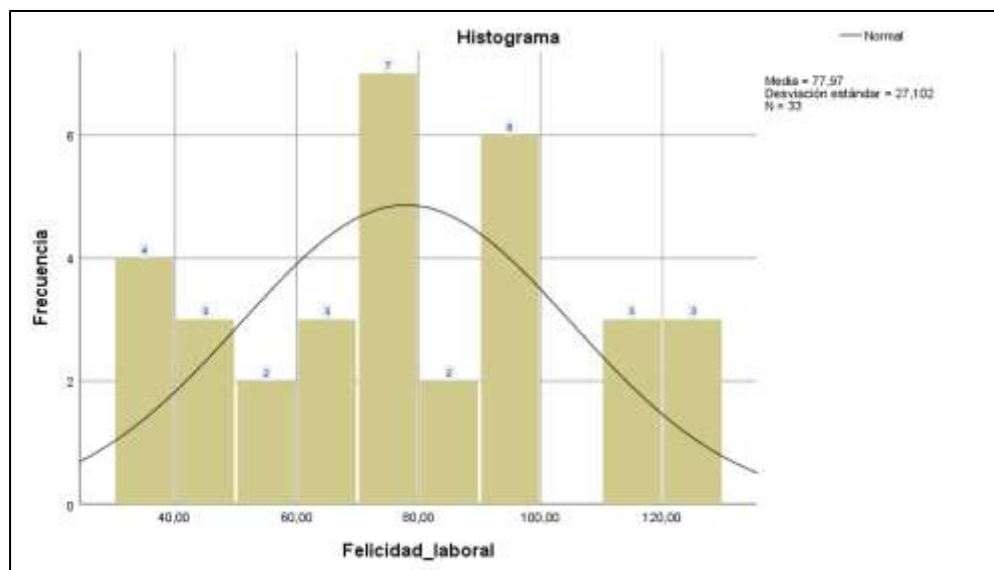
El Coeficiente Spearman, puede tomar un valor entre +1 y -1 donde:

Tabla 63

Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Extraído de Hernández Sampieri (2014).

Figura 5*Histograma de normalidad de felicidad laboral*

En la figura 5 se puede observar el histograma de normalidad, la forma de la distribución se asemeja razonablemente a una distribución normal, con una ligera asimetría positiva (cola más centada). No se observan múltiples picos ni valores atípicos importantes.

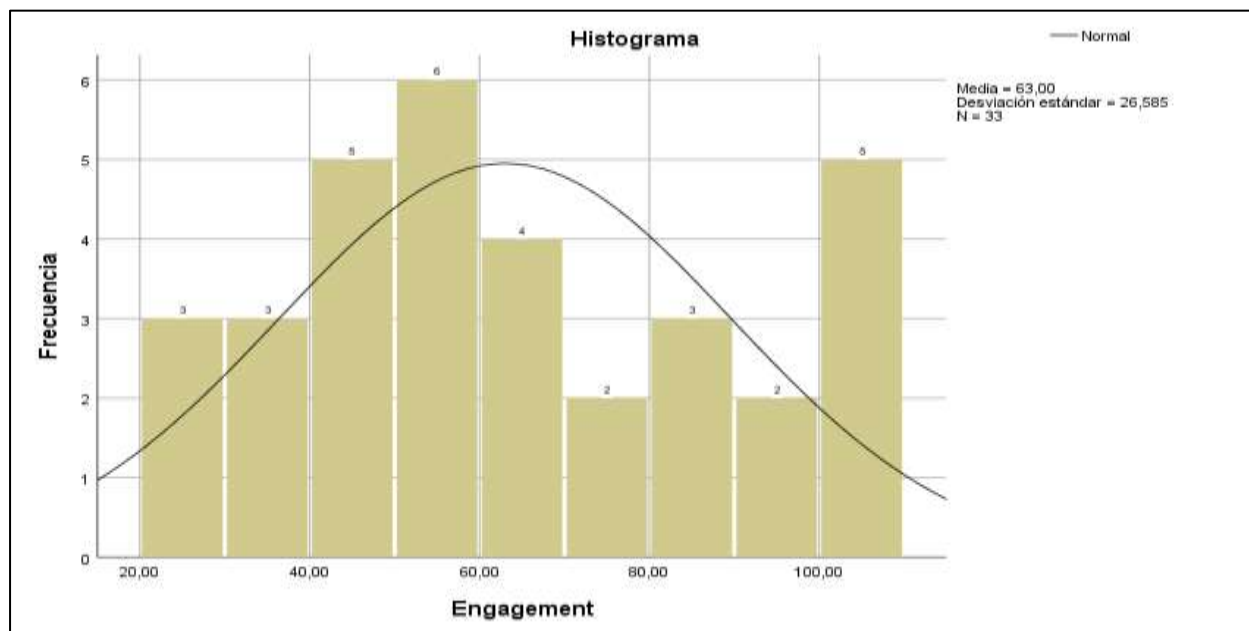
Figura 6*Gráfico Q-Q de felicidad laboral*

En la figura 6 se puede observar que la mayoría de los puntos se alinean razonablemente bien con la diagonal, indicando un ajuste adecuado a la normalidad. Se

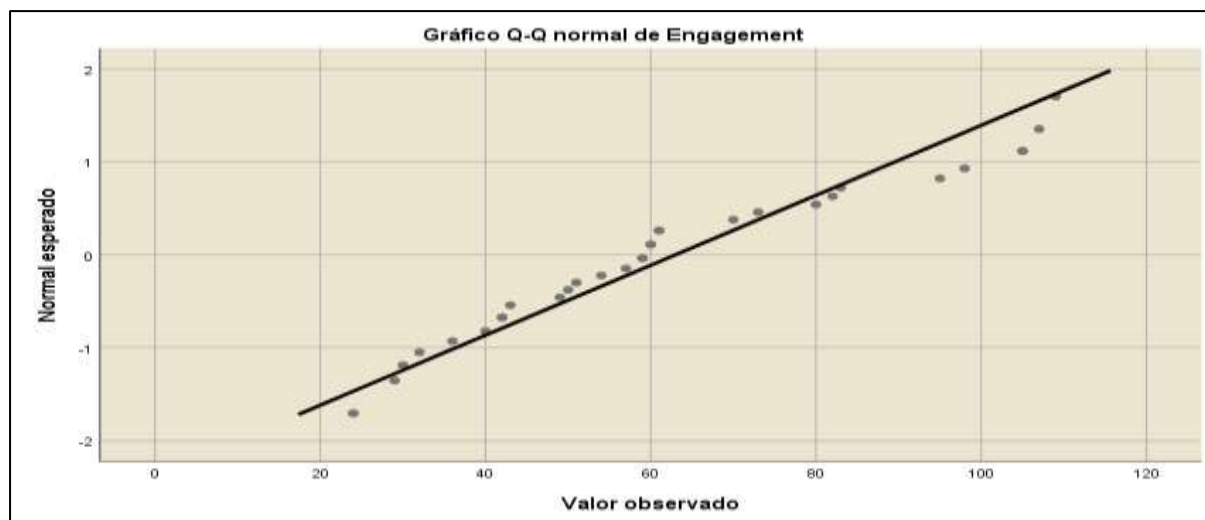
observan algunas pequeñas desviaciones en los extremos, consistentes con la asimetría vista en el histograma.

Figura 7

Histograma de normalidad de engagement



En la figura 7 se puede observar en el histograma la forma de la distribución se asemeja razonablemente a una distribución sin normalidad, con una inconsistente asimetría negativa (cola más larga a la derecha). Se observan múltiples picos con valores atípicos importantes.

Figura 8*Gráfico Q-Q de engagement*

En la figura 8 se puede observar que la mayoría de los puntos no se alinean razonablemente bien con la diagonal, indicando un ajuste inadecuado a la normalidad. Se observan algunas desviaciones considerables en los extremos, consistentes con la no asimetría vista en el histograma.

3.3 Análisis correlativo por hipótesis

El método de investigación utilizado es correlacional no experimental. Por esta razón, se procede inicialmente a determinar la correlación entre las dos variables utilizando el coeficiente de Spearman (ρ), ya que los datos no mostraron distribución normal según la prueba de normalidad realizada. Por lo tanto, se optó por utilizar un enfoque no paramétrico.

3.3.1 Contrastación de hipótesis general

Ho: La felicidad laboral no se relaciona de manera significativa con el engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023.

Hipótesis de la investigación (Hi): La felicidad laboral se relaciona de manera significativa con el engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023.

Regla de decisión:

Si valor p es > 0.05 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si valor p es < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis de la investigación (H_i).

Tabla 64

Relación entre felicidad laboral y engagement

				Felicidad laboral	Engagement
Rho de Spearman	Felicidad laboral	Coeficiente de correlación	1.000		,836**
		Sig. (bilateral)			0.000
	Engagement	N	33		33
		Coeficiente de correlación	,836**		1.000
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	33		33

La evidencia empírica respalda la presencia de una relación positiva alta y significativa entre la felicidad laboral y el engagement, lo cual se manifiesta en el nivel de significancia, el cual se ubica por debajo del umbral del 5%, además, esta baja significancia indica una relación

considerable, corroborada por el coeficiente de 0.836. Los indicadores expuestos mostraron que la felicidad laboral se vinculó positivamente con el engagement de los trabajadores; es decir, cuanto menor fue la felicidad laboral, más bajo fue el engagement entre los empleados. Ello significa que la baja percepción de bienestar de los trabajadores, su insatisfacción y las pocas expectativas sobre su desarrollo profesional en sus trabajos actuales han contribuido con un bajo nivel de engagement, es decir, no se encuentran motivados ni apasionados con las actividades que realizan. Estos hallazgos dejan en claro que la hipótesis nula es rechazada de manera concluyente, validando así la hipótesis formulada en el presente estudio. En conclusión, una mayor felicidad laboral conlleva un alto engagement.

3.3.2. Comprobación de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre felicidad laboral y el vigor en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023.

Hipótesis de la investigación 1: Existe relación significativa entre felicidad laboral y el vigor en el banco Interbank– Agencia Ayacucho, 2023.

Regla de decisión:

Si valor p es > 0.05 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si valor p es < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alternativa (H_1)

Tabla 65

Correlación de la Felicidad laboral y vigor

			Felicidad laboral	Vigor
Rho de Spearman	Felicidad laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,818**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	33	33
	Vigor	Coeficiente de correlación	,818**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	33	33

La evidencia empírica respalda la presencia de una relación positiva alta y significativa entre la felicidad laboral y el vigor, lo cual se manifiesta en el nivel de significancia, el cual se ubica por debajo del umbral del 5%, además, esta baja significancia indica una relación considerable, corroborada por el coeficiente de 0.818. De acuerdo con los resultados expuestos, la felicidad laboral expuso una asociación positiva significativa con el vigor de los trabajadores. Es decir, a menor felicidad laboral en los empleados, se observó menor vigor entre ellos. Los resultados involucran que los empleados no esperan crecer en la empresa, la percepción negativa que tienen sobre ella y el deseo de recurrir a otro empleo lugar han contribuido con los niveles bajos de resiliencia, desmotivación y ausencia de identificación. Estos hallazgos dejan en claro que la hipótesis nula es rechazada de manera concluyente, validando así la hipótesis formulada en el presente estudio. En conclusión, una mayor felicidad laboral conlleva un alto vigor. $0.81 < 0.05$

3.3.3. Comprobación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre felicidad laboral y la dedicación en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023.

Hipótesis de la investigación 2: Existe relación significativa entre felicidad laboral y la dedicación en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023.

Regla de decisión:

Si valor p es > 0.05 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si valor p es < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alternativa (H_2)

Tabla 66*Correlación de la Felicidad laboral y dedicación*

			Felicidad laboral	Dedicación
Rho de Spearman	Felicidad laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,833**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	33	33
	Dedicación	Coeficiente de correlación	,833**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	33	33

La evidencia empírica respalda la presencia de una relación positiva alta y significativa entre la felicidad laboral y la dedicación, lo cual se manifiesta en el nivel de significancia, el cual se ubica por debajo del umbral del 5%, además, esta baja significancia indica una relación considerable, corroborada por el coeficiente de 0.833. De acuerdo a los resultados expuestos, la felicidad laboral presentó una asociación positiva importante con la dedicación de los trabajadores. Es decir, a menor felicidad laboral entre los empleados, se observó una menor dedicación de su parte. Ello implica que al adjudicarle una importancia menor a su trabajo y dejar de cumplir con sus labores de forma eficiente, así como la percepción de insatisfacción con sus cargos han conllevado a que se muestren poco apasionados porque no consideran que sus trabajos tengan mucho significado. Estos hallazgos dejan en claro que la hipótesis nula es rechazada de manera concluyente, validando así la hipótesis formulada en el presente estudio. En conclusión, una mayor felicidad laboral conlleva una alta dedicación.

3.3.4. Comprobación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre felicidad laboral y la absorción en el banco

Interbank – Agencia Ayacucho, 2023.

Hipótesis de la investigación 3: Existe relación significativa entre felicidad laboral y la absorción en el banco Interbank Agencia Ayacucho, 2023.

Regla de decisión:

Si valor p es > 0.05 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si valor p es < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alternativa (H_3)

Tabla 67

Correlación de la Felicidad laboral y absorción

			Felicidad laboral	Absorción
Rho de Spearman	Felicidad laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,845**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	33	33
	Absorción	Coeficiente de correlación	,845**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	33	33

La evidencia empírica respalda la presencia de una relación positiva y significativa entre la felicidad laboral y la absorción, lo cual se manifiesta en el nivel de significancia, el cual se ubica por debajo del umbral del 5%, además, esta baja significancia indica una relación considerable, corroborada por el coeficiente de 0.845. De acuerdo a los resultados expuestos, la felicidad laboral evidenció una asociación positiva importante con la absorción de los trabajadores. Es decir, a menor felicidad laboral entre los empleados, se observó una disminución en su nivel de absorción en sus actividades. Se comprende que, al no haberseles dado la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos o de sentirse importantes para la organización, los trabajadores han empezado a distraerse durante el cumplimiento de sus actividades, interrumpiendo su trabajo y generando problemas en su gestión del tiempo. Estos hallazgos dejan en claro que la hipótesis nula es rechazada de manera concluyente, validando así la hipótesis formulada en el presente estudio.

IV. DISCUSIÓN

En el presente apartado se presenta un contraste con lo encontrado por otros investigadores y los hallazgos del estudio, en consecuencia, en función del objetivo general se comprobó que la felicidad laboral se relaciona de manera significativa con el engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho durante el año 2023, puesto que, la significancia obtenida fue igual a 0.000 aunado a ello el valor Rho fue igual a 836, en base a ello, se argumenta que cuando los empleados se sienten felices y comprometidos en su trabajo, los beneficios se extienden mucho más allá de la satisfacción personal, mera ya que puede tener un impacto directo en el desempeño y la retención de los empleados. Ello coincide con los planteamientos de Diaz y Carrasco (2022) quien dio a conocer que existe una correlación significativa entre el engagement y el entusiasmo, registrándose un coeficiente de correlación de 0,504, a su vez concuerda con Silva y Quezada (2022) quienes dieron a conocer que durante el período de la pandemia de COVID-19, existió una relación significativa entre la felicidad y el engagement laboral, esta relación fue particularmente fuerte debido a los niveles elevados observados en los componentes de las variables analizadas, a su vez concuerda con Apaza (2022) quien expresa que existe una relación estrecha entre las variables debido a que presentó un coeficiente de 0,743 siendo una relación positiva alta, de igual manera coincide con Toledo (2018) quien expuso que existe una relación estrecha entre las variables debido a que presentó un coeficiente de 0,382 siendo una relación positiva baja. Esto subraya la importancia de que las organizaciones reconozcan y fomenten un entorno laboral que promueva la satisfacción y el compromiso de los empleados, debido a que, estos factores no solo influyen en el bienestar de los empleados, sino que también pueden impulsar el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

Teóricamente coincide con Maestas et al. (2023) quien expuso que la felicidad laboral cobró importancia, se reconoció que el trabajo es más que solo una fuente de ingresos,

impulsando la creación de entornos laborales saludables y satisfactorios. De acuerdo a ello, cuando los empleados están contentos y comprometidos, su nivel de motivación y productividad tiende a ser más alto, dado que, se sienten inspirados para dar lo mejor de sí en sus tareas y responsabilidades, lo cual se traduce en un aumento en la producción y la calidad del trabajo; en consecuencia, los empleados felices a menudo encuentran más satisfacción en su trabajo y se esfuerzan por alcanzar sus objetivos, lo que beneficia directamente a la organización.

De acuerdo con el primer objetivo específico se evidencia que existe relación significativa entre felicidad laboral y el vigor en el banco Interbank – Agencia Ayacucho durante el año 2023, puesto que, la significancia obtenida fue igual a 0.000 aunado a ello el valor Rho fue igual a 818, en otras palabras, las organizaciones que se preocupan por la satisfacción de sus empleados tienden a experimentar una menor rotación de personal, lo cual significa que no tienen que gastar tanto en reclutamiento y capacitación de nuevos empleados, por ende, la retención de empleados con experiencia también es valiosa para mantener la continuidad en la empresa. Ello coincide con los planteamientos de Varas (2023) quien expuso que el vigor en relación a la productividad laboral llegó a tener un coeficiente de 0,352, a su vez concuerda con Apaza (2022) quien expresa que el vigor en relación a la felicidad en el trabajo de 0,598, de igual forma se vincula con los postulados de Palomino (2021) dado que, la felicidad en el trabajo se relaciona con el vigor es de 0,035, de igual manera coincide con Toledo (2018) quien expresa que el coeficiente de relación que presenta la relación de la felicidad en el trabajo y el vigor 0,305. Estos estudios previos respaldan la idea de que la satisfacción y el compromiso de los empleados están interconectados, y que el bienestar de los empleados tiene un impacto directo en la productividad y la retención de talento.

Teóricamente concuerda con los planteamientos de Maestas et al. (2023) quien señala que la felicidad laboral se ha convertido en un tema esencial en la gestión de recursos humanos,

enfocándose en la creación de entornos de trabajo que fomenten el bienestar emocional de los empleados; este enfoque no solo beneficia a los empleados en términos de bienestar y satisfacción, sino que también es esencial para el éxito a largo plazo de las organizaciones, ya que los empleados felices, comprometidos y satisfechos tienden a ser más productivos y leales. A raíz de ello, se expresa que las organizaciones que se preocupan por el bienestar de sus empleados tienden a retener a su personal de manera más efectiva, dado que, los empleados felices son menos propensos a buscar oportunidades en otros lugares, lo que reduce la rotación de personal; en base a ello, la retención de talento es esencial, ya que la contratación y la capacitación de nuevos empleados conllevan costos significativos.

En coherencia con el segundo objetivo específico se evidencia que existe relación significativa entre felicidad laboral y la dedicación en el banco Interbank – Agencia Ayacucho durante el año 2023, puesto que, la significancia obtenida fue igual a 0.000 aunado a ello el valor Rho fue igual a 833, por ende, fomentar la satisfacción de los empleados contribuye a una cultura organizacional positiva, dado que, cuando los colaboradores ven que sus necesidades son atendidas y que se les valora, tienden a tener una actitud más positiva hacia la empresa, esto, a su vez, puede mejorar las relaciones entre los colegas, la comunicación y la colaboración. Ello coincide con los planteamientos de Varas (2023) quien expuso que la dedicación en relación a la productividad laboral llegó presenta un coeficiente de 0,352, ello concuerda con Aristizábal et al. (2019) quien dio a conocer que en relación a la dedicación mostraron un índice de 0,388 con el estrés laboral, de igual forma se vincula con los postulados de Palomino (2021) dado que, la felicidad en el trabajo se relaciona con la dedicación, el coeficiente de 0,010, de igual forma presenta similitudes con Toledo (2018) quien expresa que el coeficiente de relación que presenta la relación de la felicidad con la dedicación de 0,363 , en este sentido, los empleados felices y comprometidos tienen menos probabilidades de abandonar la organización y son más leales a largo plazo, por ello, las estrategias de recursos

humanos centradas en el fortalecimiento de la relación entre los empleados y la empresa mejoran la percepción de la satisfacción y el bienestar.

Teóricamente concuerda con los planteamientos de Sánchez et al., (2019) quien expresa que asumir responsabilidades adicionales y mostrar un mayor nivel de dedicación y persistencia en sus tareas laborales, esto conduce a una mayor productividad y eficiencia en el trabajo, así como a una mayor calidad del trabajo realizado. En este sentido, una cultura de trabajo que promueve la felicidad y el bienestar emocional de los empleados fomenta una atmósfera positiva en la organización. Los empleados se sienten valorados y respetados, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo, lo cual, a su vez, puede mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo y la comunicación en la empresa.

Finalmente, en relación con el tercer objetivo específico se evidencia que existe relación significativa entre felicidad laboral y la absorción en el banco Interbank – Agencia Ayacucho durante el año 2023, puesto que, la significancia obtenida fue igual a 0.000 aunado a ello el valor Rho fue igual a 845, en base a ello, se expone que la absorción de los colaboradores en sus tareas no solo puede aumentar la productividad, sino que también puede conducir a una mayor retención de talento, ya que los colaboradores altamente absorbidos suelen estar más comprometidos con la empresa y, por lo tanto, son más propensos a permanecer en sus puestos. Ello coincide con los planteamientos de Varas (2023) quien expuso que la absorción en relación a la productividad laboral llegó presenta un coeficiente de 0,571, a su vez concuerda con Apaza (2022) quien expresa que la dedicación en relación a la felicidad en el trabajo presento un coeficiente de 0,670; de igual forma coincide con Dextre y Guevara (2022) quien expresa que el coeficiente de relación que presenta la relación de la felicidad en el trabajo y la absorción de 0,207, coincidiendo a su vez con Toledo (2018) quien expresa que el coeficiente de relación que presenta la relación de la felicidad en el trabajo y la absorción fue de 0,338. De acuerdo a ello, se señala que las organizaciones que se preocupan por la felicidad de sus empleados a

menudo tienen una mejor reputación en la industria y en el mercado laboral, lo cual atrae a candidatos talentosos y puede ayudar en la construcción de relaciones positivas con clientes y socios comerciales, por tanto, una empresa con una cultura de bienestar es vista como ética y socialmente responsable.

Teóricamente se vincula con lo señalado por Ali et al., (2018) factores como la autonomía, el reconocimiento, la realización personal, la satisfacción y la felicidad en el trabajo eran cruciales para el bienestar de los empleados. En este sentido, invertir en la felicidad laboral y el bienestar emocional de los empleados no solo mejora la calidad de vida de los trabajadores, sino que también tiene un impacto directo en la salud financiera y el éxito a largo plazo de las organizaciones; una fuerza laboral feliz, comprometida y satisfecha se traduce en una empresa más productiva, estable y atractiva tanto para empleados actuales como futuros.

CONCLUSIONES

Se demostró que la felicidad laboral se relaciona de manera significativa con el engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho durante el año 2023. Esto se evidencia por la significancia obtenida, que fue igual a 0.000, y el valor Rho igual a 0.836. Los colaboradores felices tienden a ser más productivos, porque cuando disfrutan de sus tareas y se sienten conectados con el propósito de la organización, es más probable que trabajen con entusiasmo y dediquen tiempo y esfuerzos adicionales a sus responsabilidades, lo cual se traduce en una mayor producción y calidad en el trabajo.

Se determinó que existe relación significativa entre felicidad laboral y el vigor en el banco Interbank – Agencia Ayacucho durante el año 2023. Esto se evidencia por la significancia obtenida, que fue igual a 0.000, y el valor Rho igual a 0.818, es decir, que un ambiente de trabajo positivo y con empleados felices suele ser más armonioso, dado que, cuando las personas se llevan bien y trabajan en equipo de manera efectiva, se reducen los conflictos y se fomenta la colaboración, lo que conduce a un clima laboral más saludable.

Se comprobó que existe relación significativa entre felicidad laboral y la dedicación en el banco Interbank – Agencia Ayacucho durante el año 2023. Esto se evidencia por la significancia obtenida que fue igual a 0.000, y el valor Rho fue igual a 0.833, de acuerdo a ello, se expone que los colaboradores que están satisfechos y comprometidos tienen menos probabilidades de buscar empleo en otras organizaciones, lo cual significa que las empresas pueden reducir sus costos de rotación y retener a empleados con experiencia y conocimientos valiosos que son más dedicados a su entorno laboral.

Se estableció que existe relación significativa entre felicidad laboral y la absorción en el banco Interbank – Agencia Ayacucho durante el año 2023. Esto se evidencia por la significancia obtenida que fue igual a 0.000, y el valor Rho fue igual a 0.818, es decir, cuando

los colaboradores están contentos en su trabajo, tienen una mayor probabilidad de estar comprometidos con sus tareas y metas de la empresa, por ende, el compromiso con el trabajo conduce a un aumento en la productividad, ya que los empleados están dispuestos a esforzarse y aportar su máximo esfuerzo, un equipo comprometido es un equipo más productivo.

RECOMENDACIONES

Se sugiere al gerente general del banco Interbank – Agencia Ayacucho durante el año en curso fomentar un ambiente de trabajo positivo, dado que, crear un ambiente de trabajo que sea agradable y propicio para la felicidad de los empleados, lo cual implica promover la comunicación abierta, la colaboración y el respeto entre los miembros del equipo; ello puede realizarse mediante encuestas de clima laboral para identificar áreas de mejora y tomar medidas para abordar los problemas, a través de la organización de eventos y actividades que promuevan la interacción social y el compañerismo en el lugar de trabajo, debido a que, al fomentar un ambiente de trabajo positivo, se mejora la satisfacción de los colaboradores, lo que a su vez se traduce en un mayor engagement y productividad.

Se recomienda al gerente general del banco Interbank – Agencia Ayacucho durante el año en curso desarrollar programas de reconocimiento monetarios o escritos, debido a que, crear sistemas de reconocimiento que valoren el desempeño excepcional y el compromiso de los empleados promoverían un sentido de pertenencia y valoración, y fortalecerían el engagement, además, esta inversión en reconocimiento no solo aumentará la satisfacción de los empleados, sino que también contribuirá al éxito continuo del banco.

Se sugiere al gerente general del banco Interbank – Agencia Ayacucho durante el año en curso proporcionar oportunidades para el desarrollo profesional y personal de los colaboradores como programas de capacitación, mentoría y promoción interna, ello, les hará sentirse valorados y se les brinda un sentido de crecimiento y progreso, lo que a su vez aumenta su compromiso y satisfacción, además, esto contribuirá a retener el talento clave y fortalecerá la reputación del banco como un empleador que fomentará el crecimiento y el progreso de su personal.

Se recomienda al gerente general del banco Interbank – Agencia Ayacucho, durante el año en curso establecer canales de retroalimentación abiertos y fomentar la participación activa en la resolución de problemas o la toma de decisiones relacionadas con sus roles mediante las reuniones laborales que se tengan, dado que, la participación empodera a los colaboradores y les hace sentir que tienen un papel activo en el éxito de la organización, lo que aumenta su engagement y satisfacción, además, esta cultura de participación puede llevar a la identificación de soluciones más efectivas y a un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. (2018). *Teletrabajo y percepción de la productividad : un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia - Colombia*. Universidad de Antioquia. Obtenido de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/14436>
- Agurto, K., Mogollón, F., & Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-112.pdf>
- Ali, M., Egbetokun, A., & Memon, M. (2018). Human Capital, Social Capabilities and Economic Growth. *Economies*, 6(1), 1-18. doi:<https://doi.org/10.3390/economies6010002>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20c3%a9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%20c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Anaya, Y. (2022). Prácticas ágiles, balance vida-trabajo y engagement en colaboradores de una financiera. *Pontificia Universidad Católica del Perú*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20908>
- Apaza, J. (2022). *Engagement y felicidad en el trabajo de una entidad financiera Arequipa - 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88997/Apaza_MJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad

- Internacional del Ecuador. Obtenido de [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA_INVESTIGACIÓN_CIENTÍFICA.pdf)
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E. (2019). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y sentidos*(17), 101-122. Obtenido de <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/textosysentidos/article/view/82/81>
- Briones, I. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Domino de las Ciencias*, 6(3), 26-34. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1272>
- Campos, E., González, A., & Jacott, L. (2018). Bienestar subjetivo y satisfacción vital del profesorado. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(1), 105-117. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/551/55160047007/55160047007.pdf>
- Casallas, M., & Muñoz, P. (2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(64), 241-280. doi:<https://doi.org/10.35575/rvucn.n64a10>
- Catalán, S., & Martínez, E. (2018). Favorecer el ‘estado de flow’. La clave de los juegos de simulación empresarial. *Journal of management and business education*, 1(2), 140-159. doi:10.35564/jmbe.2018.0011
- Clizaya, J., Morales, B., Pinto, H., & Bellido, R. (2020). Análisis del compromiso laboral en colaboradores de gobiernos locales de la ciudad de Arequipa, Perú. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(106), 13-19. doi:<http://dx.doi.org/10.47460/uct.v24i106.390>
- Collazos, C., & Corrales, Y. (2019). Hacia la construcción de una teoría de la Felicidad Laboral 3.0 con fundamento de Bertrand Russell. *Dictamen Libre*, 14(24), 171-181. Obtenido de <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.24.5471>

- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso organizacional: antecedentes y consecuencias. *Conciencia Tecnológica*(60), 1-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Cortés, D., Lopez, E., & Pulido, M. (2023). Physical and psychological health relations to engagement and vigor at work: A PRISMA-compliant systematic review. *Current Psychology*(42), 765–780. doi:<https://doi.org/10.1007/s12144-021-01450-y>
- Csikszentmihalyi, M. (2000). *Una psicología de la felicidad*. Barcelona: Kairos. Obtenido de <https://www.facilitadores-alfa.org/wp-content/uploads/2020/10/Fluir-una-Psicologia-de-la-Felicidad.-Mihaly-Csikszentmihaly.pdf>
- Dextre, E., & Guevara, F. (2022). *Felicidad y engagement en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Surco, Lima 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92313/Dextre_ZES%20y%20Guevara_SFB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, D. (2021). *Efectos del engagement en el Perú 2010-2020*. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8763>
- Díaz, F., & Carrasco, M. (2022). Efecto mediador del engagement entre la Felicidad Subjetiva y el Conflicto Trabajo -Familia/ Familia- Trabajo en una muestra de profesores chilenos. *Psicología desde el Caribe*, 39(1), 1-41. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v39n1/2011-7485-psdc-39-01-e203.pdf>
- Duche, A., & Rivera, G. (2018). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(2), 353–373. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741> Recibido: 18
- Duche, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(2), 353–373. doi:<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>

- Fleischer, F., & Marín, K. (2019). Atravesando la ciudad. La movilidad y experiencia subjetiva del espacio por las empleadas domésticas en Bogotá. *EURE (Santiago)*, 45(135), 27-47. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0250-71612019000200027&script=sci_arttext&tlng=en
- Foncubierta, M., & Sánchez, J. (2019). Hacia la felicidad laboral: Atender motivaciones y eliminar «temores digitales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(18), 239-257. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n18.2019.04>
- Fondón, A., Tobar, L., & Ahumada, E. (2019). Una aproximación a la felicidad laboral desde el punto de vista de la sociología. *Revista Espacios*, 40(37), 20. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n37/19403720.html>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*. Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/65394>
- Gera, N., Sharma, R., & Saini, P. (2019). Absorption, vigor and dedication: determinants of employee engagement in B-schools. *Indian Journal of Economics and Business*, 18(1), 61-70. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Navneet-Gera/publication/341932749_ABSORPTION_VIGOR_AND_DEDICATION_DETERMINANTS_OF_EMPLOYEE_ENGAGEMENT_IN_B-SCHOOLS/links/5eda3430299bf1c67d41bf94/ABSORPTION-VIGOR-AND-DEDICATION-DETERMINANTS-OF-EMPLOYEE-ENGAGEMENT-IN-
- Gil, C. (2018). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): una revisión crítica. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, 140(1), 107-118. Obtenido de https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/revista_papeles/140/ODS-revision-critica-C.Gomez.pdf

- Guerra, C. (2021). *Elementos de la Teoría del Flujo y Percepción de Valor que influyen en la Lealtad del Consumidor de La Cerveza Artesanal en Monterrey, Nuevo León*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/21272/1/1080314895.pdf>
- Guerra, C., Dávila, M., Barragán, J., & Guerra, P. (2019). *Elementos de la Teoría del Flujo y Percepción de Valor que influyen en la lealtad del consumidor de la cerveza artesanal en México*. Revisión por pares.
- Herrera, P. A., & Reyes, D. E. (2022). *Nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo 2022*. Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33645>
- Herrera, P., & Reyes, D. (2022). *Nivel de engagement laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo 2022*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33645>
- Jiménez, D., Pérez, L., Corredor-, M., & Lora, M. (2021). Índice de felicidad laboral en las pequeñas y medianas empresas de Santa Marta, Colombia. *CLIO América*, 15(30), 719-727. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8601195>
- Lázaro, E. (2019). *Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3155>
- Loaiza, M., & Andrade, P. (2021). Análisis de programas de desarrollo profesional del profesorado universitario. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*(63), 161–195. doi:<https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a7>
- López, D., & Chiclana, D. (2018). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación Y Hombre*(14), 55–64. doi:<https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2018.14.274.55-64>

- Lopez, E., Pulido, M., & Cortés, D. (2022). Vigor at work mediates the effect of transformational and authentic leadership on engagement. *Scientific Reports*(12), 1-10. doi:<https://doi.org/10.1038/s41598-022-20742-2>
- Lopez, V. (2020). *Estrategias para identificar el estrés laboral y aplicar el engagement a los trabajadores del área de crédito en la agencia la ceja de Banco FIE S.A.* Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/26097/PT-2771.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lupano, M., & Waisman, S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad*, 18(2), 77 – 89. doi:<http://dx.doi.org/10.18682/pd.v18i2.808>
- Maestas, N., Mullen, K., Powell, D., Wachter, T., & Wenger, J. (2023). The Value of Working Conditions in the United States and the Implications for the Structure of Wages. *American Economic Review*, 113(7), 2007-2047. doi:10.1257/aer.20190846
- Maldonado, J. (2020). *Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones.* Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/d8ebec94-738d-4d88-b78c-304af84c8fa8>
- Medina, M., & Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de Educación*, 15(2), 270-284. doi:<https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Meléndez, J., & Bardales, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

- Méndez, A., & Iván, V. G. (2020). Gestión de personas para propiciar la felicidad laboral, en la empresa “Arenera Jaén” de Piura, Perú. *SCIÉENDO*, 23(1), 39-43. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.006>
- Mendoza, B., & Gutiérrez, M. (2018). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Obtenido de <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/317>
- Mohajan, H. (2019). The First Industrial Revolution: Creation of a New Global Human Era. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 5(4), 377-387. Obtenido de https://mpira.ub.uni-muenchen.de/96644/1/MPRA_paper_96644.pdf
- Moreno, Z., Castellano, M., Trejo, G., & Silva, H. (2018). Felicidad laboral y pymes: miradas desde un contexto latinoamericano en conflicto. *Opción*, 24(18), 1037-1068. doi:<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23967>
- Moreno, Z., Castellano, M., Zirit, G., & Silva, H. (2019). Felicidad laboral y PyMES: Miradas desde un contexto latinoamericano en conflicto. *Opción*(34), 1037-1068. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23967>
- Muñoz, L. (2019). *El clima organizacional y logro de los objetivos institucionales del Colegio Mayor Secundario Presidente del Perú, Colegio de Alto Rendimiento, Lima, 2016*. Universidad Nacional de Educación. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4425>
- Oyola, B., & Benavente, K. (2020). *Nivel de felicidad de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú San Borja – 2020*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3696?show=full>
- Paccha, A., & Quispe, V. (2022). *Mentoring y engagement en los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. en la provincia de Huamanga*,

2020. Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga . Obtenido de <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5758>
- Palomino, D. (2021). *Felicidad y engagement laboral en los trabajadores del área de producción de una Planta Industrial en Lurín, 2020*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78836/Palomino_CDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, J. (2021). *Resiliencia organizacional y engagement en los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68033/P%c3%a9rez_FJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Porras, N., & Parra, L. (2019). La felicidad en el trabajo: entre el placer y el sentido. *Equidad y Desarrollo*, 1(34), 181-197. doi:<https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss34.9>
- Ramírez, A., Orozco, D., & Garzón, M. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2), 1-18. doi:<https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>
- Reyes, D., & Vargas, W. (2023). *Inteligencia emocional y compromiso laboral de los trabajadores del gobierno regional Ayacucho (Sede Central) 2020*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga . Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/5621/1/TESIS%20AD183_Rey.pdf
- Rivera, F. (2020). *Engagement: una revisión teórica*. Engagement: una revisión teórica. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6798/Rivera%20de%20la%20Cruz%20Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Roa, B. (2020). Microfinanzas y Felicidad, el caso paraguayo. *Revista Población y Desarrollo*, 20(39), 1-20. Obtenido de <https://revistascientificas.una.py/index.php/RE/article/view/1475/1438>
- Rodríguez, A., & Raga, V. (2021). Sobre la relación entre felicidad, satisfacción laboral y compromiso organizacional docente en una institución educativa de Medellín. *Latinoamericana de Estudios Educativos*, 17(2), 117–142. doi:<https://doi.org/10.17151/rlee.2021.17.2.7>
- Sánchez, J., Sánchez, R., & Jimbo, J. (2019). Happiness Management»: Revisión de literatura científica en el marco de la felicidad en el trabajo. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(18), 259-271. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n18.2019.05>
- Santana, M., Cueva, J., Sumba, N., & Delgado, S. (2021). El teletrabajo y su incidencia en la percepción de la felicidad laboral. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(3), 274-286. doi:<https://doi.org/10.46677/compendium.v8i3.957>
- Santiago, C., & Rojas, S. (2021). Pandemia COVID-19 y compromiso laboral: relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano. *Desarrollo e Innovación*, 11(3), 437–450. doi:<https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13342>
- Sierra, E. (2018). La discriminación de género en la relación laboral: igualdad formal, igualdad material y acción positiva. *Foro: Revista de Derecho*(29), 49-64. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-24842018000200049&script=sci_arttext
- Silva, M., & Quezada, W. (2022). Felicidad y engagement laboral en APROFE a nivel nacional en tiempos de Covid-19. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 22(35), 1-16. doi:<https://doi.org/10.47189/rcct.v22i35.477>

- Soria, K., Zuniga, S., & Contreras, F. (2021). Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Información tecnológica*, 32(3), 113-120. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>.
- Sun, L., & Bunchapattanasakda, C. (2019). Employee Engagement: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 63-80. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/mth/ijhr88/v9y2019i1p63-80.html>
- Toledo, S. (2018). *Engagement y Felicidad en trabajadores de una empresa Outsourcing del distrito de San Borja*, 2018. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25966/Toledo_CSJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Toro, L. (2021). *Engagement: elemento valor para la cultura organizacional*. UNIMINUTO. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/16581>
- Ugarte, J. M., Alegría, J. D., Huapaya, H., Arica, K. M., & Ortiz, G. (2021). *Balance vida-trabajo y felicidad en trabajadores de Lima Metropolitana*. Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18967?show=full>
- Varas, Y. (2023). *Engagement y productividad laboral en los trabajadores de una unidad educativa de Guayaquil*, 2022. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107029/Varas_CYP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, M., Inostroza, R., & Acosta, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de psicología (Santiago)*, 30(1), 1-7. doi:<http://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066>

Veloz, S. (2020). *Análisis del engagement al trabajo en la ferretería “La Competencia” de Esmeraldas, 2019*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2155>

ANEXO

Anexo A: Matriz de Consistencia

RELACIÓN ENTRE FELICIDAD LABORAL Y ENGAGEMENT EN EL BANCO INTERBANK – AGENCIA AYACUCHO, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
Problema general: ¿Cuál es la relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023? Problemas específicos: P1: ¿Cuál es la relación entre felicidad laboral y el vigor en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023? P2: ¿Cuál es la relación entre felicidad laboral y la dedicación en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023? P3: ¿Cuál es la relación entre felicidad laboral y la absorción en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023?	Objetivo general: Determinar la relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023. Objetivos específicos: O1: Determinar la relación entre felicidad laboral y el vigor en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023. O2: Determinar la relación entre felicidad laboral y la dedicación en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023. O3: Determinar la relación entre felicidad laboral y la absorción en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023.	Hipótesis general: La felicidad laboral se relaciona de manera significativa con el engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023. Hipótesis específicas: H1: Existe relación significativa entre felicidad laboral y el vigor en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023. H2: Existe relación significativa entre felicidad laboral y la dedicación en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023. H3: Existe relación significativa entre felicidad laboral y la absorción en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023.	Variable 1: V1 = Felicidad laboral Dimensiones: V1.1 = Bienestar subjetivo V1.2 = Satisfacción laboral V1.3 = Compromiso organizacional V1.4 = Implicación laboral V1.5 = Compromiso individual V1.6 = Prosperidad V1.7 = Afecto al trabajo Variable 2 : V2 = Engagement Dimensiones : V2.1= Vigor V2.2= Dedicación V2.3= Absorción	Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo Nivel: Relacional/ descriptivo Diseño: No experimental- Transversal	Población: 33 trabajadores.

Anexo B: Matriz de Operacionalización

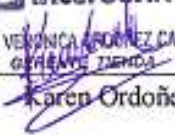
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Felicidad laboral	La felicidad laboral es un estado en el que los empleados experimentan bienestar subjetivo y satisfacción laboral, están comprometidos con la organización, se sienten implicados laboralmente, tienen un compromiso individual, prosperan en su desarrollo y experimentan un afecto positivo en su trabajo (Santana et al., 2021).	De manera operacional, la medición de variable felicidad laboral dentro del contexto de Interbank, según las dimensiones y mediante la aplicación de ítems creados en función de los indicadores establecidos, en una escala ordinal de tipo Likert, con cinco opciones de respuesta.	Bienestar subjetivo	Condiciones de trabajo Salud Situación civil	Ordinal
			Satisfacción laboral	Percepción positiva Aprecio hacia su labor Acepta los valores	
			Compromiso organizacional	Propósitos institucionales Deseo de mantenerse	
			Implicación laboral	Importancia en su vida Entrega a su labor	
			Compromiso individual	Actitud de entrega Cumplimiento de actividades	
			Prosperidad	Adquisición de conocimientos Desarrollo profesional	
			Afecto al trabajo	Placer personal	
			Vigor	Identificación Motivación	

Engagement	El engagement, en el contexto laboral, representa una conexión emocional y cognitiva profunda del empleado con su trabajo, donde se incluye vigor, que refleja la energía y esfuerzo dedicados; dedicación, que denota el entusiasmo y compromiso; y absorción, indicando la inmersión total en las tareas laborales. (Agurto et al., 2020).	De manera operacional, la medición de variable engagement dentro del contexto de Interbank, según las dimensiones y mediante la aplicación de ítems creados en función de los indicadores establecidos, en una escala ordinal de tipo Likert, con cinco opciones de respuesta.	Dedicación Absorción	Esfuerzo en resiliencia mental Persistencia en resiliencia mental Sentido Pasión Inspiración Desafío Desconexión con el exterior Noción del tiempo Dificultad para desconexión laboral Disfrute de la tarea
------------	---	---	------------------------------------	---

Anexo C: Carta de Autorización**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Por medio de la presente autorizo a CHAVEZ TITO; Deyvi Anderson con DNI Nro. 72484375 para la realización de la tesis **Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank - Ayacucho, 2023**. Dando la facultad para obtener toda clase de información necesaria requerida con el fin de la elaboración adecuada de la tesis.

Ayacucho, 21 de agosto del 2023


KAREN VERÓNICA ORDOÑEZ CABALIE
GERENTE TIENDA

Karen Ordoñez Cabalíe
Gerente de Tienda

Anexo D: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de felicidad laboral



Buen día estimado(a) colaborador(as), actualmente estoy realizando una investigación, por lo cual solicito su colaboración respondiendo cada pregunta presentada basándose en su propia perspectiva y objetividad.

Por favor marque con una (X) según corresponda, los de ítem en una escala del 1 al 5 indican lo siguiente:

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

D	N	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Bienestar subjetivo	1	¿Te sientes completamente satisfecho/a con las condiciones de trabajo en tu actual empleo?					
	2	¿Recibes el apoyo necesario para realizar eficientemente tus tareas en el entorno laboral?					
	3	¿Crees que tu salud se beneficia de las prácticas y políticas de bienestar en tu lugar de trabajo?					
	4	Sientes que tu empleador/a se preocupa por tu salud física y mental?					
	5	¿Consideras que trabajas en un entorno civilizado y respetuoso de los derechos y responsabilidades de los ciudadanos?					
	6	¿Crees que el banco proporciona igualdad de oportunidades y acceso a los servicios, independientemente de su origen étnico o género?					
Satisfacción laboral	7	¿Tienes una percepción positiva de tu entorno y las personas que te rodean?					
	8	¿Consideras que la mayoría de las experiencias y situaciones en tu vida cotidiana son agradables y satisfactorias?					
	9	¿Sientes que tu trabajo es valorado y apreciado por tu jefe y colegas?					

	10	¿Crees que tu contribución y esfuerzo en el trabajo son reconocidos y recompensados adecuadamente?					
Compromiso organizacional	11	¿Te sientes cómodo/a y en sintonía con los valores y principios organizacionales de tu lugar de trabajo?					
	12	¿Consideras que tu jefe y colegas de trabajo aceptan y respetan tus propios valores y creencias?					
	13	¿Crees firmemente en los propósitos institucionales y la misión de la organización en la que trabajas?					
	14	¿Sientes que los propósitos institucionales de tu trabajo son claros y se reflejan en tus acciones y decisiones diarias?					
	15	Te sientes motivado/a y con un fuerte deseo de mantenerte en tu actual puesto de trabajo?					
	16	¿Considera que la empresa ofrece oportunidades y beneficios suficientes para que desees mantenerte en ella a largo plazo?					
Implicación laboral	17	¿Tu trabajo tiene una gran importancia en tu vida y contribuye significativamente a tu bienestar y satisfacción general?					
	18	¿Consideras que tu empleo actual es una parte fundamental de tu identidad y realiza un papel relevante en tu sentido de propósito y realización personal?					
	19	¿Te entregas por completo a tu labor y te esfuerzas al máximo para lograr resultados de alta calidad?					
	20	¿Consideras que tu nivel de compromiso y dedicación hacia tu trabajo es alto y constante?					
Compromiso individual	21	¿Sientes una actitud de entrega y compromiso hacia tu trabajo, en la que te esfuerzas por cumplir con tus responsabilidades de manera diligente y efectiva?					
	22	¿Consideras que tu nivel de implicación y dedicación en tu trabajo es alto, mostrando una actitud proactiva y dispuesta a asumir desafíos adicionales?					
	23	¿Cumples de manera eficiente y oportuna con todas tus actividades y responsabilidades asignadas en tu trabajo?					
	24	¿Sientes que tu rendimiento laboral refleja consistentemente un cumplimiento adecuado de las tareas y metas establecidas?					

Prosperidad	25	¿A través de tu trabajo, has tenido la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades que contribuyen a tu crecimiento profesional?					
	26	¿Consideras que tu empleo actual te brinda suficientes oportunidades para aprender y desarrollarme en áreas relevantes para tu carrera?					
	27	¿Tu empleo actual te brinda oportunidades significativas de desarrollo profesional, como capacitaciones, mentorías o programas de crecimiento?					
	28	¿Sientes que el banco valora y respalda tu crecimiento profesional, ofreciéndote recursos y apoyo para avanzar en tu carrera?					
Afecto al trabajo	29	¿Tu trabajo actual te brinda un alto nivel de satisfacción y placer personal?					
	30	¿Considera que tu empleo actual te permite realizar actividades que disfrutas y que están alineadas con tus intereses y pasiones personales?					

¡Muchas gracias por su participación!

Cuestionario de engagement



Buen día estimado(a) colaborador(as), actualmente estoy realizando una investigación, por lo cual solicito su colaboración respondiendo cada pregunta presentada basándose en su propia perspectiva y objetividad.

Por favor marque con una (X) según corresponda, los de ítem en una escala del 1 al 5 indican lo siguiente:

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

D	N	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Vigor	1	¿Te sientes identificado/a con la cultura y los valores de del banco, lo cual refuerza tu sentido de pertenencia?					
	2	¿Consideras que tu empleo actual se alinea con tus metas y aspiraciones personales, lo cual fortalece tu sentido de identidad profesional?					
	3	¿Sientes que tu trabajo actual te motiva y te impulsa a dar lo mejor de ti en el desempeño de tus tareas y responsabilidades?					
	4	¿Consideras que tu empleo actual te brinda retos y oportunidades que te mantienen motivado y comprometido con tu trabajo?					
	5	¿Estás dispuesto a poner el esfuerzo necesario para fortalecer tu resiliencia mental y mantener un estado emocional equilibrado en el trabajo?					
	6	¿Consideras que tu empleo actual te brinda los recursos y el apoyo necesarios para desarrollar y mantener tu resiliencia mental frente a los desafíos laborales?					
	7	¿Estás dispuesto/a a persistir y superar los desafíos emocionales en el trabajo, manteniendo una actitud resiliente y adaptativa?					
	8	¿Consideras que tienes la capacidad y la determinación necesaria para mantener tu resiliencia mental a largo plazo, incluso en situaciones difíciles o estresantes?					

Dedicación	9	¿Sientes que tu trabajo actual tiene un sentido profundo y significativo para ti, alineado con tus valores y aspiraciones personales?				
	10	¿Consideras que tu empleo actual te brinda la oportunidad de contribuir de manera significativa y hacer una diferencia en la vida de los demás o en la sociedad en general?				
	11	¿Sientes una profunda pasión y entusiasmo por tu trabajo actual, que te impulsa a dar lo mejor de ti y a buscar constantemente la excelencia?				
	12	¿Consideras que tu empleo actual te permite expresar y cultivar tu pasión por lo que haces, lo que te brinda satisfacción y realización personal?				
	13	¿Tu trabajo actual te inspira y te motiva a alcanzar nuevos logros y superar tus propias expectativas?				
	14	¿Consideras que tu empleo actual te expone a ideas y perspectivas inspiradoras, lo cual alimenta tu creatividad y te impulsa a buscar soluciones innovadoras?				
	15	¿Consideras que tu trabajo te presenta desafíos estimulantes que te permiten crecer y desarrollarte profesionalmente?				
	16	¿Sientes que tu empleo te empuja constantemente estar fuera de tu zona de confort, lo cual te motiva a superar obstáculos y alcanzar nuevos niveles de desempeño?				
Absorción	17	¿Durante tu jornada laboral, eres capaz de desconectarte completamente de las distracciones externas, como las redes sociales o asuntos personales?				
	18	Consideras que tu entorno de trabajo te proporciona las condiciones necesarias para concentrarte y enfocarte en tus tareas sin interrupciones externas.				
	19	¿Durante tu trabajo, tienes una buena noción del tiempo y eres capaz de administrarlo eficientemente para cumplir con las tareas y metas establecidas?				
	20	¿Consideras que eres consciente de cómo pasa el tiempo durante tu jornada laboral, lo que te ayuda a priorizar y gestionar tus actividades de manera efectiva?				

21	¿Te resulta difícil desconectarte completamente del trabajo fuera de tu horario laboral y dedicar tiempo a actividades personales y de descanso?					
22	¿Consideras que tu trabajo actual requiere una gran dedicación y disponibilidad constante, lo que dificulta tu capacidad para desconectar y separar el trabajo de tu vida personal?					
23	¿Disfrutas de las tareas y responsabilidades que realizas en tu trabajo actual?					
24	¿Consideras que tu empleo actual te brinda oportunidades para realizar tareas que encuentres interesantes y gratificantes?					

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo E: Análisis de Confiabilidad de instrumento

📊 Cálculo de alfa de Cronbach para la variable felicidad laboral

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	SUMA
T1	1	3	5	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	5	1	98
T2	2	4	5	5	4	5	5	5	3	2	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	1	5	4	3	3	2	115
T3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	74
T4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	70
T5	2	3	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	78
T6	2	5	3	3	5	3	4	5	3	2	3	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	2	4	5	2	3	5	5	3	3	110
T7	2	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	2	5	5	2	5	4	5	5	2	125
T8	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	76
T9	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	2	3	4	2	4	4	2	2	3	2	4	2	89
T10	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	43
T11	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	73
T12	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	94
T13	2	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	2	5	4	1	5	5	5	5	1	120
T14	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	99
T15	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	39
Var.	0.3	1.1	1.6	0.9	1.7	1.5	1.8	1.6	0.9	0.5	1.5	1.4	1.9	1.1	1.5	0.6	1.2	0.9	1.9	1.1	1.0	0.2	1.4	1.2	0.4	1.6	1.4	1.6	1.7	0.5	

Numero de Items	30
Sumatoria de la varianza	35.822
Varianza de la suma	617.32
Alfa de Cronbach	0.974

🚩 *Cálculo de alfa de Cronbach para la variable engagement*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	SUMA
T1	2	4	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	80
T2	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	105
T3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	32
T4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	107
T5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	54
T6	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	105
T7	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	95
T8	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	70
T9	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	57
T10	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	50
T11	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	60
T12	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	61
T13	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	109
T14	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	83
T15	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	29
Var.	1.6	1.3	1.4	1.4	1.5	1.0	1.7	2.2	1.3	1.6	2.0	1.4	2.1	1.3	1.4	1.5	1.6	1.0	1.3	1.2	1.3	1.0	1.6	1.8	

Numero de Items	24
Sumatoria de la varianza	35.6
Varianza de la suma	681.182
Alfa de Cronbach	0.9890

Anexo F: Validez de instrumento

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

“Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank –agencia Ayacucho, 2023”.

Apreciación Cualitativa

CRITERIOS	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
1. Presentación del instrumento	X			
2. Claridad en la relación de los ítems	X			
3. Pertinencia de la variable con los indicadores		X		
4. Relevancia del contenido		X		
5. Factibilidad de la aplicación	X			
Observaciones:				
Validado por: <i>Barbara Guerra Alan</i> Profesión: <i>Jug. Industrial</i>		Lugar de Trabajo: <i>UNSC</i>		
Cargo que desempeña: Firma: <i>Docente</i>		Lugar y fecha de validación: <i>Ayacucho, 24 Oct. 2023</i>		

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank –agencia Ayacucho, 2023.

Apreciación Cuantitativa

Escala evaluativa

Ítems	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)	Observaciones
1.	X				
2.	X				
3.		X			
4.	X				
5.		X			
6.	X				
7.	X				
8.	X				
9.	X				
10.	X				
11.	X				
12.	X				
13.	X				
14.		X			
15.	X				
16.	X				
17.	X				
18.	X				

19.	X				
20.		X			
21.		X			
22.	X				
23.	X				
24.	X				
25.	X				
26.	X				
28.	X				
29.	X				
30.	X				
31.	X				
32.	X				
33.	X				
34.			X		
35.		X			
36.		X			
37.	X				
38.	X				
39.	X				
40.	X				
41.	X				
42.	X				
43.	X				

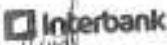
44.	X				
45.	X				
46.	X				
47.	X				
48.	X				
49.		X			
50.		X			
51.	X				
52.	X				
53.		X			
54.		X			
Validado por: <i>Benigno Guerra Alca</i> Profesión: <i>Ing. Industrial</i>					Lugar de trabajo: <i>UNSC</i>
Cargo que desempeña: <i>Docente</i> Firma: <i>[Signature]</i>					Lugar y fecha de validación: <i>Mayaguez, 24 Oct. 2023</i>

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

“Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank –agencia Ayacucho, 2023”.

Apreciación Cualitativa

CRITERIOS	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
1. Presentación del instrumento	X			
2. Claridad en la relación de los ítems	X			
3. Pertinencia de la variable con los indicadores	X			
4. Relevancia del contenido	X			
5. Factibilidad de la aplicación	X			
Observaciones:				
Validado por: KARELY VERONICA ORDÓÑEZ CHAVEZ				
Profesión: Administradora		Lugar de Trabajo: INTERBANK		
Cargo que desempeña: GERENTE		Lugar y fecha de validación:		
Firma:  KARELY VERONICA ORDÓÑEZ CHAVEZ GERENTE TIENDA		AYACUCHO 09 de Oct. 2023		

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank –agencia Ayacucho, 2023.

Apreciación Cuantitativa

Escala evaluativa

Ítems	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)	Observaciones
1.	X				
2.	X				
3.	X				
4.	X				
5.	X				
6.	X				
7.	X				
8.		X			
9.	X				
10.	X				
11.	X				
12.	X				
13.	X				
14.	X				
15.	X				
16.	X				
17.	X				
18.	X				

19.	×				
20.	×				
21.	×				
22.	×				
23.	×				
24.	×				
25.	×				
26.	×				
28.	×				
29.	×				
30.	×				
31.	×				
32.	×				
33.	×				
34.	×				
35.	×				
36.	×				
37.	×				
38.	×				
39.	×				
40.	×				
41.	×				
42.	×				
43.		×			

44.	X				
45.	X				
46.	X				
47.	X				
48.	X				
49.	X				
50.		X			
51.	X				
52.	X				
53.	X				
54.		X			
Validado por: KAREN VERONICA ORDÓÑEZ CAVALLE					Lugar de trabajo: INTERBANK
Profesión: ADMINISTRADOR					
Cargo que desempeña: GERENTE					Lugar y fecha de validación: AYACUCHO 09 SET. 2023
Firma: 					

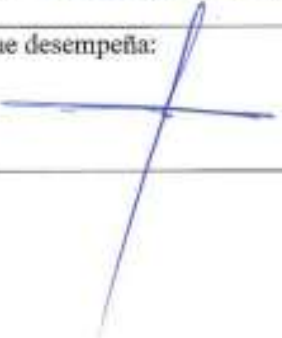

KAREN VERONICA ORDÓÑEZ CAVALLE
 GERENTE TIENDA

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

"Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank –agencia Ayacucho, 2023".

Apreciación Cualitativa

CRITERIOS	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
1. Presentación del instrumento		X		
2. Claridad en la relación de los ítems	X			
3. Pertinencia de la variable con los indicadores	X			
4. Relevancia del contenido	X			
5. Factibilidad de la aplicación	X			
Observaciones:				
Validado por: <i>Eugenio Ore Gutierrez</i>				
Profesión: <i>DR. EN ADMINISTRACIÓN</i>		Lugar de Trabajo: <i>UNSCIF</i>		
Cargo que desempeña:		Lugar y fecha de validación:		
Firma: 		<i>AVAC. 06 OCT. 2023</i>		

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank –agencia Ayacucho,
2023.

Apreciación Cuantitativa

Escala evaluativa

Ítems	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)	Observaciones
1.		X			
2.	X				
3.	X				
4.	X				
5.	X				
6.	X				
7.	X				
8.	X				
9.	X				
10.		X			
11.	X				
12.	X				
13.	X				
14.	X				
15.	X				
16.	X				
17.	X				
18.		X			

19.	×				
20.	×				
21.	×				
22.	×				
23.		×			
24.	×				
25.	×				
26.		×			
28.	×				
29.	×				
30.	×				
31.	×				
32.	×				
33.	×				
34.	×				
35.	×				
36.	×				
37.	×				
38.	×				
39.	×				
40.	×				
41.	×				
42.	×				
43.	×				

44.		X			
45.		X			
46.	X				
47.	X				
48.	X				
49.	X				
50.	X				
51.		X			
52.	X				
53.	X				
54.	X				
Validado por:		Eugenio Del Buitrago			
Profesión:		D. LA ADMINISTRACIÓN		Lugar de trabajo: UNSCH	
Cargo que desempeña:		Lugar y fecha de validación:			
Firma:		AYAC. 06 Oct 2023			

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

"Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank –agencia Ayacucho, 2023".

Apreciación Cualitativa

CRITERIOS	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
1. Presentación del instrumento	X			
2. Claridad en la relación de los ítems		X		
3. Pertinencia de la variable con los indicadores	X			
4. Relevancia del contenido	X			
5. Factibilidad de la aplicación		X		
Observaciones:				
Validado por: <i>Ismael Ventura Rojas</i>				
Profesión: <i>Contador Público C.C.</i>		Lugar de Trabajo: <i>UNSC</i>		
Cargo que desempeña:		Lugar y fecha de validación:		
Firma:  <i>Ismael Ventura Rojas</i>		<i>AVRC. 06 OCT. 2023</i>		

VALIDEZ DE CONTENIDO

(CRITERIO DE JUECES)

Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank –agencia Ayacucho, 2023.

Apreciación Cuantitativa

Escala evaluativa

Ítems	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)	Observaciones
1.	X				
2.	X				
3.	X				
4.	X				
5.		X			
6.	X				
7.	X				
8.	X				
9.	X				
10.	X				
11.	X				
12.	X				
13.		X			
14.	X				
15.	X				
16.			X		
17.	X				
18.	X				

19.		X			
20.	X				
21.	X				
22.	X				
23.	X				
24.	X				
25.	X				
26.	X				
28.	X				
29.	X				
30.	X				
31.	X				
32.	X				
33.	X				
34.	X				
35.	X				
36.	X				
37.	X				
38.		X			
39.	X				
40.	X				
41.	X				
42.	X				
43.	X				

44.	X				
45.	X				
46.	X				
47.	X				
48.		X			
49.		X			
50.		X			
51.	X				
52.	X				
53.	X				
54.	X				
Validado por: <i>Ismael Ventura Rojas</i>					
Profesión: <i>Contador Público Colegiado</i>			Lugar de trabajo: <i>UNSCH</i>		
Cargo que desempeña:  <i>Ismael Ventura Rojas</i>			Lugar y fecha de validación:		
Firma:  C.P.C. Ismael Ventura Rojas			<i>AVAC. 06 Dic. 2023</i>		

Anexo G: Curriculum vitae de juicios de expertos

GUERRA ATAU EMILIANO



Ingeniero Industrial. Con más de 40 años de experiencia como docente universitario. Facilidad para el manejo de relaciones personales y trabajar en equipo. Flexible para adaptarse al cambio. Responsable, puntual, tolerante, asertivo, líder y siempre en mejora continua.

FORMACIÓN ACADÉMICA (FUENTE: SUNEDU)

Grado	Titulo	Centro de estudios	País de estudio
MAGISTER	MAESTRO EN GERENCIA DE PROYECTOS DE INGENIERÍA	UNIVERSIDAD NAC. FEDERICO VILLARREAL	PERÚ
TÍTULO	INGENIERO INDUSTRIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA	PERÚ
BACHILLER	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERÍA INDUSTRIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA	PERÚ

EXPERIENCIA LABORAL

Institución	Tipo de experiencia	Fecha Inicio	Fecha Fin
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA	DOCENTE	Setiembre 1975	A la actualidad

ORDOÑEZ CAVALIE KAREN V.



Licenciada en Administración de Empresas. Master in business administration in Centrum PUCP. Con más de 10 años de experiencia en el sector financiero. Proactiva, innovador, líder orientado a resultados con gran capacidad de trabajar en equipo.

FORMACIÓN ACADÉMICA (FUENTE: SUNEDU)

Grado	Titulo	Centro de estudios	País de estudio
MAGISTER	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	PERÚ
LICENCIADO / TÍTULO	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO	PERÚ
BACHILLER	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO	PERÚ

EXPERIENCIA LABORAL

Institución	Tipo de experiencia	Fecha Inicio	Fecha Fin
BANCO INTERBANK	GERENTE	Noviembre 2018	A la actualidad
BANCO INTERBANK	REPRESENTANTE FINANCIERO	Marzo 2014	Julio 2018

ORE GUTIÉRREZ EUTERIO



Profesional en Administración de Empresas. Dr. en Administración. Mg. en Administración y Dirección de Empresas, Mg. en Docencia Universitaria, Diplomado en Proyectos de Inversión, con especialidad en Didáctica Universitaria, Planes de Negocios, Investigación Científica y con sólida experiencia en Consultoría Organizacional en Empresas Públicas y Privadas, tanto de Producción y de Servicios. Con más de 30 años de experiencia como docente universitario. Facilidad para el manejo de relaciones personales y trabajar en equipo, flexibilidad para adaptarse al cambio y tomar decisiones bajo presión.

FORMACIÓN ACADÉMICA (FUENTE: SUNEDU)

Grado	Título	Centro de estudios	País de estudio
DOCTORADO	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	PERÚ
MAGISTER	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	PERÚ
MAGISTER	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	PERÚ
LICENCIADO / TÍTULO	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA	PERÚ
BACHILLER	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA	PERÚ

EXPERIENCIA LABORAL

Institución	Tipo de experiencia	Fecha Inicio	Fecha Fin
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA	DOCENTE	Diciembre 1991	A la actualidad
	EVALUADOR Y/O FORMULADOR DE PROYECTOS	Marzo 2022	A la actualidad
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	Diciembre 1999	A la actualidad
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA	AUTOR DE ARTÍCULOS Y LIBROS CIENTÍFICOS	Enero 2000	A la actualidad

VENTURA ROJAS ISMAEL



Contador Público por la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Magíster en Gestión Pública por Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Cuento con casi 7 años de experiencia en sector público. Líder con excelente habilidad de comunicación, gestión y solución de problemas.

FORMACIÓN ACADÉMICA (FUENTE: SUNEDU)

Grado	Título	Centro de estudios	País de estudio
MAGISTER	GESTIÓN PUBLICA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA	PERÚ
TÍTULO	CONTADOR PUBLICO	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA	PERÚ
BACHILLER	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA	PERÚ

EXPERIENCIA LABORAL

Institución	Tipo de experiencia	Fecha Inicio	Fecha Fin
RED SALUD HUAMANGA	ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES DEL ESTADO	Diciembre	A la actualidad
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS	Marzo 2023	Diciembre 2023
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA-HUAMANGA	ESPECIALISTA EN LOGÍSTICA Y RECURSOS HUMANOS	Enero 2019	Marzo 2023

Anexo H: Base de datos:

 Felicidad laboral

	Bienestar subjetivo						Satisfacción laboral				Compromiso organizacional						Implicación laboral				Compromiso individual				Prosperidad				Afecto al trabajo	
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14	PRG.15	PRG.16	PRG.17	PRG.18	PRG.19	PRG.20	PRG.21	PRG.22	PRG.23	PRG.24	PRG.25	PRG.26	PRG.27	PRG.28	PRG.29	PRG.30
Trabajador 1	1	3	5	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	5	1
Trabajador 2	2	4	5	5	4	5	5	5	3	2	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	1	5	4	3	3	2
Trabajador 3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3
Trabajador 4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1
Trabajador 5	2	3	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2
Trabajador 6	2	5	3	3	5	3	4	5	3	2	3	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	2	4	5	2	3	5	5	3	3
Trabajador 7	2	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	2	5	5	2	5	4	5	5	2
Trabajador 8	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3
Trabajador 9	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	2	3	4	2	4	4	2	2	3	2	4	2
Trabajador 10	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1
Trabajador 11	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2
Trabajador 12	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2
Trabajador 13	2	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	2	5	4	1	5	5	5	5	1
Trabajador 14	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2
Trabajador 15	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2
Trabajador 16	2	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	4	4	1	3	3	3	4	2
Trabajador 17	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2
Trabajador 18	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	2	5	3	4	4	2	2	3	2	4	2	4	3	2
Trabajador 19	1	3	2	3	2	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2
Trabajador 20	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2
Trabajador 21	2	3	4	3	3	3	4	4	3	1	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	3	4	1	3	2	2	3
Trabajador 22	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
Trabajador 23	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
Trabajador 24	2	5	4	3	4	5	3	5	3	3	5	3	4	4	3	2	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	5	2
Trabajador 25	2	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3	5	5	5	2	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	2
Trabajador 26	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
Trabajador 27	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2
Trabajador 28	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
Trabajador 29	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1
Trabajador 30	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1
Trabajador 31	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3
Trabajador 32	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2
Trabajador 33	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3
TOTAL	65	93	90	86	91	93	92	93	85	64	92	83	89	88	91	69	88	93	94	96	89	74	93	99	61	85	89	90	91	67

Engagement

	Vigor								Dedicación								Absorción							
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14	PRG.15	PRG.16	PRG.17	PRG.18	PRG.19	PRG.20	PRG.21	PRG.22	PRG.23	PRG.24
Trabajador 1	2	4	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4
Trabajador 2	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5
Trabajador 3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
Trabajador 4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5
Trabajador 5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
Trabajador 6	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5
Trabajador 7	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4
Trabajador 8	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3
Trabajador 9	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
Trabajador 10	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 11	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2
Trabajador 12	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
Trabajador 13	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5
Trabajador 14	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Trabajador 15	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
Trabajador 16	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	3	2
Trabajador 17	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	3
Trabajador 18	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
Trabajador 19	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
Trabajador 20	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
Trabajador 21	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
Trabajador 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 23	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3
Trabajador 24	5	4	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4
Trabajador 25	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
Trabajador 26	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2
Trabajador 27	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
Trabajador 28	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2
Trabajador 29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 30	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
Trabajador 31	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
Trabajador 32	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 33	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
TOTAL	90	95	81	83	86	79	89	88	86	91	89	83	86	84	91	88	86	80	92	83	85	86	87	91



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

TRANSCRIPCION DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Ayacucho, el día 19 de junio de 2024, a las 11:00 a.m. horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por el Lic. Jorge Antonio Gálvez Molina, Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos, Lic. Judith Berrocal Chillce y Lic. Elvis Raúl Huaihua Flores (Asesor- Jurado); bajo la presidencia del Dr. Pelayo Hilario Valenzuela Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables en el acto académico de la sustentación de tesis y actuando como secretaria docente la Lic. Paolo Eric Vivanco Ramos;

El secretario da lectura de la Resolución Decanal N° 236-2024-UNSCH-FCEAC-D de fecha 12 de junio de 2024 el cual declara expedito al bachiller DEYVI ANDERSON CHAVEZ TITO, para la sustentación de la tesis: **Relación entre felicidad laboral y engagement en el Banco Interbank-agencia Ayacucho, 2023**, para optar el título profesional Licenciado en Administración de Empresas;

Acto seguido el Decano invita al sustentante a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de treinta (30) minutos. Concluida la sustentación el Decano solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de treinta (30) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el Decano invita al sustentante y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

Jurado 1	15
Jurado 2	13
Jurado 3	15

Resultando aprobado por unanimidad con el calificativo de CATORCE (14)

Siendo las 1:05 p.m. horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Dr. Pelayo Hilario Valenzuela (Presidente), Lic. Jorge Antonio Gálvez Molina, Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos, Lic. Judith Berrocal Chillce y el Lic. Elvis Raúl Huaihua Flores (Asesor- Jurado).

Acta: N°03 con folio N°376

Ayacucho, 14 de agosto de 2024

Jesús Augusto Badajoz Ramos

Secretario Docente



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO

No 037/24-EPAE/FCEAC/UNSCH

1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bach. Deyvi Anderson Chavez Tito**
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Borrador de Tesis
5. Título del trabajo académico: **Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023**
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 22 de agosto 2024
8. Fecha de evaluación: 23 de agosto 2024
9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
*15%	** APROBADO

*Consignar el porcentaje de similitud

Consignar **APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanan las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 23 de agosto de 2024


Eusterio Cré Gutiérrez
Docente-Instructor

Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023

por Deyvi Anderson Chavez Tito

Fecha de entrega: 23-ago-2024 10:02a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2436796498

Nombre del archivo: BORRADOR_DE_TESIS-_Deyvi_Anderson_Chavez_Tito.pdf (2.51M)

Total de palabras: 31805

Total de caracteres: 182804

Relación entre felicidad laboral y engagement en el banco Interbank – Agencia Ayacucho, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	14%	5%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	3%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
4	repositorio.unasam.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.upn.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	theibfr.com	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	es.scribd.com	<1%
	Fuente de Internet	

9	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uas.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	<1 %
19	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	cienciasadmvastyp.uat.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1 %
26	www.dykinson.com Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1 %
29	www.elnacional.cat Fuente de Internet	<1 %
30	bonga.unisimon.edu.co Fuente de Internet	<1 %

31

ojs.docentes20.com

Fuente de Internet

<1 %

32

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

33

repositorio.uide.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.unemi.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo